

DESCRIPCIONES DE CARGOS HOTELERÍA

 *Informe final*

 *2018*

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de nuestra Organización. Sin embargo, no hay acuerdo entre los lingüistas sobre la manera de cómo hacerlo en nuestro idioma.

En tal sentido y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres

Contenido

Capítulo 1. El Proyecto sectorial	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Los productos	6
1.3. Las etapas	7
1.4. Estructura del informe	7
Capítulo 2. Enfoque conceptual	8
2.1 Matriz o estructura de cargos del sector	9
2.2 Marco de competencias sectoriales	11
2.3 Descripción de cargos	15
2.4 Análisis y aseguramiento de calidad de los productos	18
Capítulo 3. Metodología	20
3.1 Etapas para el desarrollo de la experiencia en el sector	21
3.2 Relevamiento de información – trabajo de campo	21
3.3 Estrategia de comunicación.	23
Capítulo 4. Herramienta de Valoración de Cargos	25
4.1 Principales características de la herramienta	25
4.2 Factores y subfactores de valoración	26
Capítulo 5. Productos	34
Descripciones de cargos	35
Anexo I - Glosario	250
Anexo II - Guías para el uso de la herramienta web	257

Capítulo 1. El Proyecto sectorial

1.1. Antecedentes

El Proyecto “Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de la institucionalidad de las políticas públicas de empleo, formación y certificación laboral en el marco de una Cultura de Trabajo para el Desarrollo” en adelante CETFOR fue promovido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social junto al Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional y ejecutado por la OIT, a través de su Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (OIT/Cinterfor). CETFOR se propuso promover la cultura del trabajo para el desarrollo mediante un conjunto de acciones de fortalecimiento institucional y transferencia de capacidades a los sectores. Entre sus objetivos se encontró el de “Apoyar el desarrollo de capacidades del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), del Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (Inefop) y a los actores sociales para la implementación de las herramientas metodológicas desarrolladas por Cinterfor y así actualizar los perfiles ocupacionales y las valoraciones de cargos del sector.”

En el marco de este objetivo se realizó la experiencia con el sector Hotelero donde las organizaciones de empleadores y trabajadores y OIT/Cinterfor comenzaron el proceso de elaboración de propuestas técnicas referidas a la actualización de las descripciones de cargos y del sistema de evaluación durante dos años de trabajo.

Para cumplir con estos objetivos y acompañar el proceso, se creó la Comisión Bipartita de Evaluación de Tareas (CBET). La CBET se conformó con representantes del Sindicato Único Gastronómico y Hotelero del Uruguay (SUGHU) y de la Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay (AHRU) y fue apoyada técnicamente por la Unidad Ejecutora de CETFOR.

Por AHRU participaron: Raúl Damonte, Alvaro Mandressi, Francisco Rodríguez y por SUGHU: Oscar Andino y Castor Pérez.

La CBET fue un ámbito de vital importancia para el proyecto, siendo un factor clave en el avance de las propuestas que se elaboraron desde la Unidad Ejecutora, así como en la discusión de la planificación, ejecución de las metodologías y en los acuerdos logrados.

Como resultado de la experiencia, se ha construido y validado colectivamente un conjunto de herramientas que le permitirán al sector mejorar los procesos y alinear las competencias de sus trabajadores con la estrategia sectorial.

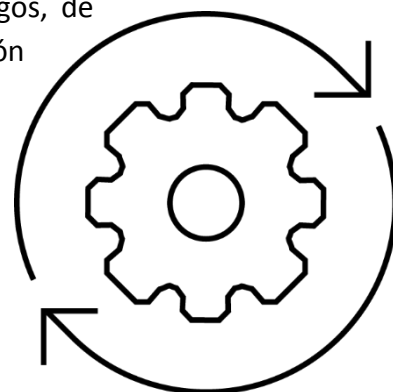
1.2. Los productos

El Proyecto se desarrolló comprendiendo los siguientes resultados:

- diseño de la estructura de cargos del sector,
- marco de competencias sectorial y
- análisis y descripción de cargos ordenados en una propuesta de estructura por niveles y servicios/áreas de desempeño.

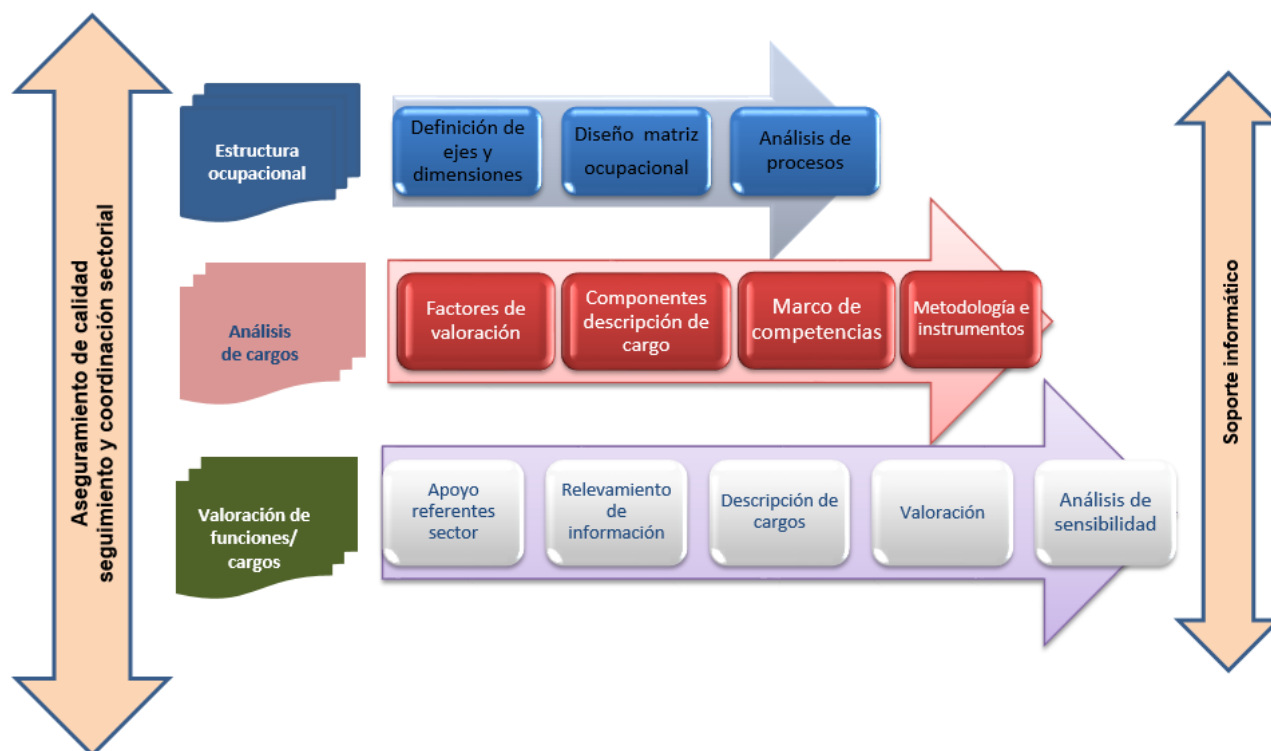
En consecuencia, los productos resultantes del Proyecto fueron:

- **Matriz de estructura de cargos** del sector, organizados por servicio/área y niveles de desempeño.
- **Marco de competencias sectoriales claves según niveles**, referencial de competencias que son comunes a todos los cargos del sector, organizado según niveles de complejidad y autonomía.
- **Totalidad de cargos descriptos, valorados** y con la posibilidad de incorporar nuevos o ajustar los existentes en la aplicación informática.
- **Herramienta de valoración de cargos**, modelo de asignación de puntajes y pesos relativos a las características que presentan los cargos, de acuerdo con factores y subfactores de valoración definidos y acordados.
- **Herramienta web** que brinda soporte y gestión integral y dinámica a los distintos productos elaborados.
- **Glosario de términos y conceptos** utilizados y consensuados en los productos obtenidos, que facilitarán su interpretación común.
- **Guía para el uso** de la herramienta web.



1.3. Las etapas

Como se ha mencionado, el proceso de implementación y elaboración de los productos se desarrolló a partir de distintas etapas de trabajo, cada una con sus productos específicos como puede observarse en el siguiente diagrama.



1.4. Estructura del informe

El informe que aquí se presenta da cuenta de los aspectos centrales del proceso de construcción conjunta, así como de los productos anteriormente mencionados.

Se estructura en cinco capítulos que se desarrollan a partir del análisis de los productos y los procesos de trabajo e intercambio, llevados adelante con la CBET.

Cabe señalar que todos los involucrados, tanto los integrantes de la CBET (representantes de SUGHU y AHRU), como el conjunto del personal de los establecimientos hoteleros, colaboraron y aportaron sus conocimientos, experiencia e información para lograr los productos detallados, con la calidad esperada.

Capítulo 2. Enfoque conceptual

Disponer de competencias acordes con los objetivos y la estrategia sectorial y más específicamente, definir con claridad el contenido de los diferentes cargos que el sector requiere, es clave para el logro de los resultados, así como para el desarrollo permanente de sus trabajadores.

En este contexto, se diseñó e implementó el proyecto teniendo como eje conceptual la necesidad de actualizar y dar una mayor transparencia a la estructura y descripciones de cargos, como base para la profesionalización y el desarrollo permanente de las competencias individuales y colectivas del sector, asociado a una herramienta de valoración de cargos que contemple y refleje el marco de competencias definido y otras dimensiones claves para el sector. En esta dirección y como se puede observar en la imagen, las descripciones de cargos basadas en un enfoque de competencias permiten desarrollar posteriormente otro tipo de herramientas ligadas a la gestión humana y aportar al sector nuevas herramientas para el acuerdo.



Asimismo, descripciones de cargos concisas, claras y alineadas con los objetivos sectoriales, se transforman en una guía tanto para los procesos de incorporación de personal, como para para las personas que trabajan, ya que indican de manera concreta qué implica y requiere el desempeño de cada cargo. Establecen, un lenguaje común y acuerdos de partida sobre los contenidos de los cargos, que permiten consolidar acuerdos en torno a una herramienta de valoración de cargos técnicamente consistente y proyectar la gestión hacia otras dimensiones presentes o futuras. Asimismo, son el marco a partir del cual se pueden establecer itinerarios horizontales y verticales, e insumos para el diseño de la formación profesional permanente, en un marco de comunicación y diálogo sectorial.

2.1 Matriz o estructura de cargos del sector

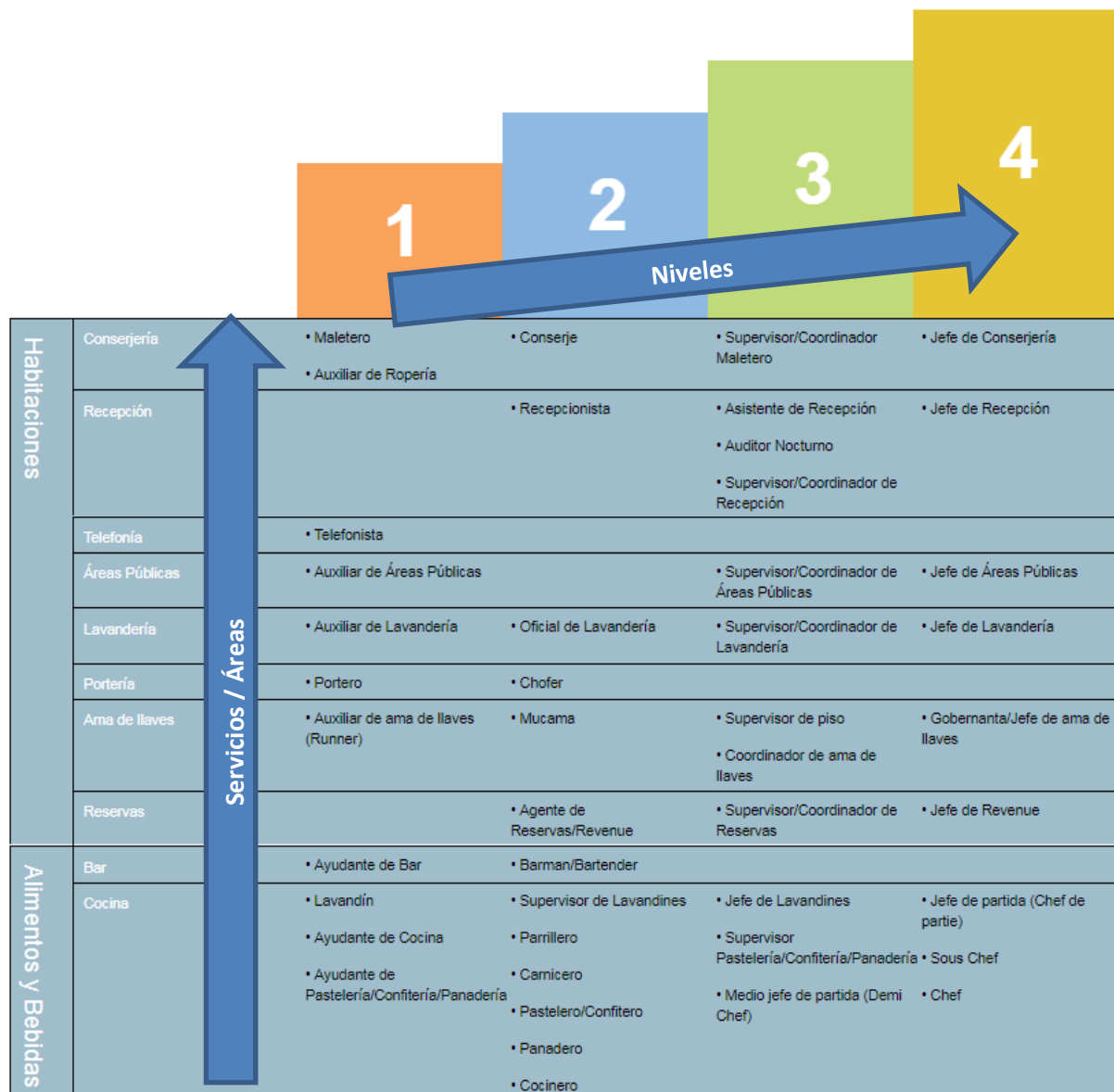
La matriz o estructura de cargos sectorial, constituye el marco ordenador de los cargos por niveles de complejidad y autonomía y contenidos ocupacionales.

En el eje horizontal, se encuentran los niveles que se definen en función del tipo de actividades que se realizan (complejidad, dinámica), las competencias y conocimientos que se requieren para su desempeño (profundidad, especialización), autonomía (grado de autonomía y tipo de supervisión recibida y ejercida) y, en los casos en que corresponda gestión de personas y responsabilidad. Como se puede visualizar en el gráfico, cada nivel implica una combinación de las variables antes mencionadas, conformando la definición de cada uno.

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Desempeño en actividades laborales rutinarias estandarizadas y de apoyo, bajo supervisión. Dominio de procedimientos de trabajo y uso de herramientas, máquinas y/o equipos.	Desempeño en actividades de apoyo, bajo supervisión. Requiere de competencias requeridas su especialidad e inherentes a su función.	Desempeño en actividades usualmente complejas. Tiene autonomía en actividades planificadas bajo supervisión. Requiere conocimientos teóricos y competencias técnicas avanzadas.	Desempeño en actividades complejas, de acción independiente para la toma de decisiones, con autonomía bajo supervisión general. Requiere de conocimientos avanzados sobre los procesos de trabajo del área y competencias técnicas y de gestión.

A partir del análisis de la estructura de cargos y funciones actuales y proyectadas, se definieron cuatro grandes niveles, comprensivos todos ellos de todos los cargos del sector.

El eje vertical se estructuró a partir de los “contenidos” ocupacionales, es decir, considerando los posibles servicios y áreas organizativas de los establecimientos hoteleros. En el gráfico siguiente se visualizan los ejes de la estructura.



2.2 Marco de competencias sectoriales

La competencia es un conjunto dinámico de recursos que la persona moviliza para responder a las demandas laborales. No es observable en sí misma pero puede inferirse del desempeño, es decir de la actuación de la persona.

Definir qué competencias se requieren del personal para que pueda contribuir efectivamente con los ejes estratégicos de las organizaciones (por ejemplo, relacionadas a la atención a huéspedes y clientes, adaptación a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes, y calidad del servicio entre otras) es vital para lograr descripciones de cargos pertinentes y

actualizadas.

La **competencia laboral** abarca los conocimientos, aptitudes profesionales y el saber hacer que se dominan y aplican en un contexto específico (Recomendación 195 OIT). Es la capacidad de interrelacionar y movilizar un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores, en un determinado contexto, para responder satisfactoriamente a una demanda laboral: ejecutar una actividad clave, resolver un problema, enfrentar una situación nueva o imprevista, innovar, entre otras, de acuerdo a criterios preestablecidos.

Ahora bien, para que las competencias de los trabajadores cobren sentido e impacten en los objetivos, estrategias y estándares sectoriales, deberían estar alineadas con las mismas. Esto conlleva identificar y definir las competencias sectoriales, es decir aquellas que caracterizan al sector, y que todos sus integrantes deben desarrollar para contribuir a la estrategia desde las diferentes funciones.

Las competencias sectoriales son resultantes de un acuerdo sobre las mejores prácticas en el sector y sobre

cómo ellas pueden evolucionar y verificarse. Este acuerdo y su producto (el marco de competencias del Sector Hotelero), constituyen un lenguaje común entre los diferentes actores: AHRU, SHUGU, establecimientos hoteleros y el personal.

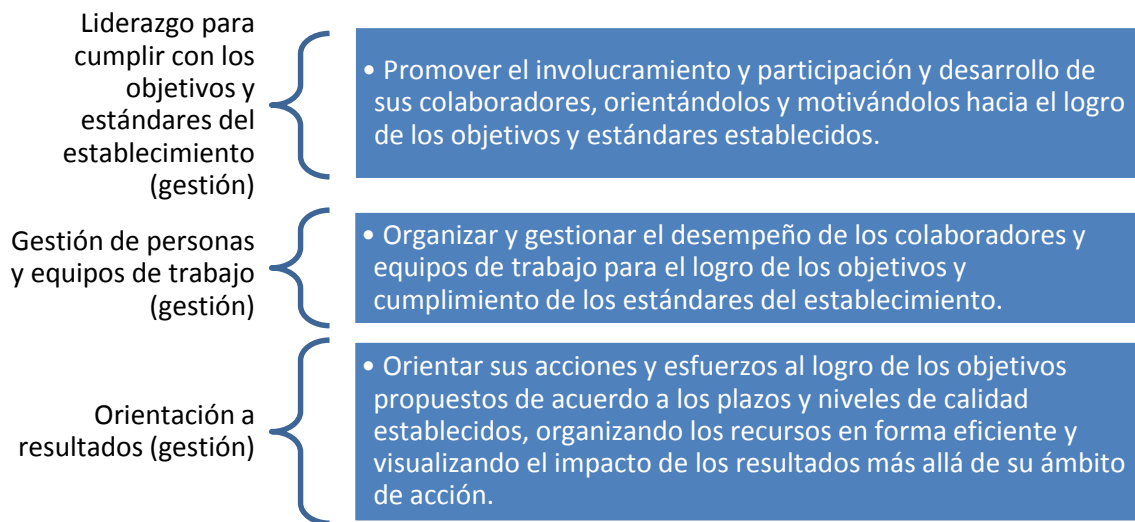
Por su carácter transversal, las competencias sectoriales deben definirse según los niveles de desempeño. Para facilitar y estructurar coherentemente tales competencias, se elaboró el marco de competencias del sector. Este marco sistematiza y define las competencias clave que deberían requerirse al conjunto del personal, ordenadas en función de los niveles de la matriz ocupacional. Es una referencia que permite la integración vertical y horizontal del sector en términos competenciales.

Identificar la demanda en materia de competencias es clave pero resulta indispensable tener en cuenta que se trata de requerimientos crecientemente dinámicos. En el caso del sector hotelero es necesario considerar que se encuentra en un proceso de desarrollo y crecimiento, con lo cual los acuerdos sobre las competencias centrales sectoriales deben proyectarse “a futuro,” recuperando lo avanzado y proyectando a futuro. Por tanto, el proceso de construcción de dicho marco, fue -al igual que el resto de los productos- una construcción

colectiva, basada tanto en la realidad actual como en los lineamientos trazados para el futuro (corto y mediano plazo) para el sector. Para cada competencia se identifican las distintas dimensiones, las cuales se van complejizando a medida que se avanza de un nivel a otro. A su vez, cada nivel comprende los anteriores de manera que supone el desarrollo sumativo de la competencia. (Ver marco de competencia en productos)

Las competencias identificadas con su respectiva definición fueron las siguientes:

Atención al huésped y/o cliente	• Identificar y satisfacer las necesidades y demandas de los huéspedes y clientes con compromiso, cumpliendo con la normativa legal vigente y los estándares del establecimiento.
Trabajar con otros y en equipo	• Contribuir desde su rol al logro de los objetivos y metas del equipo y del establecimiento, en un clima de colaboración, intercambio y relacionamiento armónico, priorizando el éxito colectivo sobre el individual.
Resolver creativamente imprevistos y problemas	• Brindar e implementar soluciones efectivas a imprevistos, emergentes y problemas, acordes a la normativa, procedimientos y estándares del establecimiento.
Brindar información de interés turístico	• Manejar información actualizada y pertinente de interés turístico (sobre las instalaciones, servicios del establecimiento y distintas opciones y ofertas turísticas del entorno) para orientar/asesorar al huésped según requerimiento o derivar.
Comunicarse efectivamente con distintos interlocutores	• Mantener la escucha activa y una comunicación clara, oportuna, abierta y adaptada a los distintos interlocutores y contextos, utilizando los canales definidos (acordados) en el establecimiento.
Adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes	• Interpretar la realidad aceptando y administrando los cambios. Modificar oportunamente la práctica laboral para asegurar un servicio de calidad a públicos diversos y en situaciones cambiantes y exigentes, controlando sus propias emociones y reacciones ante provocaciones, exigencias o presiones, de acuerdo a los procedimientos de actuación del establecimiento.
Calidad del servicio	• Desempeñarse cumpliendo con estándares de calidad y contribuir a la mejora continua del servicio y al fortalecimiento de la imagen del establecimiento.
Cuidar de otros, de sí mismo y del entorno	• Trabajar cumpliendo con la normativa, en forma digna, segura y saludable, previniendo riesgos y considerando los impactos de su actuación en el establecimiento, sociedad y medioambiente.



A modo de ejemplo se presenta el desarrollo, según los niveles de competencia para la competencia: **Atención al huésped y/o cliente**. (El marco completo se presenta en productos).

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
	Competencia en actividades laborales de apoyo, en su mayoría rutinarias y predecibles.	Competencia en una variada gama de actividades, algunas complejas o no rutinarias, ante públicos diversos. Trabaja con relativa autonomía dentro de criterios y estándares establecidos.	Competencia en una amplia gama de actividades, en su mayoría complejas, ante públicos diversos y situaciones imprevistas y emergentes. Supone autonomía y lidera un equipo de trabajo.	Competencia en actividades complejas y heterogéneas, en contextos dinámicos, situaciones críticas y públicos diversos. Supone amplia autonomía en la toma de decisiones, responsabilidad personal y sobre equipos de trabajo.
ATENCIÓN AL HUÉSPED Y/O CLIENTE Identificar y satisfacer las necesidades y demandas de los huéspedes y clientes con compromiso, cumpliendo con la normativa legal vigente y los estándares del establecimiento.	Atiende (recibe demostrando atención e identifica) las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos que están fuera de su ámbito de competencia.	Interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio.	Analiza en forma empática las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio.	Investiga y estudia las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área y asegura medidas para garantizar una atención eficiente, controlando la calidad.

2.3 Descripción de cargos

La descripción de los cargos se construye a partir del análisis de los insumos mencionados y de la información relevada y validada.

Sobre este particular, cabe destacar, que la etapa de revisión, validación y ajuste de las descripciones de cargos por servicios y áreas, no pudo llevarse a cabo con la participación de los expertos sectoriales según lo previsto, dada la disponibilidad de los mismos. No obstante ello, los mismos fueron capacitados mediante dos talleres de formación elaborados y liderados por el Proyecto.

En este sentido, se procedió a ajustar el proceso de revisión y validación, quedando en el ámbito de la CBET dicha instancia.

Las descripciones no son un mero reflejo de la realidad, sino que se elaboran mediante un análisis del **deber ser**, considerando el sector, los ejes estratégicos, las competencias requeridas y los servicios y áreas involucradas.

Desde esta perspectiva de cooperación, cada descripción fue analizada por el equipo técnico del proyecto y los miembros de la Comisión Bipartita, orientados a la calidad y teniendo en cuenta una visión sistémica y estratégica del sector.

En lo que respecta al formato de las descripciones de los cargos, se trabajó en la definición de los descriptores que permiten caracterizar al cargo. Se consideró diseñar un formato sencillo pero que, a la vez, incluyera todos los aspectos necesarios para identificar con claridad el cargo y brindar insumos al proceso de valoración posterior. El formato propuesto fue el siguiente:

Con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos en el nombre de los cargos descriptos, hemos optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres.

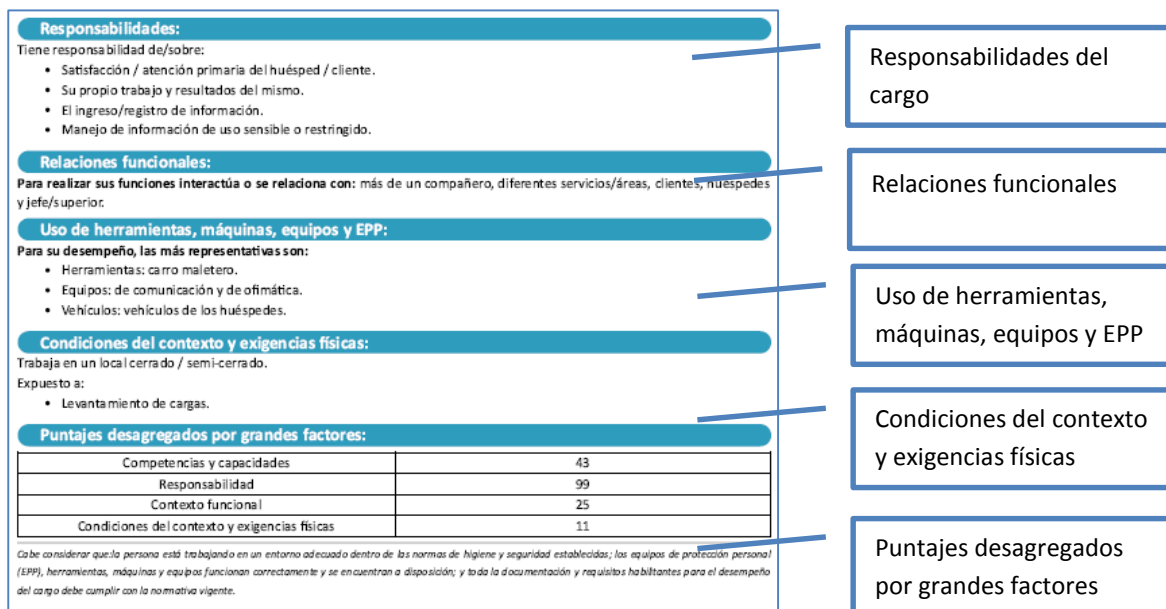
Maletero	
Servicio: Habitaciones	Nivel 1
Área: Conserjería	Puntaje: 178
Propósito del cargo:	
Atender a clientes y huéspedes durante su llegada y partida del establecimiento, en el traslado de sus maletas y vehículo, y en todo aquello que sea necesario para su orientación y estadía según procedimientos y estándares definidos.	
Funciones claves:	
- Recibir y asistir a los huéspedes con el traslado de equipaje hacia y desde las habitaciones, según procedimientos y estándares existentes. - Realizar el traslado de los vehículos de huéspedes/clientes hacia y desde el estacionamiento, según las normas de seguridad vigentes y los procedimientos establecidos. - Acompañar a los huéspedes a sus habitaciones y orientar sobre características de la misma, las normas y procedimientos del establecimiento que correspondan. - Colaborar en la organización del traslado de grupos que se hospedan en el establecimiento, según indicaciones. - Entregar las maletas del huésped, según requerimientos y criterios establecidos. - Asistir a los huéspedes y clientes en la entrega de los productos o servicios solicitados a proveedores externos al hotel, según sus necesidades e indicaciones. - Gestionar el espacio de almacenaje de maletas, según procedimientos establecidos. - Ingresar información en la plataforma informática relativa a sus actividades, según corresponda. - Colaborar en el mantenimiento del orden de su áreas de trabajo, según requerimientos.	
<i>"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo a la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."</i>	
Competencias sectoriales:	
Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1) Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1) Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1) Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1) Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1) Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1) Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1) Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)	
Conocimientos / Habilidades:	
Es necesario: - Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: conducción de vehículos, procedimientos de Conserjería, atención al público, procedimientos y estándares del área. - El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.	

Encabezado con información proveniente del cargo para su mejor lectura: servicio al cual corresponde, área y nivel dentro de la estructura. También se presenta el puntaje y color específico según servicio.

Funciones más representativas de cargo.

Competencias sectoriales asociadas a cada cargo

Conocimientos y habilidades necesarias para el desempeño competente



La CBET acordó incorporar en todas las descripciones los siguientes señalamientos:

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que puedan asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo a la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía por el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

“Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitante para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.”

Si bien se desarrolló la herramienta informática para que el sector tenga acceso on-line al conjunto de descripciones, se presentan en este informe organizadas por servicio y área para su mejor visualización. A la interna de cada área, se presentan desde el nivel menos complejo al más avanzado.

2.4 Análisis y aseguramiento de calidad de los productos

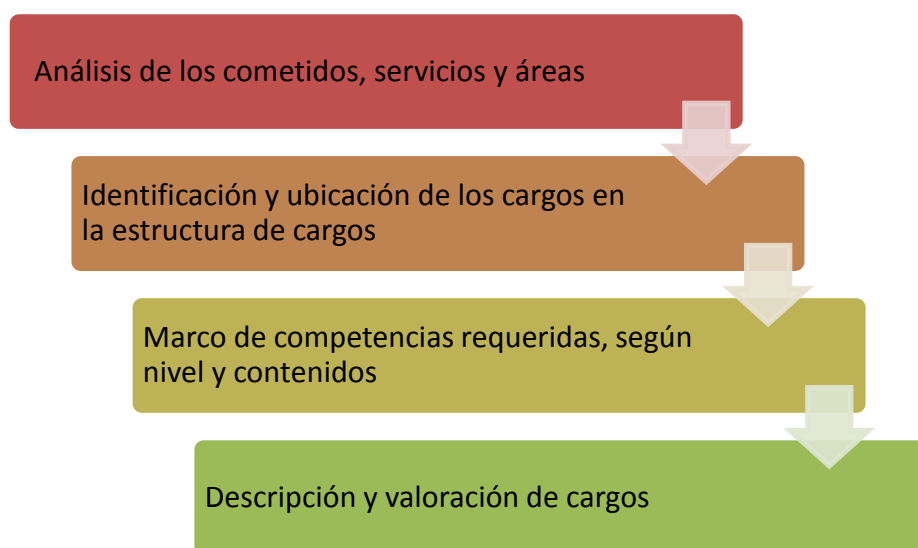
El proceso de análisis de las descripciones y valoración de cargos supone articular el conjunto de insumos en dos dimensiones:

- coherencia interna dentro de cada cargo,
- coherencia externa o entre las diferentes descripciones y valoraciones de cargos.

Coherencia significa conexión, relación o correspondencia lógica entre los elementos de un todo. Así el análisis de la coherencia permite, en primer lugar, chequear las relaciones armónicas entre los componentes que describen y valoran el cargo y además, verificar la calidad de construcción de los diferentes descriptores desde el punto de vista técnico tanto para la descripción como valoración.

La coherencia externa debe verificarse en dos niveles:

1. Coherencia entre las descripciones y valoraciones de cargos similares o diferentes, relacionados vertical u horizontalmente (por ejemplo entre jefes o entre todos los cargos de una determinada área).
2. Coherencia sectorial que implica armonizar las siguientes herramientas:



En las distintas fases del trabajo, se aplicaron diversas estrategias de aseguramiento de la calidad de productos y procesos, a saber:

- ✓ La armonización del diseño de las diferentes herramientas y procesos.
- ✓ El trabajo conjunto con los diferentes actores sectoriales, de manera que la metodología estuviera orientada bajo criterios técnicos, al tiempo que acompañará la dinámica y cultura del sector.

- ✓ La utilización de distintas técnicas para generar insumos de calidad tales como talleres, boletines informativos, entrevistas, instancias de análisis técnico y de CBET, revisión y validación de los productos.

La elaboración de un **glosario de términos técnicos** fue una herramienta que se fue construyendo a lo largo de todo el proceso. La misma brindó definiciones acordadas sobre términos que son necesarios considerar para realizar la descripción y valoración de un cargo del sector y a su vez brindar transparencia a los procesos.

Por otro lado se elaboraron las guías prácticas de uso de la herramienta WEB, para aquellos usuarios con el rol de observador y con el rol de editor.

Cabe señalar que el usuario observador, es aquel que puede acceder a la estructura de cargos, visualizaciones de las descripciones de cargos con su valoración, marco de competencias sectorial y al glosario de términos y conceptos consensuados.

El usuario editor, por su parte, tiene la posibilidad de modificar y crear nuevas descripciones de cargos, además de visualizar todo lo mencionado anteriormente.

Cada Guía está estructurada a partir de una serie de preguntas e imágenes orientadoras de las acciones que cada usuario puede realizar. Se adjuntan al informe.

Capítulo 3. Metodología

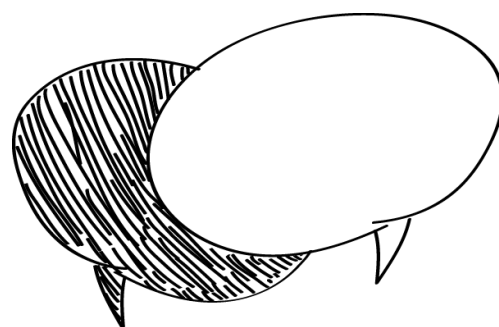
La metodología de trabajo se diseñó buscando contemplar los siguientes aspectos:

- ✓ Recuperar y sistematizar los conocimientos y experiencias.
- ✓ Facilitar la inclusión de las diferentes perspectivas de los actores involucrados.
- ✓ Asegurar la calidad técnica.
- ✓ Asegurar un manejo ético de la información.
- ✓ Facilitar la construcción del conocimiento con metodologías participativas, según criterios acordados, lecciones aprendidas, sistematización de experiencias y metodologías.
- ✓ Promover el trabajo colaborativo y en equipo para asegurar que se apropiaran de los resultados y las bases metodológicas de las herramientas desarrolladas.

Un aspecto fundamental del proceso de trabajo fue la articulación entre trabajadores y empleadores en las instancias Bipartitas de desarrollo de los productos, así como la participación de los trabajadores en la instancia de relevamiento de información.

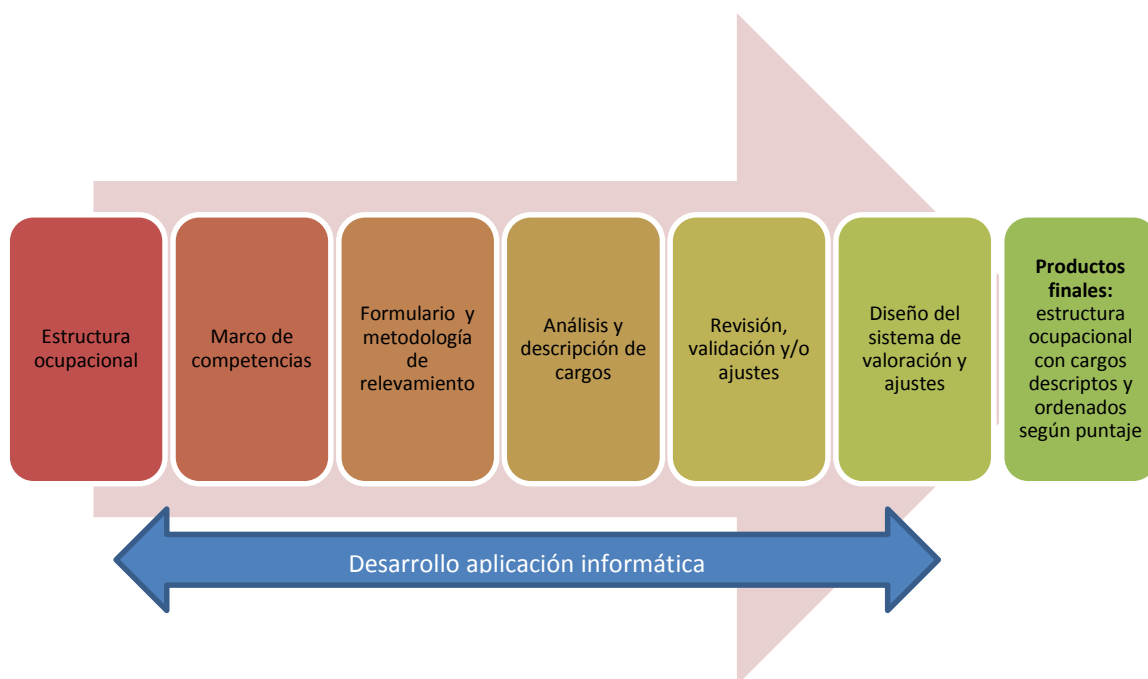
En este sentido y con el objetivo de promover el diálogo social, así como el logro de consensos, se generaron diversas instancias de trabajo para facilitar la participación e interacción entre los involucrados.

La Comisión Bipartita fue el espacio creado específicamente para el trabajo, acompañó el desarrollo del proceso de forma periódica, facilitando la implementación así como analizando y retroalimentando los productos en conjunto con la Unidad Ejecutora del Proyecto CETFOR. Estuvo integrado por dos representantes de los trabajadores (SUGHU), por dos representantes de los empleadores (AHRU) y por la Unidad Ejecutora del proyecto.



3.1 Etapas para el desarrollo de la experiencia en el sector

A continuación se presenta la planificación de las etapas del proceso de trabajo:



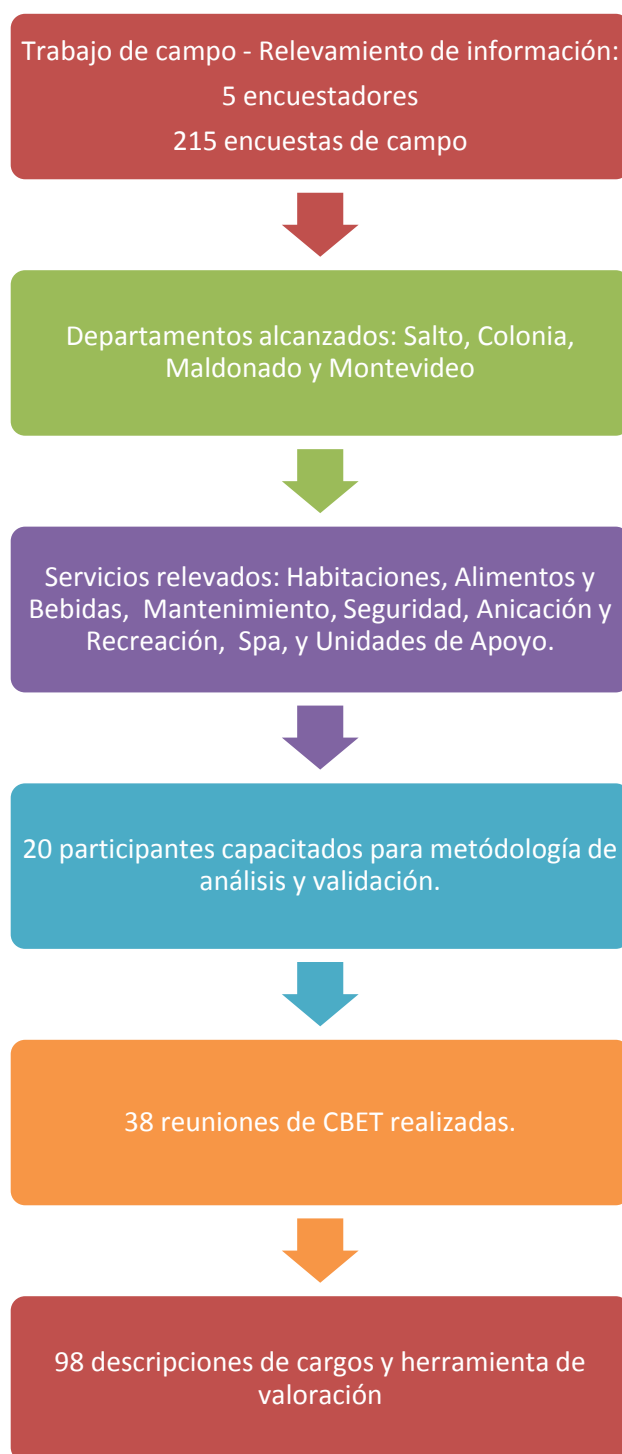
Sobre este aspecto en particular, cabe destacar que las instancias de sensibilización, comunicación y coordinación llevadas a cabo para llevar adelante el relevamiento de información fueron aspectos relevantes de forma poder desarrollar el mismo, de acuerdo a la realidad del sector y a las necesidades metodológicas.

3.2 Relevamiento de información – trabajo de campo

Se relevaron todos los cargos identificados por el sector hasta el nivel de jefatura inclusive. Los cargos gerenciales fueron excluidos del proceso de relevamiento, por ende también, de su análisis, descripción y valoración.

Por otra parte, el relevamiento de información, a través del formulario web diseñado y acordado para tales efectos, se desarrolló de forma presencial.

A continuación, se sintetizan algunos datos del proceso:



3.3 Estrategia de comunicación.

Cabe señalar que desde todo el equipo se consideró pertinente desarrollar alguna estrategia de comunicación para que todo el personal pueda conocer el proceso en el cual se encontraban involucrados desde uno u otro lugar.

Para ello se realizaron boletines informativos que se circularon a través de los representantes de SUGHU y AHRU, así como también, vía correo electrónico por intermedio de las áreas o responsables de la gestión humana en los distintos establecimientos hoteleros que participaron del proceso.



El Proyecto CETFOR

¿Qué busca?

El Proyecto tiene, entre otros objetivos, el fortalecimiento del sector a través del desarrollo conjunto de herramientas para el relevamiento, actualización, descripción y valoración de cargos.

¿Quiénes lo impulsan?

El Proyecto CETFOR se lleva adelante impulsado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, financiado por el Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional y ejecutado por la OIT, a través de su Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (OIT/Cinterfor).

Para acompañar el proceso de trabajo, se conformó la Comisión Bipartita de Evaluación de Tareas (CBET).

Dicha Comisión está integrada por representantes de SUGHU (Jorge González, Fernanda Aguirre, Oscar Andino y Castor Pérez), AHRU (Raúl Damonte, Alvaro Mandressi, Francisco Rodríguez, Joaquín Ramírez y Nicolás Parma), y coordinada técnicamente por OIT/Cinterfor - CETFOR.

El relevamiento de información en las empresas

¿Por qué se realiza?

Para contar con información actualizada sobre los cargos del sector, en base a la información proporcionada por los trabajadores, analizada por el equipo técnico y validada en instancias bipartitas.

¿Cómo se llevará a cabo el relevamiento?

Para recoger la información necesaria, se encuestará a trabajadores con experiencia en el cargo que desempeñan. La calidad de la información brindada resultará fundamental para el éxito del Proyecto, por ello, el equipo de relevamiento promoverá la participación de quienes conocen muy bien las funciones, tareas, exigencias, condiciones de trabajo y demás características del cargo que ocupan.



¿Cuándo va a realizarse?

El proceso de relevamiento de las áreas seleccionadas del sector (habitaciones / alimentos y bebidas y mantenimiento) comenzará en junio y se extenderá hasta agosto de 2017.

Para ello se realizarán encuestas a trabajadores de las áreas mencionadas.

¿Cómo prepararse para participar en el relevamiento?

Si usted es convocado a participar, le sugerimos que reflexione sobre las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las funciones que llevo a cabo en mi cargo? ¿Qué habilidades, destrezas, capacidades y comprensión necesito para desempeñar bien mis funciones? ¿Qué conocimientos necesito? ¿Cómo los aprendí? ¿Qué herramientas / materiales / instrumentos utilizo para desempeñar mi trabajo? ¿Cómo es mi lugar de trabajo? ¿Qué responsabilidades tengo? ¿Con quién me relaciono? ¿Qué equipos de seguridad utilizo?

Le agradecemos y contamos con su apoyo.



Capítulo 4. Herramienta de Valoración de Cargos

La valoración de cargos es una herramienta técnica que, a través de un proceso de apreciación y comparación sistemática, permite determinar el valor de un cargo de trabajo. Se trata de un modelo de asignación de puntajes y pesos relativos a las características que presentan los cargos, de acuerdo con factores de valoración definidos y acordados considerando las características del sector. La herramienta valoración de cargos apunta a reconocer la contribución que se hace desde un cargo concreto, independientemente de la persona que lo ocupe o de su nivel de desempeño.

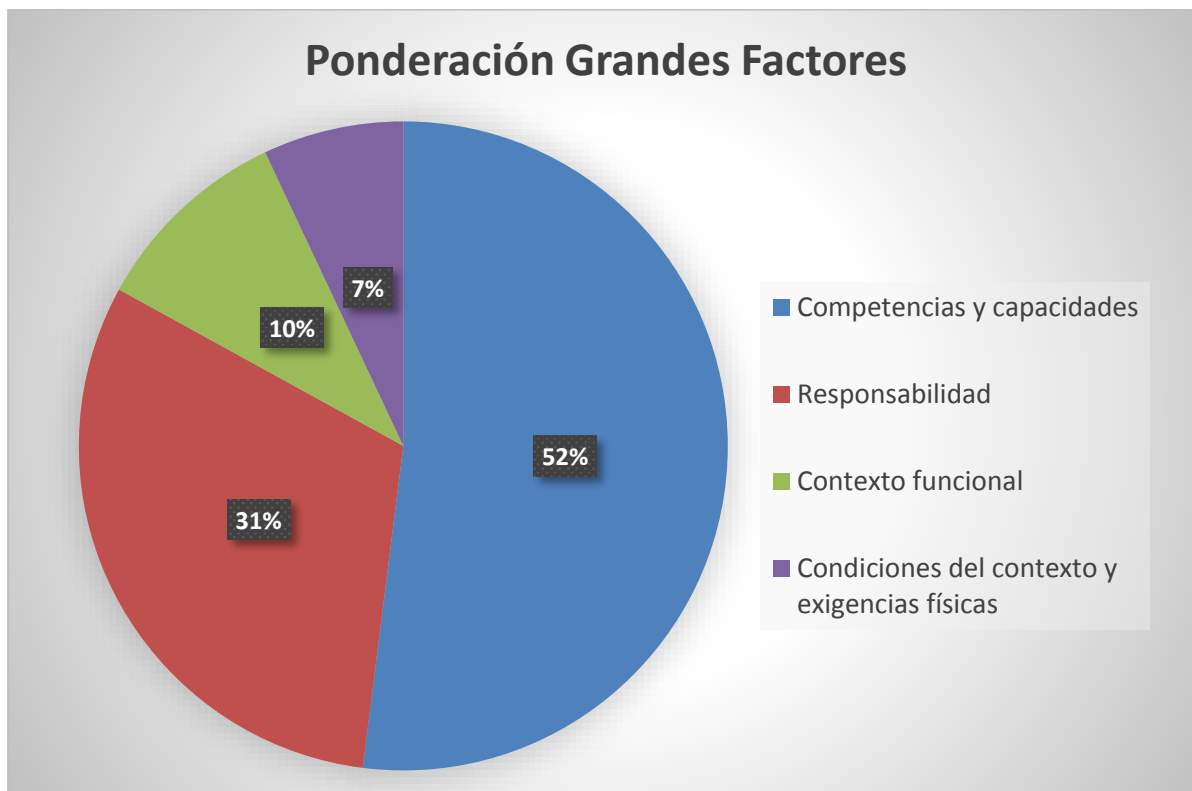
4.1 Principales características de la herramienta

La utilización del sistema de valoración "cuantitativo, por factores y puntos", tiene las ventajas de ser sistemático y permitir una comparación cuantificada y graduada. Se aplica con una secuencia lógica y permite una comprensión global del proceso y de sus resultados. (*Chiavenato, 2008: 301*).

Desde OIT se referencia al método de factores y puntos como el más apropiado para la aplicación de un programa de igualdad salarial, aplicando una valoración de cargos no discriminatoria y particularmente no sexista (*Chicha, M. - OIT, 2008*).

Los factores de valoración son dimensiones claves relacionadas con el contenido de todos los cargos a valorar y que permiten su comparación y ordenamiento con base a criterios comunes.

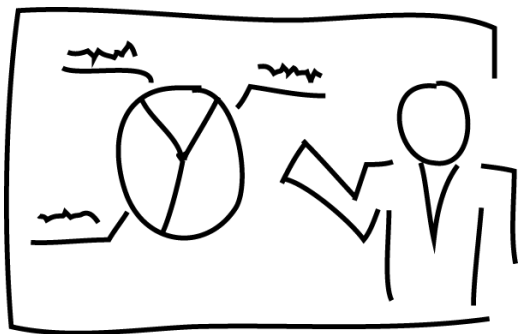
La herramienta propuesta, ajustada y validada por la CBET, se basó en cuatro grandes factores: **Competencias y Capacidades, Responsabilidad, Contexto Funcional y Condiciones del contexto y exigencias físicas**, lo cual se encuentra alineado con las prácticas comparadas.



El Marco de Competencias sectoriales, se incluye dentro de los factores de valoración en forma integral. Esto es una peculiaridad introducida en este sistema, que entendemos incrementa el valor agregado de la herramienta, profundizando la ventaja de tener un sistema ajustado a las necesidades sectoriales.

4.2 Factores y subfactores de valoración

Las **competencias y capacidades** responden a la capacidad de interrelacionar y movilizar un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores para responder satisfactoriamente a una demanda laboral: resolver un problema, enfrentar una situación nueva o imprevista, innovar, etc. de acuerdo a criterios preestablecidos. Según la recomendación 195 (OIT) abarca los conocimientos, aptitudes profesionales y el saber hacer que se dominan y aplican en un contexto específico. Refieren a los saberes requeridos, competencias y conocimientos adquiridos a través de procesos formativos o de la experiencia laboral, que implica el desempeño del cargo. Comprende competencias sectoriales, de gestión y técnicas funcionales y conocimientos técnicos. Si bien el conocimiento de idiomas se relevó para el sector, en esta instancia, la CBET definió dejar incluido el ítem pero sin ponderación. Los subfactores que la integran son:



- **Competencias sectoriales:** Refieren a capacidades de actuación que requieren a todos los trabajadores del sector. Permiten resolver diferentes situaciones más allá del contexto de actuación específico y son críticas para lograr un desempeño de calidad en los procesos de trabajo.
- **Competencias de Gestión:** son el subgrupo de competencias sectoriales que tienen la particularidad de aplicarse sólo a la actuación de los trabajadores con responsabilidades de supervisión y dirección. Corresponden a los cargos que gestionan equipos de trabajo (supervisión/coordinación y jefaturas).
- **Competencias técnico funcionales:** son aquellas que se vinculan directamente con el desempeño de las funciones del cargo. Implican dominio de las actividades y contenidos del ámbito de trabajo. Las mismas surgen del relevamiento realizado con los trabajadores en las empresas, ya que están ligadas en forma indisoluble con las funciones que se desempeñan y los conocimientos requeridos para el dominio de las actividades y contenidos de cada cargo.
- **Conocimientos:** información y comprensión requerida para el desempeño de las actividades del cargo. Es el componente cognitivo que sustenta el desempeño laboral y que se expresa en el saber cómo ejecutar una actividad productiva.

Tipos y campos del conocimiento involucrados en cada cargo. Se agrupan para su valoración en:

Generales básicos: Conocimientos básicos de su campo de trabajo y de las actividades del área.

Intermedios en su especialidad: Conocimientos fácticos y teóricos intermedios en su campo de especialidad, aplicados al contexto de los cometidos y actividades del área.

Avanzados en su especialidad: Conocimientos especializados en un campo de trabajo, comprensión crítica y aplicada al contexto de las actividades a realizar para el logro de los objetivos del establecimiento hotelero.

Avanzados de las distintas especialidades del área a su cargo: Conocimientos avanzados de una amplia gama de especialidades con comprensión sistémica de la articulación entre diversas áreas para el logro de los objetivos del establecimiento hotelero.

La **responsabilidad** se encuentra en relación a la demanda de acciones y toma de decisiones sobre recursos, procedimientos, procesos y resultados de distinto tipo, por las que el trabajador responde en el desempeño del cargo. Implica la puesta en juego de competencias de diversa índole e incluye tanto la seguridad y el mantenimiento de los recursos, como su gestión - coordinación. Cuando el sistema de valoración incluye el marco de Competencias de Gestión dentro de “Competencias y Capacidades”, el factor Responsabilidad puede

focalizarse sólo en aquellos subfactores que no están contemplados por las Competencias referidas.

Las distintas responsabilidades identificadas y acordadas para el sector fueron las siguientes:

- Satisfacción primaria/atención primaria del huésped/cliente.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- El funcionamiento y mantenimiento de equipos y máquinas.
- El funcionamiento y mantenimiento de recursos tecnológicos.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso y registro de información.
- Manejo de información sensible o restringido.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento/turística en general.

El **contexto funcional**, entendido como las condiciones y requerimientos de carácter relacional y jerárquico, inherentes a las funciones del cargo. Los subfactores que lo integran son:

- **Nivel de autonomía:** exigencia de niveles de iniciativa e independencia para la toma de decisiones y para actuar ante las situaciones que se le presentan.
 - **Autonomía interna:** autonomía para corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
 - **Autonomía externa:** autonomía sobre cómo hacer las tareas propias.
- **Interacción con otros (relaciones funcionales):** desde el punto de vista de la descripción y valoración del cargo, refiere a la cantidad y diversidad de interrelaciones con otros (internas y/o externas a la organización) que un cargo requiere para el desempeño de sus funciones y el logro de los objetivos establecidos.
- **Nivel de supervisión recibida:** se refiere al control, seguimiento, orientación, asesoramiento y/o formación que se recibe en el desempeño de un cargo por parte de un puesto superior. Dicha supervisión puede ser más o menos directa y en ese sentido es que podemos hablar de la existencia de diferentes niveles de supervisión.
- **Nivel de supervisión ejercida:** refiere a un conjunto de actividades que desarrolla una persona al controlar y/o dirigir el desempeño laboral de uno o más equipos de trabajo.

Tabla de ponderaciones por factores y subfactores.

52%	1. COMPETENCIAS Y CAPACIDADES
100%	50% 1.1. COMPETENCIAS SECTORIALES Y DE GESTIÓN
	100,00%
	10,00% Atención al huésped y/o cliente
	10,00% Calidad del servicio
	8,00% Comunicar efectivamente con distintos interlocutores
	8,00% Adaptarse a públicos diversos y situaciones...
	8,00% Resolver creativamente imprevistos y problemas
	8,00% Brindar información de interés turístico
	8,00% Trabajar con otros y en equipo
	7,00% Cuidar de otros, de sí mismo y del entorno
	11,00% Liderazgo para cumplir con los objetivos y estándares...
	11,00% Gestión de personas y equipos de trabajo
	11,00% Orientación a resultados
	25% 1.2. COMPETENCIAS TECNICO-FUNCIONALES
	25% 1.3. CONOCIMIENTOS
	0% 1.4. IDIOMAS (A ser incluido en el futuro)
31%	2. RESPONSABILIDAD
100%	14% Satisfacción primaria / atención primaria del huésped / cliente
	9% La disponibilidad de insumos / materiales de trabajo / mercadería.
	9% El funcionamiento y mantenimiento de equipos y máquinas
	9% El funcionamiento y mantenimiento de recursos tecnológicos
	10% La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
	10% El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos / acordados.
	12% La calidad de uno o más servicios.
	9% El ingreso / registro de información.
	9% Manejo de información sensible o resringido.
	9% La disponibilidad de información actualizada sobre...
10%	3. CONTEXTO FUNCIONAL
100%	30% 3.1. NIVEL DE AUTONOMÍA
	100%
	40% 3.1.1. Interna: sobre como hacer tareas propias
	60% 3.1.2. Externa: sobre procesos de trabajo
	25% 3.2. INTERACCIÓN CON OTROS
	15% 3.3. NIVEL DE SUPERVISION RECIBIDA
	30% 3.4. NIVEL DE SUPERVISION EJERCIDA
7%	4. CONDICIONES DEL CONTEXTO y EXIGENCIAS FISICAS
100%	80% 4.1. MEDIO AMBIENTALES / MOVILIDAD
	100%
	8,0% A la intemperie (abierto)
	8,0% Calor / frío del ambiente
	11,0% Cambios de Temperatura
	11,0% Ruido de máquinas, equipos o herramientas...
	13,5% Trabajo en altura
	13,5% Exposición a productos o sustancias nocivas / tóxicas
	13,5% Trabajo con elementos cortantes
	13,5% Trabajo con fuego
	8,0% Traslado a distintas áreas del establecimiento
	20% 4.2. CAPACIDADES/EXIGENCIAS FÍSICAS
	100%
	40,0% 4.2.1. Postura corporal
	60,0% 4.2.2. Levantamiento de cargas

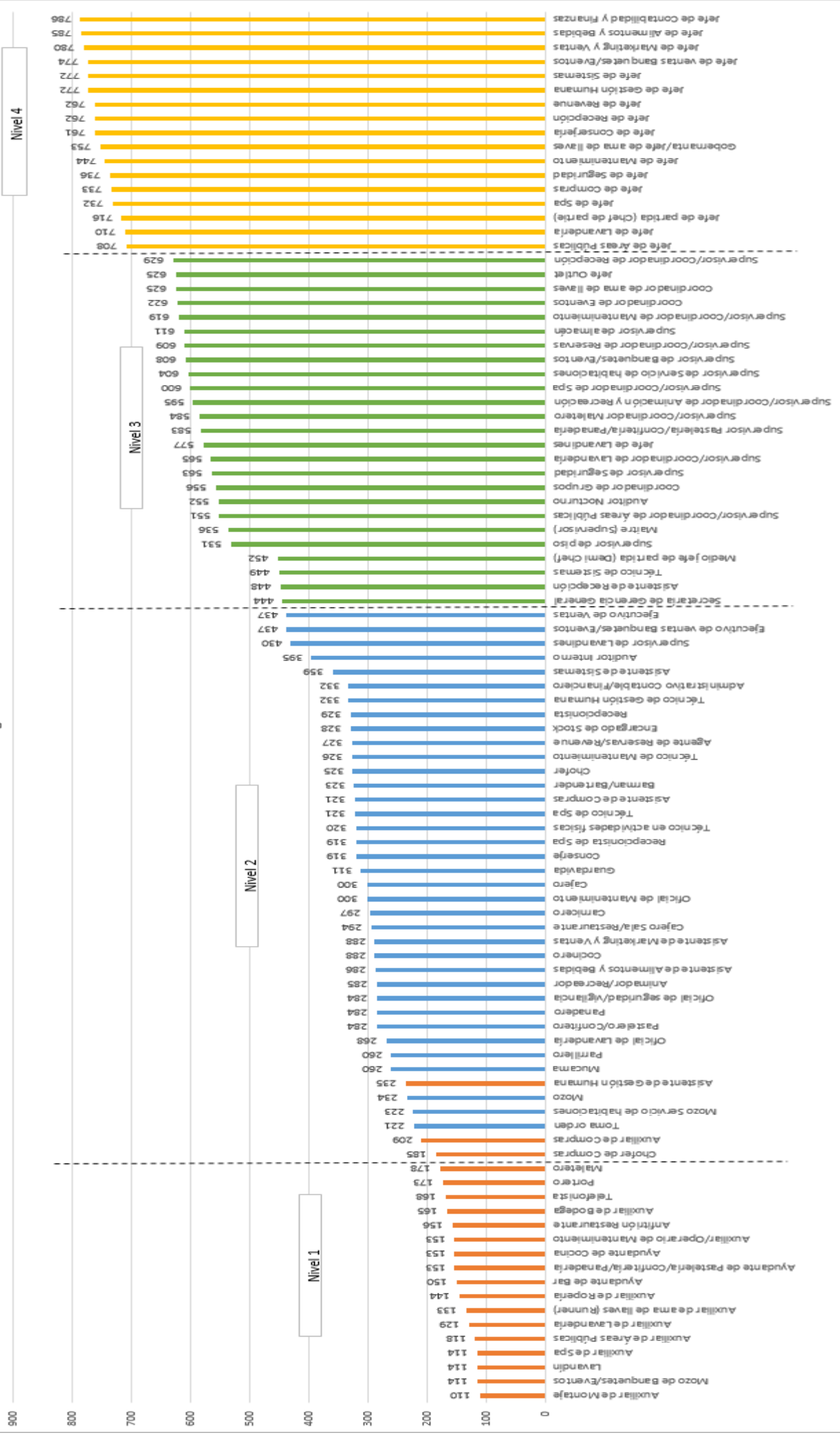
A continuación se presenta el listado y gráfico con la totalidad de cargos valorados.

Nombre del Cargo	Nivel	Puntaje				
		Competencias y Capacidades	Responsabilidad	Contexto Funcional	Condiciones del Contexto y Exigencias físicas	Total
Auxiliar de Montaje	Nivel 1	43	31	25	11	110
Mozo de Banquetes/Eventos	Nivel 1	43	43	25	3	114
Lavandín	Nivel 1	43	31	19	21	114
Auxiliar de Spa	Nivel 1	43	43	25	3	114
Auxiliar de Áreas Públicas	Nivel 1	43	43	19	13	118
Auxiliar de Lavandería	Nivel 1	43	59	19	8	129
Auxiliar de ama de llaves (Runner)	Nivel 1	43	59	19	12	133
Auxiliar de Ropería	Nivel 1	43	71	25	5	144
Ayudante de Bar	Nivel 1	43	71	25	11	150
Ayudante de Pastelería/Confitería/Panadería	Nivel 1	82	31	19	21	153
Ayudante de Cocina	Nivel 1	82	31	19	21	153
Auxiliar/Operario de Mantenimiento	Nivel 1	43	59	25	26	153
Anfitrión Restaurante	Nivel 1	57	71	25	3	156
Auxiliar de Bodega	Nivel 1	82	56	19	8	165
Telefonista	Nivel 1	43	99	25	1	168
Portero	Nivel 1	57	71	33	12	173
Maletero	Nivel 1	43	99	25	11	178
Chofer de Compras	Nivel 1	43	96	26	20	185
Auxiliar de Compras	Nivel 1	121	56	31	1	209
Toma orden	Nivel 2	96	99	25	1	221
Mozo Servicio de habitaciones	Nivel 2	96	99	25	3	223
Mozo	Nivel 2	135	71	25	3	234
Asistente de Gestión Humana	Nivel 1	121	87	26	1	235
Mucama	Nivel 2	96	130	25	9	260
Parrillero	Nivel 2	128	81	33	18	260
Oficial de Lavandería	Nivel 2	128	102	25	13	268
Pastelero/Confitero	Nivel 2	167	74	26	17	284
Panadero	Nivel 2	167	74	26	17	284
Oficial de seguridad/vigilancia	Nivel 2	135	99	45	5	284
Animador/Recreador	Nivel 2	185	43	45	12	285
Asistente de Alimentos y Bebidas	Nivel 2	167	87	31	1	286
Cocinero	Nivel 2	167	74	26	21	288
Asistente de Marketing y Ventas	Nivel 2	186	56	45	1	288
Cajero Sala/Restaurante	Nivel 2	167	93	33	1	294
Carnicero	Nivel 2	167	87	26	17	297
Oficial de Mantenimiento	Nivel 2	167	59	45	29	300
Cajero	Nivel 2	167	99	33	1	300

Guardavida	Nivel 2	173	81	45	12	311
Conserje	Nivel 2	141	130	45	3	319
Recepcionista de Spa	Nivel 2	174	99	45	1	319
Técnico en actividades físicas	Nivel 2	173	99	45	3	320
Técnico de Spa	Nivel 2	174	99	45	3	321
Asistente de Compras	Nivel 2	167	115	38	1	321
Barman/Bartender	Nivel 2	135	136	45	7	323
Chofer	Nivel 2	135	140	45	5	325
Técnico de Mantenimiento	Nivel 2	206	59	45	16	326
Agente de Reservas/Revenue	Nivel 2	135	158	33	1	327
Encargado de Stock	Nivel 2	167	115	38	8	328
Recepcionista	Nivel 2	174	127	25	3	329
Técnico de Gestión Humana	Nivel 2	206	87	38	1	332
Administrativo	Nivel 2	206	87	38	1	332
Contable/Financiero						
Asistente de Sistemas	Nivel 2	206	99	45	9	359
Auditor Interno	Nivel 2	206	124	64	1	395
Supervisor de Lavandines	Nivel 2	242	118	59	11	430
Ejecutivo de ventas	Nivel 2	233	158	45	1	437
Banquetes/Eventos						
Ejecutivo de Ventas	Nivel 2	233	158	45	1	437
Secretaría de Gerencia General	Nivel 3	253	152	38	1	444
Asistente de Recepción	Nivel 3	259	143	45	1	448
Técnico de Sistemas	Nivel 3	241	158	45	5	449
Medio jefe de partida (Demi Chef)	Nivel 3	284	102	56	10	452
Supervisor de piso	Nivel 3	358	96	66	11	531
Maitre (Supervisor)	Nivel 3	358	96	79	3	536
Supervisor/Coordinador de Áreas Públicas	Nivel 3	319	155	66	11	551
Auditor Nocturno	Nivel 3	304	195	52	1	552
Coordinador de Grupos	Nivel 3	304	195	52	5	556
Supervisor de Seguridad	Nivel 3	358	124	73	8	563
Supervisor/Coordinador de Lavandería	Nivel 3	352	124	73	16	565
Jefe de Lavandines	Nivel 3	352	155	59	11	577
Supervisor	Nivel 3	352	155	59	17	583
Pastelería/Confitería/Panadería						
Supervisor/Coordinador Maletero	Nivel 3	319	183	79	3	584
Supervisor/Coordinador de Animación y Recreación	Nivel 3	358	155	79	3	595
Supervisor/Coordinador de Spa	Nivel 3	358	152	87	3	600
Supervisor de Servicio de habitaciones	Nivel 3	358	152	93	1	604
Supervisor de Banquetes/Eventos	Nivel 3	358	183	66	1	608
Supervisor/Coordinador de Reservas	Nivel 3	359	183	66	1	609
Supervisor de almacén	Nivel 3	352	183	67	9	611

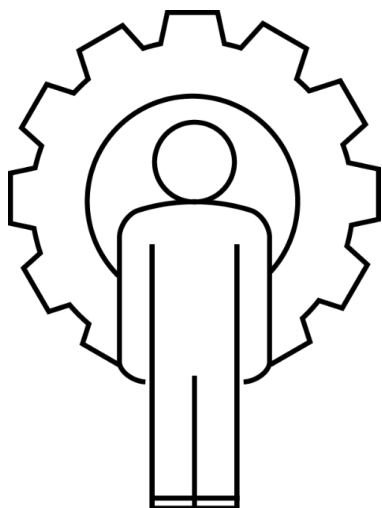
Supervisor/Coordinador de Mantenimiento	Nivel 3	358	152	93	16	619
Coordinador de Eventos	Nivel 3	358	198	66	0	622
Coordinador de ama de llaves	Nivel 3	358	183	79	5	625
Jefe Outlet	Nivel 3	397	152	73	3	625
Supervisor/Coordinador de Recepción	Nivel 3	364	183	79	3	629
Jefe de Áreas Públicas	Nivel 4	469	155	79	5	708
Jefe de Lavandería	Nivel 4	460	155	86	9	710
Jefe de partida (Chef de partie)	Nivel 4	469	155	86	6	716
Jefe de Spa	Nivel 4	469	183	79	1	732
Jefe de Compras	Nivel 4	469	183	80	1	733
Jefe de Seguridad	Nivel 4	469	183	79	5	736
Jefe de Mantenimiento	Nivel 4	469	183	87	5	744
Gobernanta/Jefe de ama de llaves	Nivel 4	469	183	100	1	753
Jefe de Conserjería	Nivel 4	481	180	100	0	761
Jefe de Recepción	Nivel 4	481	180	100	1	762
Jefe de Revenue	Nivel 4	481	180	100	1	762
Jefe de Gestión Humana	Nivel 4	508	183	80	1	772
Jefe de Sistemas	Nivel 4	469	211	87	5	772
Jefe de ventas Banquetes/Eventos	Nivel 4	475	211	87	1	774
Jefe de Marketing y Ventas	Nivel 4	481	211	87	1	780
Jefe de Alimentos y Bebidas	Nivel 4	508	183	94	0	785
Jefe de Contabilidad y Finanzas	Nivel 4	508	183	94	1	786

Valoración de cargos - Sector Hotelaría



Capítulo 5. Productos

Los productos resultantes del proceso: el marco de competencias sectoriales, la estructura, las descripciones y el sistema de valoración de cargos. Todos ellos constituyen una referencia e insumo para la profesionalización de la gestión humana sectorial.



Proporcionan una base técnica para diseñar e implementar subprocesos y estrategias relativas a la:

- ✓ Selección de personal.
- ✓ Gestión y diseño de la capacitación.
- ✓ Gestión del desempeño.
- ✓ Diseño de itinerarios profesionales y planes de carrera.
- ✓ Valoración de cargos y toma de decisiones sobre el sistema de compensaciones.

A continuación, se presentan los distintos productos:

- **Estructura de cargos**
- **Marco de competencias**
- **Cargos descriptos y valorados por servicio y área**
- **Anexos:**
 - Glosario
 - Guías

Estructura de cargos sector Hotelería

1	2	3	4

Habitaciones	Conserjería	• Maletero • Auxiliar de Ropería	• Conserje	• Supervisor/Coordinador Maletero	• Jefe de Conserjería
	Recepción		• Recepcionista	• Asistente de Recepción • Auditor Nocturno • Supervisor/Coordinador de Recepción	• Jefe de Recepción
	Telefonía	• Telefonista			
	Áreas Públicas	• Auxiliar de Áreas Públicas		• Supervisor/Coordinador de Áreas Públicas	• Jefe de Áreas Públicas
	Lavandería	• Auxiliar de Lavandería	• Oficial de Lavandería	• Supervisor/Coordinador de Lavandería	• Jefe de Lavandería
	Portería	• Portero	• Chofer		
	Ama de llaves	• Auxiliar de ama de llaves (Runner)	• Mucama	• Supervisor de piso • Coordinador de ama de llaves	• Gobernanta/Jefe de ama de llaves
	Reservas		• Agente de Reservas/Revenue	• Supervisor/Coordinador de Reservas	• Jefe de Revenue
Alimentos y Bebidas	Bar	• Ayudante de Bar	• Barman/Bartender		
	Cocina	• Lavandín • Ayudante de Cocina • Ayudante de Pastelería/Confitería/Panadería	• Supervisor de Lavandines • Parrillero • Carnicero • Pastelero/Confitero • Panadero • Cocinero	• Jefe de Lavandines • Supervisor Pastelería/Confitería/Panadería • Medio jefe de partida (Demi Chef)	• Jefe de partida (Chef de partie)
	Servicio de habitaciones (Rooms service)		• Mozo Servicio de habitaciones • Toma orden	• Supervisor de Servicio de habitaciones	
	Sala/Restaurante	• Anfitrión Restaurante	• Mozo • Asistente de Alimentos y Bebidas • Cajero Sala/Restaurante	• Maitre (Supervisor) • Jefe Outlet	• Jefe de Alimentos y Bebidas
	Banquetes/Eventos	• Auxiliar de Montaje • Mozo de Banquetes/Eventos	• Ejecutivo de ventas Banquetes/Eventos	• Supervisor de Banquetes/Eventos	• Jefe de ventas Banquetes/Eventos

Mantenimiento	Mantenimiento	• Auxiliar/Operario de Mantenimiento	• Técnico de Mantenimiento • Encargado de Stock • Oficial de Mantenimiento	• Supervisor/Coordinador de Mantenimiento	• Jefe de Mantenimiento
Seguridad	Seguridad		• Oficial de seguridad/vigilancia	• Supervisor de Seguridad	• Jefe de Seguridad
Spa	Spa	• Auxiliar de Spa	• Guardavida • Técnico en actividades físicas • Técnico de Spa • Recepcionista de Spa	• Supervisor/Coordinador de Spa	• Jefe de Spa
Animación y Recreación	Animación y Recreación		• Animador/Recreador	• Supervisor/Coordinador de Animación y Recreación	
Gerencial	Gerencia General			• Secretaría de Gerencia General	
	Compras	• Auxiliar de Compras • Chofer de Compras	• Asistente de Compras		• Jefe de Compras
	Gestión Humana	• Asistente de Gestión Humana	• Técnico de Gestión Humana		• Jefe de Gestión Humana
	Contabilidad y Finanzas	• Auxiliar de Bodega	• Cajero • Auditor Interno • Administrativo Contable/Financiero	• Supervisor de almacén	• Jefe de Contabilidad y Finanzas
	Marketing y Ventas		• Asistente de Marketing y Ventas • Ejecutivo de Ventas	• Coordinador de Eventos • Coordinador de Grupos	• Jefe de Marketing y Ventas
	Sistemas		• Asistente de Sistemas	• Técnico de Sistemas	• Jefe de Sistemas

Marco de competencias sector Hotelería



		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
		Competencia en actividades laborales de apoyo, en su mayoría rutinarias y predecibles.	Competencia en una variada gama de actividades, algunas complejas o no rutinarias ante públicos diversos. Trabaja con relativa autonomía dentro de criterios y estándares establecidos.	Competencia en una amplia gama de actividades, en su mayoría complejas, ante públicos diversos y situaciones imprevistas y emergentes. Supone autonomía y lidera un equipo de trabajo.	Competencia en actividades complejas y heterogéneas, en contextos dinámicos, situaciones críticas y públicos diversos. Supone amplia autonomía en la toma de decisiones, responsabilidad personal y sobre equipos de trabajo.
Competencias sectoriales	ATENCIÓN AL HUÉSPED Y/O CLIENTE Identificar y satisfacer las necesidades y demandas de los huéspedes y clientes con compromiso, cumpliendo con la normativa legal vigente y los estándares del establecimiento.	Atiende (recibe demostrando atención e identifica) las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos que están fuera de su ámbito de competencia.	Interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio.	Analiza en forma empática las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio.	Investiga y estudia las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área y asegura medidas para garantizar una atención eficiente, controlando la calidad.
	TRABAJAR CON OTROS Y EN EQUIPO Contribuir desde su rol al logro de los objetivos y metas del equipo y del establecimiento, en un clima de colaboración, intercambio y relacionamiento armónico, priorizando el éxito colectivo sobre el individual.	Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa.	Brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada y aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo.	Intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo.	Promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. En caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo.
	RESOLVER CREATIVAMENTE IMPREVISTOS Y PROBLEMAS Brindar e implementar soluciones efectivas a imprevistos, emergentes y problemas, acordes a la normativa, procedimientos y estándares del establecimiento.	Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución.	Propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos.	Evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad a problemas e imprevistos, en el marco de los estándares del establecimiento.	Promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones innovadoras para la resolución de problemas e imprevistos, ajustadas a la normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento.
	BRINDAR INFORMACIÓN DE INTERÉS TURÍSTICO Manejar información actualizada y pertinente de interés turístico (sobre las instalaciones, servicios del establecimiento y distintas opciones y ofertas turísticas del entorno) para orientar/asesorar al huésped según requerimiento o derivar.	Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes.	Maneja información actualizada de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o cliente, en la materia.	Busca e identifica información actualizada y pertinente sobre distintas opciones y ofertas turísticas del entorno y asesora a huéspedes y/o cliente de acuerdo a sus intereses.	Promueve en el equipo la generación, actualización permanente y el intercambio de información relevante de interés turístico y asegura la disponibilidad de información relevante para el huésped y/o cliente. Retroalimenta al equipo para mejorar la calidad del asesoramiento que brinda.
	COMUNICARSE EFECTIVAMENTE CON DISTINTOS INTERLOCUTORES Mantener la escucha activa y una comunicación clara, oportuna, abierta y adaptada a los distintos interlocutores y contextos, utilizando los canales definidos (acordados) en el establecimiento.	Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores.	Escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicios de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general sobre el servicio (área).	Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y al contexto.	Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre equipos, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna, clara y concisa.
	ADAPTARSE A PÚBLICOS DIVERSOS Y SITUACIONES EMERGENTES Y EXIGENTES Interpretar la realidad aceptando y administrando los cambios. Modificar oportunamente la práctica laboral para asegurar un servicio de calidad a públicos diversos y en situaciones cambiantes y exigentes, controlando sus propias emociones y reacciones ante provocaciones, exigencias o presiones, de acuerdo a los procedimientos de actuación del establecimiento.	Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quién corresponda.	Adapta su desempeño a los cambios que se implementan en el establecimiento, así como a los diferentes tipos de huésped/cliente. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación del establecimiento, controlando las emociones.	Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen, se adapta a públicos diversos, situaciones emergentes y exigentes y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes.	Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas.
	CALIDAD DEL SERVICIO Desempeñarse cumpliendo con estándares de calidad y contribuir a la mejora continua del servicio y al fortalecimiento de la imagen del establecimiento.	Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio.	Cumple y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero.	Apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos.	Promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio.
	CUIDAR DE OTROS, DE SÍ MISMO Y DEL ENTORNO Trabajar cumpliendo con la normativa, en forma digna, segura y saludable, previniendo riesgos y considerando los impactos de su actuación en el establecimiento, sociedad y medioambiente.	Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida su entorno inmediato de trabajo.	Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos en los que interviene.	Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental.	Asegura el cumplimiento de normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta en el equipo la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo en el entorno y la formulación de propuestas de mejora para el cuidado del medioambiente.
Competencias de gestión	LIDERAZGO PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS Y ESTÁNDARES DEL ESTABLECIMIENTO Promover el involucramiento y participación y desarrollo de sus colaboradores, orientándolos y motivándolos hacia el logro de los objetivos y estándares establecidos.	No aplica.	No aplica.	Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/ funciones.	Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes su equipo. Trasmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones.
	GESTIÓN DE PERSONAS Y EQUIPOS DE TRABAJO Organizar y gestionar el desempeño de los colaboradores y equipos de trabajo para el logro de los objetivos y cumplimiento de los estándares del establecimiento.	No aplica.	No aplica.	Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.	Comunica, aporta en la organización del trabajo, en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones/actividades según las competencias y las características de los integrantes del equipo. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo.
	ORIENTACIÓN A RESULTADOS Orientar sus acciones y esfuerzos al logro de los objetivos propuestos de acuerdo a los plazos y niveles de calidad establecidos, organizando los recursos en forma eficiente y visualizando el impacto de los resultados más allá de su ámbito de acción.	No aplica.	No aplica.	Visualiza y considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del área y del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y el equipo, para el logro de los planes de acción.	Promueve en el equipo el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados para el área.



Descripciones de cargos

SERVICIO DE HABITACIONES

CONTENIDO:

- **Área: Conserjería**
 - Auxiliar de ropería
 - Maletero
 - Conserje
 - Supervisor/Coordinador maletero
 - Jefe de conserjería
- **Área: Recepción**
 - Recepcionista
 - Asistente de recepción
 - Auditor nocturno
 - Supervisor/Coordinador de recepción
 - Jefe de recepción
- **Área: Telefonía**
 - Telefonista
- **Área: Áreas públicas**
 - Auxiliar de áreas públicas
 - Supervisor/Coordinador de áreas públicas
 - Jefe de áreas públicas
- **Área: Lavandería**
 - Auxiliar de lavandería
 - Oficial de lavandería
 - Supervisor/Coordinador de lavandería
 - Jefe de lavandería
- **Área: Portería**
 - Portero
 - Chofer
- **Área: Ama de llaves**
 - Auxiliar de ama de llaves (Runner)
 - Mucama
 - Supervisor de piso
 - Coordinador de ama de llaves
 - Gobernanta/Jefe de ama de llaves
- **Área: Reservas**
 - Agente de reservas/revenue
 - Supervisor/Coordinador de reservas
 - Jefe de revenue

Auxiliar de Ropería

Servicio: Habitaciones

Nivel 1

Área: Conserjería

Puntaje: 144

Propósito del cargo:

Brindar el servicio de ropería y resguardo de equipaje en el establecimiento, según procedimiento establecido.

Funciones claves:

- Recibir y almacenar prendas, equipaje o cualquier bulto que los huéspedes y clientes del establecimiento quieran dejar temporalmente en ropería, según procedimientos existentes.
- Registrar y resguardar en depósito maletas y cualquier otro elemento que los huéspedes del establecimiento requieran, según procedimientos.
- En caso de corresponder, gestionará el servicio de entrega de bicicletas, sillas de ruedas, etc., en coordinación con conserjería y según pautas recibidas.
- En caso de corresponder, dará tratamiento de los objetos olvidados y perdidos, siguiendo la política y protocolo del establecimiento al respecto.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: atención al público, procedimientos y protocolos, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Levantamiento de cargas.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	43
Responsabilidad	71
Contexto funcional	25
Condiciones del contexto y exigencias físicas	5

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Maletero

Servicio: Habitaciones

Nivel 1

Área: Conserjería

Puntaje: 178

Propósito del cargo:

Atender a clientes y huéspedes durante su llegada y partida del establecimiento, en el traslado de sus maletas y vehículo, y en todo aquello que sea necesario para su orientación y estadía según procedimientos y estándares definidos.

Funciones claves:

- Recibir y asistir a los huéspedes con el traslado de equipaje hacia y desde las habitaciones, según procedimientos y estándares existentes.
- Realizar el traslado de los vehículos de huéspedes/clientes hacia y desde el estacionamiento, según las normas de seguridad vigentes y los procedimientos establecidos.
- Acompañar a los huéspedes a sus habitaciones y orientar sobre las características de la misma y sobre las normas y procedimientos del establecimiento que correspondan.
- Colaborar en la organización del traslado de grupos que se hospedan en el establecimiento, según indicaciones.
- Entregar las maletas del huésped, según requerimientos y criterios establecidos.
- Asistir a los huéspedes y clientes en la entrega de los productos o servicios solicitados a proveedores externos al hotel, según sus necesidades e indicaciones.
- Gestionar el espacio de almacenaje de maletas, según procedimientos establecidos.
- Ingresar información en la plataforma informática relativa a sus actividades, según corresponda.
- Colaborar en el mantenimiento del orden de su área de trabajo, según requerimientos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: conducción de vehículos, procedimientos de Conserjería, atención al público, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.

- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión hotelera.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: carro maletero.
- Equipos: de comunicación y de ofimática.
- Vehículos: vehículos de los huéspedes.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Levantamiento de cargas.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	43
Responsabilidad	99
Contexto funcional	25
Condiciones del contexto y exigencias físicas	11

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Conserje

Servicio: Habitaciones

Nivel 2

Área: Conserjería

Puntaje: 319

Propósito del cargo:

Asistir a huéspedes/clientes y brindar información sobre los servicios e instalaciones del establecimiento y los intereses turísticos, según necesidades identificadas y características del entorno.

Funciones claves:

- Recibir y asistir al huésped a su ingreso y egreso del establecimiento, según procedimientos establecidos.
- Brindar información sobre las instalaciones y servicios del establecimiento, así como información turística del entorno y de la ciudad según consultas y necesidades de huéspedes y clientes.
- Coordinar traslados de huéspedes en vehículos propios o servicios externos de transporte, según disponibilidad y solicitudes.
- Dar respuesta y/o derivar demandas y requerimientos de huéspedes y clientes a las áreas correspondientes, según necesidades.
- Monitorear las acciones llevadas a cabo para el cumplimiento de las solicitudes y requerimientos de huéspedes y clientes, según estándares de calidad del establecimiento.
- Programar actividades y realizar reservas para los huéspedes en restaurantes, city tours, alquileres de autos y distintos atractivos turísticos locales que se pueden ofrecer, de acuerdo con las necesidades y solicitudes recibidas.
- Garantizar la seguridad y el estado del equipaje de huéspedes que se mantiene a resguardo, según procedimientos establecidos.
- Mantener el orden y limpieza de su lugar de trabajo, según estándares de calidad.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja, busca e identifica información actualizada y pertinente sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de las distintas opciones y ofertas turísticas del entorno. Asesora a huéspedes y/o cliente de acuerdo a sus intereses. (N3)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: hotelería y turismo, atención al público, comunicación, relaciones públicas, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: paquete ofimático y software de gestión hotelera.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	141
Responsabilidad	130
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	3

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Supervisor/Coordinador Maletero

Servicio: Habitaciones

Nivel 3

Área: Conserjería

Puntaje: 584

Propósito del cargo:

Gestionar al equipo de trabajo a su cargo para brindar adecuadamente el servicio de equipaje a los huéspedes, según estándares y procedimientos correspondientes.

Funciones claves:

- Organizar las actividades semanales del equipo a cargo según la programación de llegadas y egresos de huéspedes del establecimiento.
- Controlar los procesos de check-in y check-out de huéspedes del establecimiento, así como la llegada y salida de grupos para congresos y otros eventos, de acuerdo con los horarios programados.
- Chequear y preparar el recibimiento de huéspedes VIP, si corresponde, según arribos de vuelos y estándares del establecimiento.
- Gestionar y coordinar el equipaje de huéspedes, según estándares y procedimientos del establecimiento.
- Realizar solicitudes de transporte para los huéspedes, según demanda.
- Informar sobre los servicios e instalaciones del establecimiento y sobre información turística en general ante consultas de huéspedes y clientes, o según se considere oportuno.
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: atención al público y comunicación efectiva, planificación, gestión de personas, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión hotelera y software de gestión de personas.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Maletero.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: carro de maletas.
- Equipos: de comunicación y de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	319
Responsabilidad	183
Contexto funcional	79
Condiciones del contexto y exigencias físicas	3

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de Conserjería

Servicio: Habitaciones

Nivel 4

Área: Conserjería

Puntaje: 761

Propósito del cargo:

Gestionar la atención y requerimientos de huéspedes y clientes durante su estadía en el establecimiento, según procedimientos y estándares establecidos.

Funciones claves:

- Organizar el trabajo y aportar para la definición de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos determinados.
- Atender las solicitudes de huéspedes y clientes de forma presencial o a través de distintos medios de comunicación, según necesidades.
- Gestionar el trabajo del equipo cuando se realizan congresos u otros eventos que alteren la dinámica habitual del establecimiento, para asegurar el servicio de conserjería.
- Evaluar el estado general del lobby y coordinar con las distintas áreas su mantenimiento diario, según criterios establecidos.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y los lineamientos recibidos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas al normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Busca, identifica y promueve en el equipo la generación, actualización permanente y el intercambio de información relevante de interés turístico y asegura la disponibilidad de información relevante para el huésped y/o cliente. Retroalimenta al equipo para mejorar la calidad de asesoramiento que brinda. (N4)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: sobre hotelería y conserjería, atención al público, ceremonia y protocolo, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: paquete ofimático y software de gestión hotelera.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Supervisor/Coordinador Maletero, Conserje, Maletero.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	481
Responsabilidad	180
Contexto funcional	100
Condiciones del contexto y exigencias físicas	0

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Recepcionista

Servicio: Habitaciones

Nivel 2

Área: Recepción

Puntaje: 329

Propósito del cargo:

Recibir y atender a los huéspedes, clientes y público en general en la Recepción, brindando información y gestionando las estadías, según estándares de calidad y procedimientos del establecimiento.

Funciones claves:

- Realizar los procesos de check-in y check-out diarios de los huéspedes del hotel, según procedimientos.
- Facturar el costo de las habitaciones y los cargos a las mismas, de acuerdo con la estadía y a los consumos realizados por los huéspedes en el establecimiento.
- Atender y mantener informados a los huéspedes y clientes sobre su estadía, servicios e instalaciones del hotel, según procedimientos existentes.
- Gestionar las reservas de hospedaje de clientes o agencias de viajes, a través de correo electrónico, teléfono, plataformas web o en forma presencial, considerando los registros de información y los procedimientos existentes.
- Realizar la asignación de las habitaciones, según reservas, niveles de ocupación del hotel y procedimientos establecidos.
- Realizar el arqueo de caja y los registros contables, e informar de los mismos a la jefatura del área, según procedimientos y lineamientos recibidos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: atención al público y servicio al cliente, hotelería/turismo, contables básicos, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: paquete ofimático y software de gestión hotelera.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	174
Responsabilidad	127
Contexto funcional	25
Condiciones del contexto y exigencias físicas	3

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Asistente de Recepción

Servicio: Habitaciones

Nivel 3

Área: Recepción

Puntaje: 448

Propósito del cargo:

Asistir administrativa y logísticamente a la jefatura y al área en los procesos de trabajo que se llevan a cabo, para contribuir al logro de los objetivos fijados según estándares de calidad y procedimientos.

Funciones claves:

- Apoyar administrativa y logísticamente en los procesos de trabajo del equipo/jefe del área, según especificidades.
- Mantener actualizada, organizada y accesible la documentación / información (archivos, sistemas de información) relevante para los procesos de la Recepción.
- Controlar la documentación que ingresa y egresa del área, verificando el cumplimiento de estándares y los requisitos establecidos.
- Gestionar información y comunicaciones del área en diferentes soportes, según corresponda.
- Elaborar informes, estadísticas, proyecciones y/o presentaciones, sobre temas relacionados con el área, según demanda.
- Brindar información y asistencia a otras áreas y huéspedes/clientes de acuerdo con las necesidades y procedimientos establecidos.
- Realizar el seguimiento de gestiones o trámites vinculados a los procesos del área según corresponda.
- Gestionar la agenda del área/jefatura y gerencia, coordinando reuniones y otras actividades, según necesidades y asegurando la disponibilidad de materiales, espacios, etc. para su realización.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja, busca e identifica información actualizada y pertinente sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de las distintas opciones y ofertas turísticas del entorno. Asesora a huéspedes y/o cliente de acuerdo a sus intereses. (N3)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: atención al público y servicio al cliente, gestión de personas, hotelería/turismo, contables y financieros básicos, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: paquete ofimático y software de gestión hotelera.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	259
Responsabilidad	143
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Auditor Nocturno

Servicio: Habitaciones

Nivel 3

Área: Recepción

Puntaje: 552

Propósito del cargo:

Ser el responsable de la recepción en el turno de la noche y realizar el proceso de auditoría del día, según procedimientos y lineamientos recibidos.

Funciones claves:

- Recabar información de todas las áreas al cierre de la jornada, para su auditoría, según los procedimientos establecidos.
- Gestionar los arribos y reservas durante el turno de la noche, de acuerdo con los registros de nivel de ocupación y reservas existentes.
- Realizar informes contables, reportes sobre ocupación, incidencias ocurridas, actividades realizadas, etc., según procedimientos y lineamientos recibidos.
- Llevar adelante las funciones de recepción y otras que se requieran durante el turno de la noche, para el funcionamiento y cumplimiento de los servicios del hotel, según estándares y procedimientos definidos.
- Coordinar los servicios de las distintas áreas del hotel en el turno de la noche, de acuerdo con los estándares y protocolos existentes.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja, busca e identifica información actualizada y pertinente sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de las distintas opciones y ofertas turísticas del entorno. Asesora a huéspedes y/o cliente de acuerdo a sus intereses. (N3)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: contables básicos, hotelería/turismo, atención al público y servicio al cliente, gestión de personas, procedimientos y estándares del área.

- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión hotelera y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	304
Responsabilidad	195
Contexto funcional	52
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Supervisor/Coordinador de Recepción

Servicio: Habitaciones

Nivel 3

Área: Recepción

Puntaje: 629

Propósito del cargo:

Coordinar y supervisar los procesos de trabajo de la Recepción en coordinación con superiores y de acuerdo con los estándares y procedimientos definidos.

Funciones claves:

- Planificar la asignación de habitaciones, de acuerdo con los niveles de ocupación previstos y a procedimientos del área.
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.
- Mantener informado al equipo de trabajo sobre incidencias o cambios que surjan en el establecimiento para prever posibles alternativas de acción en acuerdo con la jefatura del área y según estándares y procedimientos existentes.
- Gestionar los procesos de check-in y check-out de los huéspedes del hotel, y realizar el cierre de sus cuentas, según procedimientos existentes.
- Operar como recepcionista ante situaciones de mucha demanda en el área, y apoyar al equipo según necesidades.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja, busca e identifica información actualizada y pertinente sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de las distintas opciones y ofertas turísticas del entorno. Asesora a huéspedes y/o cliente de acuerdo a sus intereses. (N3)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3).

Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo: Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco

de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, hotelería/turismo, atención al público y servicio al cliente, contables básicos, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión hotelera y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Recepcionista, Conserje, Maletero.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	364
Responsabilidad	183
Contexto funcional	79
Condiciones del contexto y exigencias físicas	3

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de Recepción

Servicio: Habitaciones

Nivel 4

Área: Recepción

Puntaje: 762

Propósito del cargo:

Gestionar los procesos de la Recepción y los equipos de trabajo del área, en coordinación con otras áreas, para brindar atención y un servicio de calidad al huésped/cliente, según los estándares del establecimiento.

Funciones claves:

- Controlar los procesos de check in y check out de los huéspedes y gestionar el ingreso de grupos, en coordinación con Marketing y Ventas y de acuerdo con la planificación.
- Atender reclamos o sugerencias de huéspedes y clientes para satisfacer sus necesidades, según procedimientos y mecanismos disponibles.
- Elaborar informes, reportes estadísticos y de resultados de ventas para elevar a la gerencia, según requerimientos.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y los lineamientos recibidos.
- Organizar el trabajo y aportar para la fijación de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos fijados.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas al normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Busca, identifica y promueve en el equipo la generación, actualización permanente y el intercambio de información relevante de interés turístico y asegura la disponibilidad de información relevante para el huésped y/o cliente. Retroalimenta al equipo para mejorar la calidad de asesoramiento que brinda. (N4)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, turismo/hotelaría, atención al público y servicio al cliente, contables básicos, financieros básicos, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión hotelera y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Maletero, Auxiliar de ropería, Recepcionista, Conserje, Agente de reservas/revenue, Telefonista, Portero, Auditor nocturno.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipos de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	481
Responsabilidad	180
Contexto funcional	100
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Telefonista

Servicio: Habitaciones

Nivel 1

Área: Telefonía

Puntaje: 168

Propósito del cargo:

Gestionar la central telefónica y dar respuesta a las consultas, reclamos y solicitudes de huéspedes, clientes y público en general, informando sobre las instalaciones y servicios del establecimiento, según procedimientos y estándares existentes.

Funciones claves:

- Recepcionar y dar respuesta/derivar las llamadas telefónicas, de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.
- Chequear las llamadas realizadas desde las habitaciones para cargar el importe a las cuentas de los huéspedes, según procedimientos.
- Gestionar el servicio de despertador personalizado y el sistema de mensajería que ofrece el establecimiento a los huéspedes, de acuerdo con las solicitudes y procedimientos establecidos.
- Informar a quien corresponda sobre averías de cualquier teléfono que se encuentre disponible en el establecimiento, para su reparación y puesta en funcionamiento, según lineamientos y pautas recibidas.
- Realizar la atención telefónica de la recepción en momentos de mucha demanda del área, de acuerdo con los requerimientos.
- Tomar las reservas de los distintos puntos de venta del establecimiento (oulets), según los procedimientos establecidos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: atención telefónica, atención al cliente, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión hotelera, software de telefonía y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: central telefónica.
- Equipos: de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	43
Responsabilidad	99
Contexto funcional	25
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Auxiliar de Áreas Públicas

Servicio: Habitaciones

Nivel 1

Área: Áreas Públicas

Puntaje: 118

Propósito del cargo:

Mantener en condiciones de higiene y orden las áreas públicas del establecimiento, según indicaciones y estándares de calidad fijados.

Funciones claves:

- Mantener la limpieza, desinfección, orden y conservación de los espacios públicos y comunes del hotel (oficinas, baños, lobby, pasillos, centro de convenciones, sala de eventos, etc.), según procedimientos y estándares establecidos.
- Recoger y transportar los residuos de las áreas públicas del hotel, de acuerdo con las condiciones de reciclaje existentes y con los procedimientos establecidos.
- Apoyar en el armado y desarmado de las salas de eventos cuando así se requiera, según necesidades e indicaciones recibidas.
- Apoyar en los procesos de trabajo del área de Lavandería y Ama de llaves, según necesidades e indicaciones recibidas.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: manejo seguro de productos de limpieza, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: elementos para limpieza.
- Equipos: de comunicación, para limpieza de pisos, para limpieza de mármol, aspiradora industrial, para limpieza de alfombras, hidrolavadora y lustradora.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes y zapatos antideslizante.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Calor/frío.
- Trabajo en altura esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	43
Responsabilidad	43
Contexto funcional	19
Condiciones del contexto y exigencias físicas	13

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Supervisor/Coordinador de Áreas Públicas

Servicio: Habitaciones

Nivel 3

Área: Áreas Públicas

Puntaje: 551

Propósito del cargo:

Supervisar y coordinar las actividades de limpieza y acondicionamiento de las áreas públicas del establecimiento, según procedimientos y estándares de calidad.

Funciones claves:

- Supervisar y coordinar la limpieza y el orden de los espacios públicos y comunes del hotel, según procedimientos y estándares establecidos.
- Detectar necesidades de limpieza y/o acondicionamiento de las áreas públicas y mobiliario del establecimiento, según procedimientos existentes.
- Gestionar el stock de insumos y herramientas de trabajo, realizando las solicitudes correspondientes o derivando las necesidades identificadas a superiores, según procedimientos establecidos.
- Supervisar el tratamiento de los residuos del hotel, de acuerdo con la política de reciclaje y cuidado del medio ambiente del establecimiento.
- Supervisar y contribuir con el armado y desarmado de las salas de eventos y de las áreas públicas del hotel, según necesidades y planes de trabajo.
- Mantener registros actualizados sobre las actividades realizadas y aquellas pendientes de resolución, de acuerdo con los procedimientos y lineamientos recibidos.
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo.

Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: manejo seguro de productos de limpieza, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Auxiliar de áreas públicas.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: elementos para limpieza.
- Equipos: equipos de ofimática, aspiradoras industriales, lustradora, para limpieza de mármol, para limpieza de alfombra, hidrolavadora y de comunicación.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes y calzado antideslizante.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Trabajo en altura esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	319
Responsabilidad	155
Contexto funcional	66
Condiciones del contexto y exigencias físicas	11

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de Áreas Públicas

Servicio: Habitaciones

Nivel 4

Área: Áreas Públicas

Puntaje: 708

Propósito del cargo:

Gestionar la limpieza y acondicionamiento de las áreas públicas del establecimiento, según procedimientos y estándares de calidad del establecimiento.

Funciones claves:

- Planificar las actividades de limpieza y acondicionamiento del área, considerando procedimientos, estándares de calidad y los eventos planificados.
- Gestionar la limpieza y orden de las áreas públicas, acorde a los estándares de calidad y la planificación de trabajo.
- Gestionar y validar las compras de insumos requeridos para el área, según procedimientos.
- Gestionar el tratamiento de los residuos, de acuerdo con la política de reciclaje y cuidado del medio ambiente en el establecimiento.
- Elaborar informes sobre actividades realizadas, asistencia de personal, insumos y gastos incurridos para su reporte a quien corresponda.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y los lineamientos recibidos.
- Organizar el trabajo y aportar para la fijación de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos fijados.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas al normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, contable básicos, atención al público y servicio al cliente, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión hotelera y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Auxiliar de Áreas Públicas, Supervisor/a de Áreas Públicas.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	469
Responsabilidad	155
Contexto funcional	79
Condiciones del contexto y exigencias físicas	5

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Auxiliar de Lavandería

Servicio: Habitaciones

Nivel 1

Área: Lavandería

Puntaje: 129

Propósito del cargo:

Realizar el proceso de lavado, secado y planchado de los insumos de los servicios de habitaciones, Spa, y alimentos y bebidas, así como de los uniformes del personal, de acuerdo con los procedimientos y estándares del establecimiento.

Funciones claves:

- Chequear la disponibilidad de los productos de lavado y su distribución en las máquinas lavadoras, reponiéndolos cuando corresponda, según fórmulas a utilizar y estándares definidos.
- Realizar el lavado, secado, planchado y doblado de los insumos de los servicios de habitaciones, Spa y alimentos y bebidas, así como de uniformes, etc., respetando la fórmula correspondiente al lavado y cuidando el resultado del proceso.
- Entregar la ropa blanca necesaria para la reposición de las habitaciones por parte de las mucamas, en coordinación con el área Ama de llaves y según orden de trabajo.
- Mantener actualizado el inventario de ropa blanca y mantelería del hotel, según procedimientos.
- Mantener en condiciones de limpieza y orden la maquinaria y el área de trabajo para el cumplimiento del servicio.
- Mantener el orden y presentación de la ropa de huéspedes para su entrega en condiciones, según estándares de calidad del establecimiento.
- Realizar arreglos y limpiezas a los uniformes del personal en casos necesarios, según procedimientos de trabajo.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: manejo seguro de productos de limpieza, herramientas y máquinas de lavado, secado y planchado, procedimientos y estándares del área.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: carros de transporte.
- Equipos: planchas y balanza.
- Máquinas: lavarropas industrial, calandra, secadora industrial y planchadora industrial.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes, calzado antideslizante, protección facial y faja.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Calor/frío.

Trabaja con:

- Productos nocivos o tóxicos esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	43
Responsabilidad	59
Contexto funcional	19
Condiciones del contexto y exigencias físicas	8

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Oficial de Lavandería

Servicio: Habitaciones

Nivel 2

Área: Lavandería

Puntaje: 268

Propósito del cargo:

Realizar el servicio de tintorería, lavado, secado, y planchado de los insumos textiles de los servicios de habitaciones, Spa, y alimentos y bebidas, así como de los uniformes del personal, ropa de huéspedes, de acuerdo con los procedimientos y estándares del establecimiento.

Funciones claves:

- Organizar e identificar los lavados diarios, tanto de ropa de huéspedes como de uniformes, según procedimientos y estándares definidos.
- Realizar las tareas de lavado, secado, planchado y doblado de la ropa de los huéspedes, ropa blanca y uniformes del personal del establecimiento, según estándares de calidad fijados.
- Realizar el servicio de tintorería de huéspedes y personal del establecimiento en caso de corresponder, según criterios y condiciones definidas.
- Distribuir la ropa ya procesada, tanto en habitaciones como a las diferentes áreas del hotel, según solicitudes.
- Reponer los productos de cada máquina y realizar la limpieza de filtros, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Acondicionar y mantener el orden del área y del trabajo, para facilitar el cambio de turno.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: procesos de lavandería y tintorería, manejo seguro de productos de limpieza, herramientas y máquinas de lavado, secado y planchado, higiene y seguridad laboral, atención al cliente, procedimientos y estándares del área.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: carros de transporte y engrapadora.
- Equipos: planchas, balanza, de ofimática y de comunicación.
- Máquinas: lavarropas, secarropas, calandra, máquina para limpieza en seco, máquinas de planchado a vapor y máquina de coser.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes, máscara de protección facial, calzado antideslizante y faja.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Calor/frío.

Trabaja con:

- Productos nocivos o tóxicos esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	128
Responsabilidad	102
Contexto funcional	25
Condiciones del contexto y exigencias físicas	13

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Supervisor/Coordinador de Lavandería

Servicio: Habitaciones

Nivel 3

Área: Lavandería

Puntaje: 565

Propósito del cargo:

Supervisar y coordinar las actividades de lavandería y tintorería para la ropa blanca, las prendas de huéspedes y uniformes del personal del establecimiento, según procedimientos y estándares de calidad existentes.

Funciones claves:

- Contribuir con la planificación diaria de actividades, de acuerdo a las novedades existentes.
- Gestionar la limpieza, secado, planchado y tintorería de la ropa de huéspedes, uniformes del personal y de la ropa blanca de las habitaciones y spa, así como de la mantelería del establecimiento, según procedimientos y estándares de calidad fijados.
- Supervisar el registro, distribución y condiciones de entrega de la ropa de huéspedes, según procedimientos y estándares de calidad fijados.
- Mantener actualizado el inventario de materiales de trabajo e informar a superiores sobre productos faltantes, según necesidades y criterios establecidos.
- Monitorear el funcionamiento de las máquinas utilizadas por el área, informando sobre averías y dando seguimientos a las solicitudes de reparación, de acuerdo a pautas de trabajo y criterios establecidos.
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas , procesos de lavandería y tintorería, manejo seguro de productos de limpieza, herramientas y máquinas de lavado, secado y planchado, higiene y seguridad laboral, atención al cliente, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: .
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión interna y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Auxiliar de lavandería, Oficial de lavandería..

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: engrapadora y carros de transporte.
- Equipos: de comunicación, de ofimática, planchones y balanza.
- Máquinas: lavarropas, secarropas, calandra, máquina para limpieza en seco, máquinas de planchado a vapor y máquina de coser.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes, mascara de protección facial, calzado antideslizante y faja.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Calor/frío.

Trabaja con:

- Productos nocivos o tóxicos esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	352
Responsabilidad	124
Contexto funcional	73
Condiciones del contexto y exigencias físicas	16

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de Lavandería

Servicio: Habitaciones

Nivel 4

Área: Lavandería

Puntaje: 710

Propósito del cargo:

Gestionar las actividades de lavandería y tintorería para las prendas de huéspedes, ropa blanca y uniformes del personal del establecimiento, según procedimientos y estándares de calidad existentes.

Funciones claves:

- Gestionar las actividades y procesos del área, de acuerdo con los estándares de calidad definidos.
- Controlar la disponibilidad y funcionamiento de la maquinaria de trabajo, derivando solicitudes de reparación al área de mantenimiento o proveedores externos, según corresponda.
- Gestionar el stock de insumos y productos necesarios para el trabajo del área, de acuerdo con los procedimientos y estándares existentes.
- Realizar informes y estadísticas sobre los trabajos realizados y los costos del área, según requerimientos.
- Mantener la articulación y coordinación con las demás áreas del establecimiento, según necesidades y criterios establecidos.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y a los lineamientos recibidos.
- Organizar el trabajo y aportar para la fijación de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos fijados.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas al normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas , procesos de lavandería y tintorería , diferentes textiles y sus propiedades, manejo seguro de productos de limpieza, herramientas y máquinas de lavado, secado y planchado, atención al público y servicio al cliente, contables y financieros básicos, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión interna y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Auxiliar de lavandería, Oficial de lavandería, Supervisor/Coordinador de lavandería.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.
- Máquinas: lavarropa, secarropa, calandra y máquina de limpieza en seco.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Calor/frío.

Trabaja con:

- Productos nocivos o tóxicos esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	460
Responsabilidad	155
Contexto funcional	86
Condiciones del contexto y exigencias físicas	9

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Portero

Servicio: Habitaciones

Nivel 1

Área: Portería

Puntaje: 173

Propósito del cargo:

Recibir a huéspedes y/o clientes en su arribo al hotel, guiándolos a su ingreso y egreso, de acuerdo con sus necesidades, protocolos y estándares de calidad existentes.

Funciones claves:

- Recibir y dar la bienvenida a huéspedes, grupos, clientes y público en general, para orientarlos en su primer contacto con el hotel, según protocolos establecidos.
- Apoyar al Maletero con el cuidado y traslado del equipaje de los huéspedes, de acuerdo con las necesidades identificadas.
- Atender necesidades básicas de los clientes o huéspedes a su entrada o salida del establecimiento (por ejemplo: facilitar transporte mediante la contratación de servicio de taxi o remise), en coordinación con Conserjería.
- Colaborar con el servicio de estacionamiento para el recibimiento de vehículos, según procedimientos y estándares establecidos.
- Brindar información a huéspedes y clientes sobre instalaciones del hotel, eventos, actividades, sitios turísticos, etc., según solicitudes, intereses y necesidades identificadas.
- Coordinar con el Conserje el recibimiento y salida de grupo alojados en el hotel según estándares y protocolos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: atención al cliente, del establecimiento y los servicios que ofrece, información turística y puntos de interés, conducción de vehículos, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Calor/frío.
- Levantamiento de cargas.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	57
Responsabilidad	71
Contexto funcional	33
Condiciones del contexto y exigencias físicas	12

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Chofer

Servicio: Habitaciones

Nivel 2

Área: Portería

Puntaje: 325

Propósito del cargo:

Trasladar huéspedes y clientes desde y hacia distintos puntos de interés, de acuerdo con lo planificado y siguiendo la normativa de seguridad vigente y los protocolos establecidos.

Funciones claves:

- Chequear la planificación diaria de traslados y los posibles cambios surgidos, manteniéndose actualizado, según planilla de referencia.
- Realizar el traslado de personas, del hotel al aeropuerto u otros puntos requeridos, según coordinación, procedimientos e indicaciones recibidas.
- Mantener los vehículos en condiciones de higiene y seguridad para su uso, realizando las revisiones y mantenimientos correspondientes, según fichas técnicas y necesidades.
- Asegurar la carga de combustible del vehículo de acuerdo con los viajes programados y los protocolos establecidos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: conducción segura de vehículos , normativa de seguridad vial, atención al cliente, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de comunicación, tablet y Gps.
- Vehículos: automóvil.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Levantamiento de cargas.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	135
Responsabilidad	140
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	5

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Auxiliar de ama de llaves (Runner)

Servicio: Habitaciones

Nivel 1

Área: Ama de llaves

Puntaje: 133

Propósito del cargo:

Apoyar en la operativa y logística del servicio del área, de acuerdo con las indicaciones, procedimientos y estándares de calidad.

Funciones claves:

- Preparar en los espacios asignados, la ropa blanca, los insumos y materiales necesarios para el desarrollo del trabajo de las Mucamas, según pautas de trabajo.
- Trasladar los insumos solicitados por los huéspedes a sus habitaciones, según indicación del/la Coordinador/a de ama de llaves y los procedimientos definidos.
- Trasladar la ropa blanca al área de Lavandería para su lavado, planchado y secado, según lo coordinado y las pautas de trabajo recibidas.
- Mantener actualizado el inventario de insumos y materiales de trabajo del área, así como su orden en el depósito, según procedimientos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: atención al cliente, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: carro de traslado.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes, faja y calzado apropiado.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Levantamiento de cargas.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	43
Responsabilidad	59
Contexto funcional	19
Condiciones del contexto y exigencias físicas	12

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Mucama

Servicio: Habitaciones

Nivel 2

Área: Ama de llaves

Puntaje: 260

Propósito del cargo:

Mantener en condiciones de higiene y orden las habitaciones del establecimiento, según la planificación diaria y los estándares de calidad fijados.

Funciones claves:

- Limpiar, ordenar y proveer a las habitaciones de los insumos necesarios, dejándolas en condiciones de uso para el ingreso de huéspedes, según el plan de trabajo asignado.
- Mantener la limpieza y orden de las habitaciones ocupadas para su uso diario, reponiendo ropa blanca y los productos de higiene y papelería correspondiente, de acuerdo con las pautas de trabajo y los estándares existentes.
- Coordinar y articular con el área de Lavandería la entrega y reposición de ropa blanca a las habitaciones, de acuerdo con los procedimientos de trabajo.
- Preparar y mantener el carro de traslado con ropa limpia, insumos y productos de limpieza necesarios para la realización del trabajo diario según el reporte de ocupación del hotel.
- Mantener en condiciones de higiene los pasillos, escaleras, ascensores y otras áreas del servicio, según estándares de calidad establecidos.
- Reponer y chequear el estado y vencimiento de los productos del frigobar para su consumo, e informar al área de Recepción al respecto, según procedimiento establecido.
- Informar al área de Recepción, Seguridad o a quien corresponda, de los objetos olvidados por los huéspedes y/o de cualquier situación extraordinaria, de acuerdo con el protocolo establecido.
- Informar al área sobre desperfectos o averías encontradas en las habitaciones, cumpliendo con las pautas de trabajo definidas.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: manejo seguro de productos de limpieza, atención al público y servicio al cliente, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: de limpieza y carro de traslado.
- Equipos: aspiradora y equipos de comunicación.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes y zapatos antideslizantes.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Levantamiento de cargas.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	96
Responsabilidad	130
Contexto funcional	25
Condiciones del contexto y exigencias físicas	9

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Supervisor de piso

Servicio: Habitaciones

Nivel 3

Área: Ama de llaves

Puntaje: 531

Propósito del cargo:

Supervisar y coordinar las actividades de limpieza y acondicionamiento de las habitaciones de su piso a cargo, de acuerdo con los estándares de calidad del establecimiento.

Funciones claves:

- Gestionar la limpieza y el orden de los pasillos y habitaciones del piso/área a su cargo, según procedimientos y estándares definidos.
- Gestionar el stock de ropa blanca disponible para cubrir las habitaciones ocupadas, en coordinación con el área de Lavandería y según procedimientos existentes.
- Preparar y organizar los productos de limpieza para su utilización por parte de las mucamas, de acuerdo con las necesidades identificadas y procedimientos establecidos.
- Mantener el stock de insumos y materiales de trabajo necesarios para desarrollar las actividades del área, según criterios establecidos.
- Apoyar a las mucamas en sus actividades, según necesidades y lineamientos recibidos.
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelantes las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: paquete ofimático y software de gestión interna.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, huéspedes, proveedores, jefe/superior y auditores.

Tiene personas a cargo: Mucama.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática.
- Máquinas: mezcladora de productos de limpieza.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes, lentes y mascarilla y zapatos antideslizantes.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Trabaja con:

- Productos nocivos o tóxicos esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	358
Responsabilidad	96
Contexto funcional	66
Condiciones del contexto y exigencias físicas	11

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Coordinador de ama de llaves

Servicio: Habitaciones

Nivel 3

Área: Ama de llaves

Puntaje: 625

Propósito del cargo:

Coordinar y supervisar al equipo de trabajo para el cumplimiento de los objetivos del área, en coordinación con superiores y con otras áreas del servicio, según procedimientos y estándares de calidad considerados.

Funciones claves:

- Planificar y dar seguimiento a las actividades diarias de los pisos/áreas a su cargo y coordinar con los Supervisores de piso, para la organización y ejecución de las actividades, según el nivel de ocupación de las habitaciones.
- Supervisar el estado de las habitaciones una vez realizadas, según procedimientos y estándares de calidad definidos.
- Gestionar y mantener registros sobre reclamos de huéspedes así como inventarios de objetos perdidos, de acuerdo con los procedimientos del establecimiento.
- Coordinar reparaciones de infraestructura y mobiliario con el área de Mantenimiento, según necesidades identificadas por el área.
- Controlar el stock de insumos y materiales de trabajo necesarios para desarrollar las actividades del área, de acuerdo con los procedimientos existentes.
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, planificación y organización de actividades, atención al cliente, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: paquete ofimático, software de gestión hotelera y software de gestión de personas.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Supervisor de piso, Mucama, Auxiliar de ama de llaves.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	358
Responsabilidad	183
Contexto funcional	79
Condiciones del contexto y exigencias físicas	5

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Gobernanta/Jefe de ama de llaves

Servicio: Habitaciones

Nivel 4

Área: Ama de llaves

Puntaje: 753

Propósito del cargo:

Gestionar el área, supervisando al equipo de trabajo y coordinando el servicio con las distintas áreas, de acuerdo con los procedimientos y estándares del establecimiento.

Funciones claves:

- Dar respuesta a las necesidades y/o solicitudes de los huéspedes, brindando alternativas de resolución, en coordinación con otras áreas y según procedimientos y estándares de calidad definidos.
- Gestionar el stock de insumos y materiales de trabajo necesarios para desarrollar las actividades del área, según necesidades identificadas por Supervisores de piso y/o Coordinadores.
- Controlar los consumos de frigobar y lavandería en las cuentas de los clientes y reportarlos a recepción para su posterior cobro, según procedimientos.
- Articular los servicios con las áreas Recepción, Mantenimiento y demás áreas operativas, según estándares del establecimiento.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y los lineamientos recibidos.
- Organizar el trabajo y aportar para la fijación de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos fijados.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas al normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, planificación y organización de actividades, atención al cliente, contables y financieros básicos, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: paquete ofimático, software de gestión hotelera y software de gestión de personas.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Coordinador de ama de llaves, Supervisor de piso, Mucama, Auxiliar de ama de llaves (Runner).

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	469
Responsabilidad	183
Contexto funcional	100
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Agente de Reservas/Revenue

Servicio: Habitaciones

Nivel 2

Área: Reservas

Puntaje: 327

Propósito del cargo:

Gestionar las reservas solicitadas para alojamiento en el establecimiento, según disponibilidad de habitaciones y criterios indicados.

Funciones claves:

- Promocionar los servicios e instalaciones del hotel a través de la gestión de las redes sociales, correo, mensajería instantánea y otros medios, según estándares y procedimientos.
- Mantener actualizados los datos sobre tarifas, promociones, servicios, etc., en las plataformas de reservas de habitaciones online, de acuerdo con los criterios indicados.
- Brindar atención e información en lo que refiere a reservas para estadías y eventos en el establecimiento, en coordinación con la Recepción y de acuerdo a los estándares y procedimientos existentes.
- Gestionar las reservas solicitadas de forma individual o por agencias, administrando los cupos según la capacidad disponible del hotel y de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Mantener informadas a las áreas que correspondan, sobre las reservas de habitaciones y las ventas de banquetes, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Informar a quien corresponda sobre huéspedes que requieran de atención individualizada, ya sea por temas referidos a alimentación, salud u otros, para dar respuesta de calidad a sus demandas, según estándares y procedimientos.
- Analizar y comparar información del mercado, según requerimientos e indicaciones, para la generación de propuestas y alternativas por parte del establecimiento.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: hotelería y turismo, comunicación, atención al cliente, ota's, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión hotelera, software de tarifas y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de comunicación y de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	135
Responsabilidad	158
Contexto funcional	33
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Supervisor/Coordinador de Reservas

Servicio: Habitaciones

Nivel 3

Área: Reservas

Puntaje: 609

Propósito del cargo:

Coordinar y supervisar los procesos de reserva y venta de habitaciones del establecimiento, articulando las actividades, según procedimientos, estándares y lineamientos recibidos.

Funciones claves:

- Supervisar el proceso de reserva y venta de habitaciones del Hotel, de acuerdo con la disponibilidad de habitaciones.
- Procesar y supervisar las reservas realizadas por los clientes a través de distintos medios, en coordinación con la Recepción y verificando que las tarifas sean las establecidas.
- Gestionar el registro de información sobre reservas y ventas, de acuerdo con los procedimientos definidos.
- Generar reportes e información sobre las ventas realizadas y sobre estimaciones a futuro, para el análisis de la participación de mercado y la toma de decisiones del Jefe de Revenue y otras áreas del hotel.
- Mantener actualizada la información y disponibilidad de habitaciones en las plataformas WEB, según lineamientos recibidos.
- Chequear y actuar en los casos de "No Show", de acuerdo a procedimientos y estándares del establecimiento.
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelantes las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja, busca e identifica información actualizada y pertinente sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de las distintas opciones y ofertas turísticas del entorno. Asesora a huéspedes y/o cliente de acuerdo a sus intereses. (N3)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: hotelería/turismo, atención al cliente, comunicación, elaboración de informes, plataformas web, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión hotelera, paquete ofimático y plataformas web.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Agente de reservas/revenue.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	359
Responsabilidad	183
Contexto funcional	66
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de Revenue

Servicio: Habitaciones

Nivel 4

Área: Reservas

Puntaje: 762

Propósito del cargo:

Gestionar el servicio de reserva y venta de habitaciones del establecimiento, sugiriendo e implementando estrategias para mejorar y maximizar los ingresos por dicho concepto, de acuerdo con las políticas y los criterios técnicos definidos.

Funciones claves:

- Generar información sobre ventas, niveles de ocupación, participación en el mercado y sobre precios y otros datos de la competencia, de acuerdo con las necesidades de la Gerencia, para la fijación de las tarifas habitacionales.
- Abrir y cerrar disponibilidad de habitaciones o sugerirlo a quien corresponda, de acuerdo con los criterios técnicos y protocolos establecidos.
- Organizar y supervisar el trabajo del personal a cargo, indicar correcciones y evaluar su desempeño de acuerdo con los criterios establecidos.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y los lineamientos recibidos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas al normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Busca, identifica y promueve en el equipo la generación, actualización permanente y el intercambio de información relevante de interés turístico y asegura la disponibilidad de información relevante para el huésped y/o cliente. Retroalimenta al equipo para mejorar la calidad de asesoramiento que brinda. (N4)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: hotelería/turismo, comunicación, análisis de mercado, gestión de personas, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión hotelera y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Asistente de reservas, Supervisor/Coordinador de reservas.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	481
Responsabilidad	180
Contexto funcional	100
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

CONTENIDO:

- **Área: Cocina**
 - Lavandín
 - Ayudante de pastelería/confitería/panadería
 - Ayudante de cocina
 - Parrillero
 - Pastelero/Confitero
 - Panadero
 - Cocinero
 - Carnicero
 - Supervisor de lavandines
 - Medio jefe de partida (Demi chef)
 - Jefe de lavandines
 - Supervisor pastelería/confitería/panadería
 - Jefe de partida (Chef de partie)
- **Área: Servicio de habitaciones (Rooms service)**
 - Toma orden
 - Mozo servicios de habitaciones
 - Supervisor de servicio de habitaciones
- **Área: Sala/Restaurante**
 - Anfitrión restaurante
 - Mozo
 - Asistente de alimentos y bebidas
 - Cajero sala/restaurante
 - Maitre (Supervisor)
 - Jefe outlet
 - Jefe de alimentos y bebidas
- **Área: Banquetes/Eventos**
 - Auxiliar de montaje
 - Mozo de banquetes/eventos
 - Ejecutivo de ventas banquetes/eventos
 - Supervisor de banquetes/eventos
 - Jefe de ventas banquetes/eventos
- **Área: Bar**
 - Ayudante de bar
 - Barman/Bartender

Lavandín

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 1

Área: Cocina

Puntaje: 114

Propósito del cargo:

Limpiar y ordenar los insumos, materiales de trabajo, depósitos, áreas de trabajo y las cocinas, para brindar el servicio gastronómico del hotel, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.

Funciones claves:

- Mantener limpios y secos los utensilios y la vajilla utilizada en la cocina, de acuerdo con los estándares de calidad fijados.
- Mantener en condiciones de higiene y orden las cámaras de frío, heladeras, hornos, lavavajillas, freidoras, etc. y la cocina en general, de acuerdo con las necesidades e indicaciones recibidas.
- Almacenar y ordenar la mercadería recibida en los depósitos y cámaras de frío, de acuerdo con las pautas de trabajo recibidas.
- Mantener actualizado el inventario/registro de los utensilios, vajilla, máquinas y/o equipos del área, según procedimientos establecidos.
- Realizar el lavado de frutas y verduras, según necesidades e indicaciones.
- Manipular y desechar los residuos de la cocina, bar/café y de los eventos, según políticas existentes.
- Informar a superior inmediato el faltante o roturas de materiales de trabajo (vajilla, cristalería, cubiertos, etc.), según procedimientos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: manejo seguro de productos de limpieza, manipulación e higiene de alimentos, procedimientos y estándares del área.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: relacionadas a sus funciones.
- Equipos: aspiradora de agua, secador de pisos, hidrolavadora y cepillo para pisos.
- Máquinas: lavavajillas industrial.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: faja, máscara, protección visual, guantes, tapa bocas y zapatos antideslizantes.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Cambios de temperatura.
- Levantamiento de cargas.

Trabaja con:

- Productos nocivos o tóxicos esporádicamente.
- Elementos cortantes esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	43
Responsabilidad	31
Contexto funcional	19
Condiciones del contexto y exigencias físicas	21

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Ayudante de Pastelería/Confitería/Panadería

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 1

Área: Cocina

Puntaje: 153

Propósito del cargo:

Elaborar preparaciones sencillas de pastelería/confitería/panadería, colaborando con el equipo de trabajo, según indicaciones de superiores.

Funciones claves:

- Realizar actividades y preparaciones sencillas de pastelería, tales como pesar ingredientes, pelar frutas, armar mesas de postres, cocinar productos, entre otras, según indicaciones.
- Almacenar y ordenar la materia prima en los depósitos y cámaras de frío, de acuerdo con los criterios indicados.
- Distribuir los postres, sándwiches y demás productos de pastelería elaborados, en los distintos puntos gastronómicos del hotel según requerimientos y procedimientos establecidos.
- Mantener la higiene y el orden del lugar de trabajo, de acuerdo con los procedimientos y estándares del establecimiento.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: manipulación e higiene de alimentos, básicos de pastelería/confitería/panadería, procedimientos y estándares del área.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: balanza y batidora industrial.
- Máquinas: hornos, hornallas y amasadora.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: calzado antideslizante.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Cambios de temperatura.

Trabaja con:

- Fuego esporádicamente.
- Elementos cortantes en forma permanente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	82
Responsabilidad	31
Contexto funcional	19
Condiciones del contexto y exigencias físicas	21

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Ayudante de Cocina

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 1

Área: Cocina

Puntaje: 153

Propósito del cargo:

Elaborar preparaciones de alimentos sencillas, colaborando con las distintas estaciones de trabajo, según indicaciones del Chef o del Chef de partie.

Funciones claves:

- Elaborar preparaciones sencillas (ensaladas, entradas, bocados) y contribuir en la preparación de platos principales, según la estación de trabajo asignada, las indicaciones del Chef de partie y los procedimientos de higiene y manipulación de alimentos.
- Reponer los alimentos del buffet/barra de ensaladas durante el servicio, según disponibilidad y estándares definidos.
- Suplir y colaborar con otras funciones de la cocina para asegurar el servicio, según necesidades e indicaciones del Chef.
- Distribuir la mercadería que ingresa al área, en los depósitos y cámaras de frío, de acuerdo con los procedimientos y pautas de trabajo establecidas.
- Mantener la higiene y el orden del lugar de trabajo, de acuerdo con los procedimientos y estándares del establecimiento.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: manipulación e higiene de alimentos, manejo seguro de utensilios, equipos y máquinas de cocina, básicos de gastronomía, procedimientos y estándares del área.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipamiento de cocina.
- Máquinas: maquinaria de cocina.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes y calzado antideslizante.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Cambios de temperatura.

Trabaja con:

- Fuego esporádicamente.
- Elementos cortantes en forma permanente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	82
Responsabilidad	31
Contexto funcional	19
Condiciones del contexto y exigencias físicas	21

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Parrillero

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 2

Área: Cocina

Puntaje: 260

Propósito del cargo:

Brindar el servicio de parrilla en el restaurante y en los banquetes/eventos, de acuerdo con la planificación del área y los estándares de calidad del establecimiento.

Funciones claves:

- Preparar la parrilla con los distintos cortes de carnes ofrecidos, de acuerdo con el nivel de ocupación del hotel y chequeando las comandas del servicio de parrilla.
- Asar y servir los distintos cortes de la parrilla, según requerimiento de cocción solicitado por los clientes.
- Mantener el stock de insumos y materiales de trabajo necesarios para brindar el servicio de parrilla, según la planificación y los estándares de calidad establecidos en el establecimiento.
- Trasladar la leña a utilizar al área de la parrilla, según necesidades.
- Mantener la higiene y el orden del lugar de trabajo, de la parrilla, de los utensilios y herramientas de trabajo utilizadas, según procedimientos y estándares del establecimiento.
- Brindar el servicio de parrilla en banquetes y eventos, cuando corresponda.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: tipos y cortes de carne, cocción en parrilla, manipulación e higiene de alimentos, procedimientos y estándares del área.

- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- La calidad de uno o más servicios.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: atizador y pala.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: calzado apropiado.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Trabaja con:

- Fuego en forma permanente.
- Elementos cortantes en forma permanente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	128
Responsabilidad	81
Contexto funcional	33
Condiciones del contexto y exigencias físicas	18

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Pastelero/Confitero

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 2

Área: Cocina

Puntaje: 284

Propósito del cargo:

Elaborar los productos de pastelería/confitería para los distintos puntos gastronómicos del establecimiento, de acuerdo con la planificación, estándares de calidad e indicaciones de superiores.

Funciones claves:

- Elaborar productos de pastelería/confitería para abastecer al restaurante/bar/cafetería/room service, así como a los distintos eventos que se sucedan, de acuerdo con la planificación, procedimientos y estándares establecidos.
- Colaborar en la planificación del servicio de pastelería/confitería, así como en la presentación de mesas, según indicaciones y estándares de calidad existentes.
- Mantener actualizado registro de los productos elaborados, de acuerdo con los criterios indicados.
- Mantener actualizado el stock de insumos y materiales de trabajo necesarios para el servicio de pastelería/confitería, de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.
- Almacenar los productos que no fueron consumidos en el turno, rotulándolos con el detalle de la fecha de elaboración, así como la materia prima sin elaborar, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Elaborar productos especiales solicitados por clientes o huéspedes, en caso de corresponder, según demanda y estándares del establecimiento.
- Mantener la higiene y el orden del lugar de trabajo, de los utensilios/herramientas, de los equipos y máquinas de trabajo utilizadas, según procedimientos y estándares del establecimiento.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: pastelería/confitería y gastronomía, manipulación e higiene de alimentos, manejo seguro de utensilios, equipos y máquinas de cocina, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés, portugués y francés.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: batidora/Mixer, laminadora, soplete y balanza.
- Máquinas: hornos, hornallas, amasadora, sobadora, de envasado y enfriadora.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes y zapatos antideslizantes.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Cambios de temperatura.

Trabaja con:

- Fuego esporádicamente.
- Elementos cortantes esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	167
Responsabilidad	74
Contexto funcional	26
Condiciones del contexto y exigencias físicas	17

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Panadero

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 2

Área: Cocina

Puntaje: 284

Propósito del cargo:

Elaborar los productos de panadería para los distintos puntos gastronómicos del establecimiento, de acuerdo con la planificación, estándares de calidad e indicaciones de superiores.

Funciones claves:

- Elaborar panificados y bizcochería para abastecer al restaurante/bar/cafetería/room service, así como a los distintos eventos que se sucedan, según planificación, procedimientos y estándares establecidos.
- Colaborar en la planificación del servicio de panadería, así como en la presentación de mesas, según indicaciones y estándares de calidad existentes.
- Mantener actualizado registro de los productos elaborados, de acuerdo con los criterios indicados.
- Mantener actualizado el stock de insumos y materiales de trabajo necesarios para el servicio de panadería, de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.
- Mantener la higiene y el orden del lugar de trabajo, de los utensilios/herramientas, de los equipos y máquinas de trabajo utilizadas, según procedimientos y estándares del establecimiento.
- Apoyar a otros cargos de la cocina en sus actividades, según corresponda, para dar cumplimiento con el servicio.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: panadería, manipulación e higiene de alimentos, manejo seguro de utensilios, equipos y máquinas de cocina, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Ayudantes de cocina.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: batidora y refinadora.
- Máquinas: amasadora, sobadora, estufa, hornos, procesadora, cortadora, hornallas, cortadora de fiambre y máquina de envasar.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes y calzado antideslizante.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Cambios de temperatura.

Trabaja con:

- Fuego esporádicamente.
- Elementos cortantes esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	167
Responsabilidad	74
Contexto funcional	26
Condiciones del contexto y exigencias físicas	17

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Cocinero

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 2

Área: Cocina

Puntaje: 288

Propósito del cargo:

Cocinar menús y banquetes para brindar el servicio gastronómico del establecimiento, según la oferta gastronómica, los estándares de calidad y las indicaciones del Chef.

Funciones claves:

- Preparar y armar la cocina así como disponer de todos los ingredientes y utensilios necesarios (mise en place) para elaborar los productos gastronómicos según recetas e indicaciones del chef.
- Cocinar los menús y productos gastronómicos diseñados por el Chef, para cumplir con los distintos servicios gastronómicos, eventos y banquetes del hotel, según necesidades.
- Armar y reponer las mesas para el desayuno, según requerimientos y estándares definidos.
- Mantener actualizado el inventario de insumos y materiales de trabajo, para su registro, reposición y gestión contable, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Mantener la higiene y el orden del lugar de trabajo, de los utensilios/herramientas, de los equipos y máquinas de trabajo utilizadas, según procedimientos y estándares del establecimiento.
- Cumplir con otras funciones de la cocina para dar cumplimiento con los distintos servicios gastronómicos, según corresponda.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gastronomía, manipulación e higiene de alimentos, planificación y organización, manejo seguro de utensilios, equipos y máquinas de cocina, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés, portugués y francés.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de comandas y software de gestión hotelero.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: de cocina.
- Equipos: equipamiento gastronómico.
- Máquinas: maquinaria de cocina.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: zapatos antideslizantes.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Cambios de temperatura.

Trabaja con:

- Fuego en forma permanente.
- Elementos cortantes esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	167
Responsabilidad	74
Contexto funcional	26
Condiciones del contexto y exigencias físicas	21

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Carnicero

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 2

Área: Cocina

Puntaje: 297

Propósito del cargo:

Gestionar la disponibilidad de carnes del área de Cocina, de acuerdo con requerimientos y estándares de calidad del establecimiento.

Funciones claves:

- Solicitar el pedido de carnes (blanca, roja, pescado y mariscos) de el/los restaurante/s, según demanda, procedimientos y estándares establecidos.
- Realizar y preparar cortes de carnes para suministrar al área de Cocina, según demanda e indicaciones recibidas.
- Mantener el stock de mercadería cárnica necesario para realizar el servicio, de acuerdo con la planificación de necesidades y a los estándares definidos.
- Controlar el ingreso de la mercadería, según estándares de calidad definidos, y realizar su registro de acuerdo con los procedimientos del establecimiento.
- Mantener actualizado el inventario de carnes en coordinación con el área que corresponda, según procedimientos establecidos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: carnes y sus cortes, manipulación e higiene de alimentos, procedimientos y estándares del área.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: ayudante de carnicería.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: sierra y picadora.
- Máquinas: envasadora al vacío.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: faja, zapatos antideslizantes, protección auditiva y guantes de malla.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Cambios de temperatura.
- Levantamiento de cargas.

Trabaja con:

- Elementos cortantes esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	167
Responsabilidad	87
Contexto funcional	26
Condiciones del contexto y exigencias físicas	17

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Supervisor de Lavandines

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 2

Área: Cocina

Puntaje: 430

Propósito del cargo:

Supervisar y coordinar las actividades del área, según procedimientos y estándares de calidad.

Funciones claves:

- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.
- Verificar que la planificación y las rutinas de trabajo se cumplan, asegurando que las cocinas se encuentren en condiciones de orden y limpieza, según procedimientos establecidos.
- Supervisar y contribuir con la limpieza y montaje de utensilios, vajillas, materiales, equipos y maquinas para el desayuno, almuerzo, cena y/o banquete de acuerdo con los estándares del establecimiento.
- Gestionar la disponibilidad de materiales e insumos para el cumplimiento de los distintos servicios, según planificación y procedimiento.
- Mantener actualizado el inventario/registro de los utensilios, vajilla, máquinas y/o equipos del área, según procedimientos, e informar a quien corresponda ante faltantes o roturas de los mismos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco

de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas , manejo seguro de productos de limpieza , manipulación e higiene de alimentos , procedimientos y estándares del área.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: ofimática.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Lavandín.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: relacionadas a sus funciones.
- Equipos: aspiradora agua, secador de pisos, hidrolavadora y cepillos para pisos.
- Máquinas: lavavajilla industrial.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: faja, mascara, protección visual, guantes, tapa boca y zapatos antideslizantes.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Levantamiento de cargas.

Trabaja con:

- Productos nocivos o tóxicos esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	242
Responsabilidad	118
Contexto funcional	59
Condiciones del contexto y exigencias físicas	11

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Medio jefe de partida (Demi Chef)

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 3

Área: Cocina

Puntaje: 452

Propósito del cargo:

Coordinar y asistir en la estación de la cocina en su turno, en articulación con sus superiores y de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad del establecimiento.

Funciones claves:

- Articular el trabajo de la cocina en su turno, en coordinación con sus superiores y según necesidades.
- Asistir y colaborar en los procesos de elaboración de alimentos, según necesidades.
- Mantener la disponibilidad de mercadería, insumos y materiales, de acuerdo con la planificación y los procedimientos correspondientes.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gastronomía, manipulación e higiene de alimentos, manejo seguro de equipos y máquinas de cocina, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés, francés y portugués.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipamiento de cocinas.
- Máquinas: maquinaria de cocina.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes y calzado antideslizante.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Trabaja con:

- Fuego esporádicamente.
- Elementos cortantes en forma permanente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	284
Responsabilidad	102
Contexto funcional	56
Condiciones del contexto y exigencias físicas	10

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de Lavandines

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 3

Área: Cocina

Puntaje: 577

Propósito del cargo:

Planificar y coordinar el equipo de lavandines para cumplir con los servicios, de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad del establecimiento.

Funciones claves:

- Controlar el trabajo de los lavandines para asegurar la correcta limpieza de todos los espacios que les corresponda: cocina, cámaras de frío, restaurante, entre otros.
- Controlar el funcionamiento de las cámaras, máquinas, equipos y asegurar el mantenimiento, temperaturas y limpieza de todos los equipos del área, según estándares.
- Recibir la mercadería de cocina y organizarla en las cámaras y depósitos correspondientes según fecha de entrada y de vencimiento.
- Planificar la entrega de los materiales e insumos en tiempo y forma para el cumplimiento de los distintos servicios, según necesidades.
- Gestionar el tratamiento de los residuos del área, según política.
- Gestionar el inventario/registro de los utensilios, vajilla, máquinas y/o equipos del área, según procedimientos, e informar a quien corresponda ante faltantes o roturas de los mismos.
- Organizar el trabajo y aportar para la fijación de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos fijados.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, manipulación de productos químicos, contables básicos, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: paquete ofimático y software de compras.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Supervisor de lavandines, Lavandín.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: carro de traslado.
- Equipos: de ofimática y de comunicación.
- Máquinas: lavavajillas y compactadora de basura.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: faja, guantes, máscara y calzado apropiado.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Levantamiento de cargas.

Trabaja con:

- Productos nocivos o tóxicos esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	352
Responsabilidad	155
Contexto funcional	59
Condiciones del contexto y exigencias físicas	11

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Supervisor Pastelería/Confitería/Panadería

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 3

Área: Cocina

Puntaje: 583

Propósito del cargo:

Supervisar y coordinar las actividades de pastelería/confitería/panadería del establecimiento, según planificación, procedimientos y estándares definidos.

Funciones claves:

- Gestionar la elaboración de los productos de panadería, confitería y pastelería para abastecer al restaurante/bar/cafetería/room service, de acuerdo con la planificación y los estándares de calidad del establecimiento.
- Diseñar las propuestas de panadería, confitería y pastelería para los distintos puntos gastronómicos del establecimiento hotelero, de acuerdo con la planificación y las indicaciones del Chef.
- Contribuir y/o elaborar productos de panadería, confitería y pastelería para los distintos servicios gastronómicos, según necesidades y estándares de calidad definidos.
- Gestionar el stock de insumos, materiales, equipos y maquinaria de trabajo del área, y solicita la reposición y/o compra de faltante, según necesidades.
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.
- Mantener actualizado el registro de los productos elaborados, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelantes las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, panadería/pastelería/confeitería , gastronomía, manipulación e higiene de alimentos , procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y francés.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Pastelero/Confitero, Panadero , Ayudante de pastelería/confeitería/panadería.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: batidora/mixer, laminadora, soplete y balanza.
- Máquinas: hornos, hornallas, sobadora, amasadora y enfriadora.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes y zapatos antideslizantes.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Cambios de temperatura.

Trabaja con:

- Fuego esporádicamente.
- Elementos cortantes esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	352
Responsabilidad	155
Contexto funcional	59
Condiciones del contexto y exigencias físicas	17

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de partida (Chef de partie)

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 4

Área: Cocina

Puntaje: 716

Propósito del cargo:

Gestionar la estación de la cocina a su cargo, supervisando y organizando a su equipo de trabajo en coordinación con el Chef, y colaborando en el cumplimiento de los objetivos del área de acuerdo con los estándares de calidad del establecimiento.

Funciones claves:

- Planificar el trabajo del equipo de la partida a su cargo, en coordinación con el Chef y según necesidades.
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.
- Gestionar la estación de cocina para dar cumplimiento con las necesidades gastronómicas, según los niveles de ocupación y eventos del establecimiento.
- Mantener y controlar el stock de mercadería, según necesidades y estándares de calidad existentes.
- Supervisar el trabajo de limpieza realizado por los Lavandines, según procedimientos y estándares definidos.
- Articular con el equipo de ventas la planificación y ejecución del servicio gastronómico, según eventos a realizar e indicaciones del Chef.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas al normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, gastronomía, manipulación e higiene de alimentos, manejo seguro de equipos y máquinas de cocina, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés, portugués y francés.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: paquete ofimático y software de gestión interna.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Cocinero, Ayudante de cocina, Lavandin, Medio jefe de partida (Demi Chef).

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y equipamiento de cocina.
- Máquinas: maquinaria de cocina.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes y zapatos antideslizantes.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Trabaja con:

- Fuego esporádicamente.
- Elementos cortantes esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	469
Responsabilidad	155
Contexto funcional	86
Condiciones del contexto y exigencias físicas	6

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Toma orden

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 2

Área: Servicio de habitaciones (Rooms service)

Puntaje: 221

Propósito del cargo:

Atender y tomar órdenes de servicio a las habitaciones, según procedimientos y los estándares de calidad del establecimiento.

Funciones claves:

- Recibir y gestionar el pedido de alimentos y bebidas para brindar el servicio en habitaciones, según lo solicitado y estándares de calidad existentes.
- Llevar el registro e informar a quien corresponda, de lo consumido por los huéspedes para su posterior facturación, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Verificar que el material utilizado sea fajinado, las bebidas estén a temperatura y que los productos de frigobar de las habitaciones estén disponibles para mantener el servicio de habitación, según corresponda.
- Mantener informado a quien corresponda sobre los consumos de los miembros de clubes, para mantener el control de las membresías, según corresponda.
- Atender quejas y/o reclamos de huéspedes sobre el servicio de rooms services, para gestionar sus soluciones en coordinación con el Supervisor del área y según estándares y procedimientos del establecimiento.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: servicios de gastronomía del hotel, comunicación, atención al cliente, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión de alimentos y bebidas, software de gestión interna y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	96
Responsabilidad	99
Contexto funcional	25
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Mozo Servicio de habitaciones

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 2

Área: Servicio de habitaciones (Rooms service)

Puntaje: 223

Propósito del cargo:

Brindar el servicio de alimentos y bebidas en habitaciones, según estándares y procedimientos del establecimiento.

Funciones claves:

- Preparar y servir los alimentos y bebidas solicitados (entrega y retiro), según la carta del servicio y los estándares y procedimientos existentes.
- Organizar los insumos y el material de trabajo necesarios para dar respuesta a los requerimientos, según la planificación diaria y el nivel de ocupación del establecimiento.
- Reponer los frigobar de las habitaciones, controlando y chequeando los consumos de los huéspedes y los vencimientos de los productos, según corresponda y de acuerdo con los estándares y procedimientos establecidos.
- Mantener el orden y la limpieza del lugar de trabajo, según estándares y procedimientos del establecimiento.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: atención al cliente, manipulación e higiene de alimentos, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.

- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión de alimentos y bebidas y software de gestión interna.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: mesa carro y bandejas.
- Equipos: de ofimática, de comunicación, cafetera, tostadora y horno.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	96
Responsabilidad	99
Contexto funcional	25
Condiciones del contexto y exigencias físicas	3

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Supervisor de Servicio de habitaciones

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 3

Área: Servicio de habitaciones (Rooms service)

Puntaje: 604

Propósito del cargo:

Gestionar el servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones, supervisando al equipo de trabajo, de acuerdo con los estándares de calidad y procedimientos establecidos.

Funciones claves:

- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.
- Gestionar el servicio gastronómico y de mini bar en las habitaciones, así como el armado de mesas especiales, según solicitudes de huéspedes y los estándares de calidad del establecimiento.
- Mantener actualizado el inventario y stock de insumos y productos necesarios para dar cumplimiento con el servicio, de acuerdo con los estándares y procedimientos del establecimiento.
- Controlar y registrar las ventas realizadas para reportar e informar a quien corresponda, según procedimientos establecidos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juico de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelantes las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco

de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas , atención al cliente , básicos de gastronomía , contables básicos , procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: portugués y inglés.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión de alimentos y bebidas, software de gestión interna y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, huéspedes y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Toma orden , Mozo servicio de habitaciones (rooms service).

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	358
Responsabilidad	152
Contexto funcional	93
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Anfitrión Restaurante

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 1

Área: Sala/Restaurante

Puntaje: 156

Propósito del cargo:

Recibir y asistir a huéspedes y clientes en el Restaurante, articulando el servicio, según procedimientos y estándares definidos.

Funciones claves:

- Recibir y acompañar a los huéspedes y clientes a las mesas en el desayuno, almuerzo o cena, realizando el control del ingreso, según procedimientos y registro de reservas de corresponder.
- Recibir y organizar las reservas y la distribución de mesas del restaurante, de acuerdo con la disponibilidad y los procedimientos establecidos.
- Articular con los mozos las solicitudes de huéspedes y clientes, según necesidades.
- Disponer de los carteles informativos con las distintas opciones diarias del servicio, según indicaciones recibidas.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: comunicación, atención al público y servicio al cliente, gestión de reservas, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: paquete ofimático y software de gestión interna.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.

- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, público en general, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	57
Responsabilidad	71
Contexto funcional	25
Condiciones del contexto y exigencias físicas	3

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Mozo

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 2

Área: Sala/Restaurante

Puntaje: 234

Propósito del cargo:

Atender y servir a los clientes y huéspedes en el restaurante, según solicitudes, estándares de calidad y pautas de trabajo.

Funciones claves:

- Colaborar en la preparación del salón para el comienzo del servicio, aprontando mesas, vajillas, cubertería y cristalería o armando el buffet, según necesidades y procedimientos y estándares del área.
- Recibir a los clientes y huéspedes, y presentar el servicio de alimentos y bebidas, de acuerdo con los procedimientos, novedades del día y disponibilidad de platos de la carta.
- Recibir los platos y entregar el servicio a huéspedes y clientes, según orden del servicio, estándares y procedimientos de trabajo.
- Gestionar/Realizar el cobro de los consumos realizados en las mesas, en coordinación con el cajero (según corresponda) y de acuerdo con los procedimientos de cobro y medios de pago aceptados.
- Reponer alimentos, bebidas, vajilla, cubertería o cristalería durante el servicio, según necesidades y/o solicitudes de huéspedes y/o clientes.
- Mantener la higiene y orden de las mesas durante y entre cada servicio, de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: atención al público y calidad del servicio, sala y bar, manipulación e higiene de alimentos, armado de mesas, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de comandas.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: carro de transporte y bandejas.
- Equipos: de ofimática, terminal POS y cafetera.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: calzado antideslizante.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	135
Responsabilidad	71
Contexto funcional	25
Condiciones del contexto y exigencias físicas	3

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Asistente de Alimentos y Bebidas

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 2

Área: Sala/Restaurante

Puntaje: 286

Propósito del cargo:

Asistir a la gerencia de alimentos y bebidas en los procesos administrativos y operativos del área, según procedimientos, estándares y normativa vigente.

Funciones claves:

- Asistir y dar soporte administrativo y operativo a la gerencia según requerimientos y procedimientos establecidos.
- Gestionar y controlar la documentación e información administrativa y operativa del área, según indicaciones y procedimientos establecidos.
- Mantener los registros y archivos del área en los distintos sistemas de información existentes, según pautas de trabajo recibidas.
- Realizar reportes e informar a superiores y/o otras áreas sobre los distintos procesos y resultados del área, en coordinación y según indicaciones recibidas de los mismos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: comunicación efectiva, administración y organización, normativa vigente, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: portugués y inglés.

- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: paquete ofimático, software de gestión del personal y software de gestión del área.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	167
Responsabilidad	87
Contexto funcional	31
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Cajero Sala/Restaurante

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 2

Área: Sala/Restaurante

Puntaje: 294

Propósito del cargo:

Gestionar la caja de Sala/Restaurante realizando el cobro de los consumos de los huéspedes y clientes, según procedimientos establecidos.

Funciones claves:

- Gestionar cuentas y realizar el cobro de los consumos a clientes en restaurantes y bares del establecimiento, de acuerdo con las pautas de trabajo.
- Gestionar la caja durante la jornada, según procedimientos e indicaciones recibidas.
- Tomar reservas o derivar a quién corresponda, según procedimientos y necesidades del huésped/cliente.
- Imputar cargos de huéspedes en coordinación con Recepción para su posterior cobro, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Realizar arqueo de caja y reporte final para elevar al área de Contabilidad y Finanzas, según procedimientos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: contables y financieros básicos, administración y organización, manejo de valores, procedimientos y estándares del área.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de comandas y software de gestión de restaurante.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática, de comunicación, caja registradora y terminal POS.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	167
Responsabilidad	93
Contexto funcional	33
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Maitre (Supervisor)

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 3

Área: Sala/Restaurante

Puntaje: 536

Propósito del cargo:

Supervisar y coordinar el servicio de la sala/restaurante /banquetes, articulando con su equipo de trabajo, para lograr el bienestar y satisfacción del huésped y cliente, de acuerdo con los estándares de calidad del área.

Funciones claves:

- Planificar la jornada y horarios de trabajo del personal para dar cumplimiento con el servicio, de acuerdo con los niveles de ocupación y actividades previstas.
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.
- Supervisar y coordinar la atención y servicio de los Mozos a los huéspedes/clientes, según procedimientos y estándares de calidad establecidos.
- Verificar que las mesas estén armadas y en condiciones de limpieza y orden, según estándares del área.
- Articular con el Chef y su equipo de trabajo para informar a los huéspedes/clientes sobre disponibilidad de platos, según solicitudes.
- Suplir las funciones de Mozos cuando se requiera, según la demanda del servicio y disponibilidad de personal.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, atención al público y servicio al cliente, gastronomía y enología, manipulación e higiene de alimentos, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión interna, software de comandas y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Ayudante de Bar, Anfitrión Restaurante, Mozo, Barman/Bartender.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	358
Responsabilidad	96
Contexto funcional	79
Condiciones del contexto y exigencias físicas	3

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe Outlet

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 3

Área: Sala/Restaurante

Puntaje: 625

Propósito del cargo:

Coordinar y supervisar el servicio de alimentos y bebidas en el outlet (punto de venta) a su cargo, para contribuir con el cumplimiento de los objetivos del área, según lineamientos y los estándares de calidad establecidos.

Funciones claves:

- Planificar y organizar la jornada y horarios de los equipos de trabajo del outlet, de acuerdo con el nivel de ocupación y con las actividades del día.
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.
- Contribuir en la definición de los menús y de las distintas ofertas de alimentos y bebidas que se incluyen en la carta del outlet, según necesidades y requerimientos.
- Supervisar la calidad del servicio y la atención al cliente según estándares de calidad del establecimiento.
- Supervisar y gestionar la disponibilidad de los insumos y materiales para el cumplimiento del o los servicios, según necesidades de compra y protocolos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, administración y organización, contables y financieros básicos, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Mozo, Barman/Bartender, Cajero Sala/Restaurante, Anfitrión restaurante, Ayudante de bar.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	397
Responsabilidad	152
Contexto funcional	73
Condiciones del contexto y exigencias físicas	3

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de Alimentos y Bebidas

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 4

Área: Sala/Restaurante

Puntaje: 785

Propósito del cargo:

Gestionar el área de alimentos y bebidas del establecimiento, según lineamientos y los estándares de calidad establecidos.

Funciones claves:

- Planificar el servicio y las actividades de las áreas a cargo, de acuerdo con las prioridades y estrategias del establecimiento.
- Organizar el trabajo y aportar para la fijación de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos fijados.
- Autorizar y gestionar las solicitudes de compra a proveedores, de insumos y productos de las distintas áreas del servicio de Alimentos y Bebidas, según estándares de calidad y procedimientos definidos.
- Controlar la contabilización de facturas, informes de ventas y gastos de todas las áreas del servicio para su gestión y toma de decisiones, según procedimientos y lineamientos recibidos.
- Elaborar informes sobre el servicio, de acuerdo con los requerimientos de la Gerencia.
- Comercializar las distintas ofertas gastronómicas del establecimiento, según estrategias.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y los lineamientos recibidos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas al normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, administración y organización, contables y financieros básicos, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión hotelera, software de gestión de ventas, software de gestión restaurantes/bares y paquete ofimática.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Jefe de outlet, Maitre, Asistente de alimentos y bebidas, Mozo, Cajero Sala/Restaurante, Barman/Bartender, Anfitrión de Restaurante, Ayudante de Bar.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	508
Responsabilidad	183
Contexto funcional	94
Condiciones del contexto y exigencias físicas	0

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Auxiliar de Montaje

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 1

Área: Banquetes/Eventos

Puntaje: 110

Propósito del cargo:

Realizar el armado y montaje de las salas para la ejecución y desarrollo de eventos, según planificación e indicaciones.

Funciones claves:

- Realizar diferentes tipos de armados y montajes de salas para el desarrollo de convenciones, congresos, cenas, almuerzos, fiestas, etc., según requerimientos del cliente y estándares del establecimiento.
- Mantener el montaje y armado de la sala durante el evento, de acuerdo con las características y condiciones establecidas.
- Distribuir y colocar los insumos y materiales dispuestos para el evento, como ser mesas, sillas, mantelería, copas, botellas de agua, dispensadores, etc., de acuerdo con la distribución requerida de la sala.
- Realizar el desmontaje del evento, guardando y ordenando los insumos y materiales utilizados en el depósito, según procedimientos establecidos.
- Mantener en condiciones de limpieza y orden las mesas y sillas utilizadas, según estándares de calidad y procedimientos establecidos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: montaje y desmontaje, dimensiones de las salas y tipos de montaje apropiados, manejo seguro de herramientas, equipos y máquinas, protocolo ceremonial, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: para montaje y desmontaje y escalera.
- Equipos: para montaje y desmontaje y de comunicación.
- Máquinas: elevador.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: fajas, guantes, cintos y arneses de seguridad, zapatos adecuados y casco (según corresponda).

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Trabajo en altura esporádicamente.
- Levantamiento de cargas.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	43
Responsabilidad	31
Contexto funcional	25
Condiciones del contexto y exigencias físicas	11

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Mozo de Banquetes/Eventos

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 1

Área: Banquetes/Eventos

Puntaje: 114

Propósito del cargo:

Atender y servir alimentos y bebidas a los participantes del banquete/evento durante su desarrollo, de acuerdo con las pautas de trabajo y los estándares de calidad del establecimiento.

Funciones claves:

- Preparar la vajilla, cristalería, cubertería, equipos e insumos para el evento/banquete, y reponer los mimos durante el servicio, según necesidades y características del mismo.
- Apoyar en el armado y montaje de la sala y mesas (ej.: colocar mantelería, vajilla, cristalería, etc.), según requerimientos.
- Presentar y servir la oferta de alimentos y bebidas durante el evento, según la planificación del mismo.
- Mantener la higiene y orden de las mesas durante el evento, de acuerdo con los procedimientos y estándares.
- Cerrar el servicio de atención a los participantes, trasladando utensilios, vajilla y cristalería al finalizar cada evento para su lavado, secado y guardado, según procedimientos establecidos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: atención al público, calidad y tipo de servicios, mozo, manipulación de alimentos, armado de mesas, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: carro de transporte y bandejas.
- Equipos: gastronómicos.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	43
Responsabilidad	43
Contexto funcional	25
Condiciones del contexto y exigencias físicas	3

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Ejecutivo de ventas Banquetes/Eventos

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 2

Área: Banquetes/Eventos

Puntaje: 437

Propósito del cargo:

Realizar la promoción y venta del servicio de eventos/banquetes, según pautas de trabajo y estándares de calidad del establecimiento.

Funciones claves:

- Ofrecer y cotizar el servicios de banquetes/eventos, ya sea social o corporativo, de acuerdo con las solicitudes y estándares del establecimiento.
- Coordinar con proveedores y las distintas áreas involucradas la organización y ejecución del evento, según planificación y estándares establecidos.
- Elaborar los contratos de servicio para los clientes, según reglamentación interna y procedimientos establecidos.
- Gestionar la facturación y cobro del banquete/evento, según procedimientos y estándares del establecimiento.
- Releva y mantener registros de información sobre los niveles de satisfacción de los cliente, según procedimientos existentes.
- Gestionar y actualizar la cartera de proveedores con los que trabaja el establecimiento, según necesidades y solicitudes de los clientes.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: atención al público y servicio al cliente, estrategias de marketing y ventas, hotelería y organización de eventos, comunicación, procedimientos y estándares del área.

- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: paquete ofimático y software de gestión interna.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática, pos y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	233
Responsabilidad	158
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Supervisor de Banquetes/Eventos

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 3

Área: Banquetes/Eventos

Puntaje: 608

Propósito del cargo:

Organizar y supervisar la preparación, montaje y ejecución de los banquetes y eventos que tienen lugar en el establecimiento, de acuerdo con la planificación y los estándares de calidad fijados.

Funciones claves:

- Planificar la jornada y horarios de trabajo del personal para dar cumplimiento con el servicio, de acuerdo con las necesidades y características del evento.
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.
- Coordinar el servicio con las distintas áreas y equipos de trabajo involucrados y supervisar el montaje y la ejecución integral del mismo, según lo planificado y los estándares de calidad existentes.
- Gestionar la contratación de personal tercerizado para cubrir el servicio, según previsión de necesidades y procedimientos existentes.
- Gestionar el stock de los insumos y materiales para el montaje del/los evento/s, de acuerdo con las necesidades, procedimientos y controles de stock.
- Gestionar y actualizar la cartera de proveedores con los que trabaja el establecimiento, según corresponda y de acuerdo con las necesidades y solicitudes de los clientes.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, organización y montaje de eventos, protocolo ceremonial, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión interna y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Mozo de Banquetes/Eventos, Auxiliar de montaje.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	358
Responsabilidad	183
Contexto funcional	66
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de ventas Banquetes/Eventos

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 4

Área: Banquetes/Eventos

Puntaje: 774

Propósito del cargo:

Gestionar las ventas y el desarrollo de banquetes y eventos en el establecimiento, de acuerdo con las condiciones y estándares de calidad existentes.

Funciones claves:

- Organizar el trabajo y aportar para la fijación de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos fijados.
- Realizar y gestionar la planificación estratégica del área para la comercialización y ventas de banquetes y eventos en el establecimiento, según lineamientos recibidos.
- Gestionar y coordinar los procesos de venta, ejecución y desarrollo de los banquetes, de acuerdo con los estándares de calidad y requerimientos recibidos.
- Realizar informes de avance y seguimiento sobre ventas y desarrollo de banquetes y eventos para conocimiento de la gerencia y áreas interesadas, según requerimientos recibidos.
- Dar seguimiento de los niveles de satisfacción de los cliente, y proponer planes de acción, según procedimientos existentes.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y los lineamientos recibidos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas al normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Maneja, busca e identifica información actualizada y pertinente sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de las distintas opciones y ofertas turísticas del entorno. Asesora a huéspedes y/o cliente de acuerdo a sus intereses. (N3)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas , generales en hotelería y eventos , planificación, estrategias de marketing y ventas, comunicación , protocolo ceremonial , contables y financieros básicos , procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión interna y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Supervisor de Banquetes/Eventos , Ejecutivo de ventas Banquetes/Eventos, Mozo de Banquetes/Eventos, Auxiliar de montaje.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	475
Responsabilidad	211
Contexto funcional	87
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Ayudante de Bar

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 1

Área: Bar

Puntaje: 150

Propósito del cargo:

Atender y servir a huéspedes/clientes y público en general en el servicio de Bar, apoyando al Barman/Bartender en los procesos operativos del área, según indicaciones y estándares de calidad del establecimiento.

Funciones claves:

- Preparar y armar el/la Bar/Barra, así como disponer de todos los insumos y utensilios necesarios (mise en place), según procedimientos e indicaciones.
- Atender y servir a huéspedes, clientes y público en general, preparando alimentos y bebidas, de acuerdo con la carta del bar y las solicitudes recibidas.
- Apoyar en la preparación de bebidas de distinto tipo, según indicaciones del Barman/Bartender.
- Reponer alimentos y bebidas en los exhibidores y heladeras para el comienzo del turno siguiente.
- Registrar el consumo e informar a quien corresponda, para gestionar el cobro correspondiente, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Mantener la limpieza y el orden del/de la bar/barra durante la jornada de trabajo, según estándares de calidad del establecimiento.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: básicos de cafetería y bar, manipulación e higiene de alimentos, atención al público y servicio al cliente, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software gestión de alimentos y bebidas.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, público en general, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: cafetera, plancha, horno, licuadora y mixer.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: zapatos antideslizantes.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Trabaja con:

- Fuego esporádicamente.
- Elementos cortantes esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	43
Responsabilidad	71
Contexto funcional	25
Condiciones del contexto y exigencias físicas	11

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Barman/Bartender

Servicio: Alimentos y Bebidas

Nivel 2

Área: Bar

Puntaje: 323

Propósito del cargo:

Brindar el servicio de coctelería y cafetería en el bar del establecimiento, atendiendo a huéspedes, clientes y público en general, según estándares de calidad fijados.

Funciones claves:

- Armar y preparar el bar para la jornada de trabajo, según estándares y procedimientos establecidos.
- Atender y servir a huéspedes, clientes y público en general, preparando tragos, cócteles y otras bebidas, de acuerdo con la carta del Bar y las solicitudes recibidas.
- Realizar la cobranza o cómputo de lo consumido por huéspedes y clientes, según corresponda.
- Mantener el stock de insumos y materiales de trabajo, realizando los pedidos de reposición necesarios, según estándares y procedimientos.
- Mantener la limpieza y el orden del/de la bar/barra durante la jornada de trabajo, según estándares de calidad del establecimiento.
- Realizar el traspaso del Bar al relevo del turno siguiente, informando stock y situación de la caja y mesas, según procedimientos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: preparación de tragos, bebidas y coctelería, atención al público y servicio al cliente, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión de alimentos y bebidas.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: cafetera, licuadora, mixer, choppera, plancha y horno.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: zapatos antideslizantes.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Trabaja con:

- Elementos cortantes esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	135
Responsabilidad	136
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	7

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

CONTENIDO:

- **Área: Mantenimiento**
 - Auxiliar/Operario de mantenimiento
 - Oficial de mantenimiento
 - Técnico de mantenimiento
 - Encargado de stock
 - Supervisor/Coordinador de mantenimiento
 - Jefe de mantenimiento

Auxiliar/Operario de Mantenimiento

Servicio: Mantenimiento

Nivel 1

Área: Mantenimiento

Puntaje: 153

Propósito del cargo:

Apoyar al equipo de mantenimiento en el logro de los objetivos del área, según necesidades y estándares de calidad del establecimiento.

Funciones claves:

- Apoyar operativamente y administrativamente los procesos de trabajo del área, según lineamientos recibidos.
- Apoyar y asistir en las tareas de reparación y mantenimiento integral edilicio, mobiliario, maquinarias y equipos del establecimiento, en coordinación con el equipo y de acuerdo con las pautas de trabajo.
- Contribuir con en el armado de salones para eventos, según requerimientos.
- Mantener actualizado el registro de las actividades realizadas y de los materiales utilizados, reportando a quien corresponda para realizar la reposición de faltantes y planificar el trabajo del turno siguiente.
- Apoyar en la toma de consumo de los servicios (electricidad, agua, combustible, gas) para su información, posterior registro y control financiero correspondiente.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: conocimientos generales de electricidad, sanitaria, carpintería y albañilería, procedimientos y estándares del área.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: .

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.

- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: de sanitaria, de carpintería, de electricidad y de mecánica.
- Equipos: de comunicación y sierra circular.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: faja, guantes, tapabocas, calzado apropiado, protección auditiva, arnés, casco y protección visual.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Ruidos de máquinas, equipos o herramientas, de nivel elevado que dificulta la conversación con otro compañero.
- Trabajo en altura esporádicamente.
- Levantamiento de cargas.

Trabaja con:

- Productos nocivos o tóxicos esporádicamente.
- Elementos cortantes esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	43
Responsabilidad	59
Contexto funcional	25
Condiciones del contexto y exigencias físicas	26

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Oficial de Mantenimiento

Servicio: Mantenimiento

Nivel 2

Área: Mantenimiento

Puntaje: 300

Propósito del cargo:

Realizar tareas generales de mantenimiento para garantizar el correcto funcionamiento edilicio, de los equipos y máquinas del establecimiento, según estándares de calidad considerados.

Funciones claves:

- Realizar tareas de reparación y mantenimiento integral edilicio, mobiliario, maquinarias y equipos del establecimiento, realizando trabajos de distintos oficios, en coordinación con el equipo y de acuerdo con el plan de trabajo y los avances del mismo.
- Estimar el material necesario que se requiera para informar y solicitar a quien corresponda su compra, según los planes de trabajo del área y los procedimientos establecidos.
- Registrar y reportar las novedades diarias, el trabajo realizado durante el turno y el pendiente, para mantener informado al equipo del turno siguiente.
- Tomar el consumo de los servicios (electricidad, agua, combustible, gas) y llevar el registro correspondiente para reportar a quien corresponda, según protocolos / procedimientos.
- Asegurar el buen funcionamiento de todas las luminarias del establecimiento y brindar servicios de armado de sistemas eléctricos y suministro de energía en eventos del establecimiento, si corresponde.
- Asegurar que tanto en el desarrollo de eventos como en la operativa diaria del establecimiento, se respeten los controles y se minimicen los riesgos, según protocolos de seguridad correspondientes.
- Asistir al huésped ante requerimientos en las habitaciones (dificultades con: TV cable, aire acondicionado, cerraduras, tarjetas magnéticas) en coordinación con otras áreas involucradas, de acuerdo con los procedimientos y estándares existentes.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: electricidad, albañilería, sanitaria, carpintería, soldadura, yeso y pintura, normas de seguridad, procedimientos y estándares del área.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: sistema de gestión.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El funcionamiento y mantenimiento de equipos y máquinas.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: sierra eléctrica de mano, amoladora, taladro, pulidora, de electrotecnia, de medición y otras herramientas manuales de albañilería, carpintería, pintura, yeso.
- Equipos: de ofimática, de comunicación, soldadora y sierra circular.
- Máquinas: cepilladora y garlopa industrial.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: protección visual, guantes, protección auditiva, casco, máscara, calzado y arnés.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Ruidos de máquinas, equipos o herramientas, de nivel elevado que dificulta la conversación con otro compañero.
- Trabajo en altura esporádicamente.

Trabaja con:

- Productos nocivos o tóxicos esporádicamente.
- Elementos cortantes en forma permanente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	167
Responsabilidad	59
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	29

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Técnico de Mantenimiento

Servicio: Mantenimiento

Nivel 2

Área: Mantenimiento

Puntaje: 326

Propósito del cargo:

Realizar reparaciones y mantenimiento preventivo de las instalaciones del establecimiento (electricidad, comunicaciones, mecánica, sanitaria, pintura, etc.), así como asistir técnicamente a huéspedes, clientes y personal, para el correcto funcionamiento de los servicios del establecimiento.

Funciones claves:

- Realizar o contribuir en la planificación de obras, reparaciones e instalaciones requeridas por el establecimiento, según lineamientos y estándares establecidos.
- Realizar reparaciones, mantenimiento e instalaciones eléctricas, sanitarias, de tendidos de gas y todas aquellas que requieran de firma habilitante para su realización.
- Asistir técnicamente a los eventos que se desarrollen en el establecimiento, según lo planificado y pautado.
- Mantener informado a quien corresponda de los gastos eléctricos y de otras fuentes de energía de las diferentes áreas para la eficiente gestión de la energía del establecimiento.
- Realizar recorridos de control y monitoreo según los procedimientos desarrollados.
- Estimar el material necesario que se requiera para informar y solicitar a quien corresponda su compra, según los planes de trabajo del área y los procedimientos establecidos.
- Asegurar que en la operativa diaria del establecimiento así como en el desarrollo de eventos, se respeten los controles y se minimicen los riesgos, según procedimientos de seguridad correspondientes.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: mecánica industrial, electricidad, carpintería, generales de arquitectura , sanitaria , foguista, gasista, normas de seguridad, , procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: planillas de cálculo.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El funcionamiento y mantenimiento de equipos y máquinas.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: nivel láser, amoladora, pulidora, taladro, sierra eléctrica de mano, de medición, de electrotecnia y otras manuales de carpintería, electricidad y pintura.
- Equipos: ofimática, de comunicación, soldadora y sierra circular.
- Máquinas: escuadradora y de generación y distribución de vapor (con carnet habilitante).

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes, casco, protección visual, calzado, arnés, protección auditiva y máscara.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Trabajo en altura esporádicamente.

Trabaja con:

- Productos nocivos o tóxicos esporádicamente.
- Elementos cortantes esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	206
Responsabilidad	59
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	16

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Encargado de Stock

Servicio: Mantenimiento

Nivel 2

Área: Mantenimiento

Puntaje: 328

Propósito del cargo:

Garantizar la existencia de los recursos materiales necesarios para el éxito del funcionamiento logístico y operativo del área de mantenimiento, siguiendo los procedimientos y estándares internos correspondientes.

Funciones claves:

- Gestionar el stock de materiales/insumos/ productos del área, en coordinación con el equipo, de acuerdo con necesidades y requerimientos de las distintas áreas del establecimiento.
- Realizar solicitudes de compra de materiales/insumos/productos según las necesidades identificadas y los procedimientos administrativos vigentes.
- Controlar la calidad y cantidad de materiales/insumos/productos que se adquieren para su stock en el área, según las solicitudes realizadas.
- Realizar la recepción, entrega y registro de materiales y productos para las distintas áreas de acuerdo con las solicitudes y prioridades establecidas.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: informática (nivel de usuario), gestión de insumos, generales en sanitaria y electricidad, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés.

- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática y de comunicación.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: calzado y casco.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	167
Responsabilidad	115
Contexto funcional	38
Condiciones del contexto y exigencias físicas	8

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Supervisor/Coordinador de Mantenimiento

Servicio: Mantenimiento

Nivel 3

Área: Mantenimiento

Puntaje: 619

Propósito del cargo:

Gestionar y supervisar al equipo de trabajo para el cumplimiento de los objetivos de mantenimiento del establecimiento en coordinación con el superior del área y según los estándares de calidad considerados.

Funciones claves:

- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.
- Gestionar los reclamos recibidos por el área para su resolución en coordinación con el equipo de trabajo y de acuerdo con la planificación de actividades y estándares establecidos.
- Gestionar la realización de reparaciones, instalaciones y del mantenimiento preventivo de las instalaciones, mobiliario, máquinas y equipos del establecimiento, según planificación semanal.
- Realizar o contribuir con las tareas de reparación y mantenimiento integral edilicio, mobiliario, maquinarias y equipos del establecimiento, llevando adelante trabajos de distintos oficios, en coordinación con el equipo y según necesidades.
- Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de generación y distribución de vapor, de bombeo y de refrigeración, según los parámetros correspondientes.
- Gestionar los gastos diarios del área para informar a quién corresponda, según procedimientos y estándares del establecimiento.
- Elaborar reportes sobre incidentes o imprevistos (por ejemplo: accidentes laborales) y llevar registro de las actividades diarias, según procedimientos acordados.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo.

Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, aire acondicionado y refrigeración, sistemas de generación y distribución de vapor, generales sobre arquitectura, circuitos de incendio, generales de albañilería, mecánica, electricidad, sanitaria, carpintería y pintura, normas de seguridad, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión, sistemas de hotelería inteligente, software de compras e inventario y paquete office.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- El funcionamiento y mantenimiento de equipos y máquinas.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Técnico de mantenimiento, Oficial de mantenimiento, Auxiliar/Operario de mantenimiento.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: de medición y relacionadas a su función.
- Equipos: ofimática y comunicación.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: protección visual, guantes, protección auditiva, casco, calzado y arnés.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Trabajo en altura esporádicamente.

Trabaja con:

- Productos nocivos o tóxicos esporádicamente.
- Elementos cortantes esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	358
Responsabilidad	152
Contexto funcional	93
Condiciones del contexto y exigencias físicas	16

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de Mantenimiento

Servicio: Mantenimiento

Nivel 4

Área: Mantenimiento

Puntaje: 744

Propósito del cargo:

Garantizar el mantenimiento edilicio y de los activos fijos del establecimiento, según la planificación del trabajo y los estándares de calidad establecidos.

Funciones claves:

- Organizar el trabajo y aportar para la definición de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos determinados.
- Diseñar y monitorear el plan de mantenimiento del establecimiento, realizando correcciones y ajustes según corresponda.
- Coordinar con las distintas áreas del establecimiento los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, según los planes de trabajo y procedimientos establecidos.
- Controlar el funcionamiento de equipos y máquinas, gestionando las reparaciones necesarias según corresponda.
- Gestionar la solicitud de presupuestos a proveedores para los insumos y materiales de trabajo, según necesidades del área.
- Realizar la dirección de obras de mantenimiento y/o remodelación del hotel, supervisando y apoyando a los equipos de trabajo asignados, de acuerdo con la planificación diseñada.
- Realizar evaluación de riesgos, promover el uso de los elementos de protección personal y seguridad y elaborar protocolos/procedimientos de trabajo y actuación para el equipo, de acuerdo con los estándares del establecimiento.
- Diseñar y controlar los planes de ahorro y uso eficiente energético y de agua del establecimiento, según procedimientos establecidos.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y los lineamientos recibidos.
- Gestionar la solicitud de presupuestos a proveedores para los insumos y materiales de trabajo, según necesidades.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas a la normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas y proyectos, generales sobre electrotecnia, seguridad industrial, mecánica general, circuitos de incendio, mantenimiento preventivo, generales sobre arquitectura, carpintería, albañilería, pintura e instalaciones eléctricas, de gas y sanitarias, generales de sistemas de generación de vapor, refrigeración, normas de seguridad, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión de mantenimiento, planillas de cálculo, procesadores de texto, software de gestión de compras, software de gestión de stock y software de gestión hotelera inteligente.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- El funcionamiento y mantenimiento de equipos y máquinas.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Supervisor/Coordinador de Mantenimiento, Técnico de mantenimiento, Encargado de stock, Oficial de Mantenimiento, Auxiliar / Operario de Mantenimiento.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: ofimática, instrumento de medición de sonido, iluminación y temperatura y comunicación.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: zapatos, casco, protección visual y protección auditiva.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	469
Responsabilidad	183
Contexto funcional	87
Condiciones del contexto y exigencias físicas	5

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

CONTENIDO:

- **Área: Seguridad**
 - Oficial de seguridad/vigilancia
 - Supervisor de seguridad
 - Jefe de seguridad

Oficial de seguridad/vigilancia

Servicio: Seguridad

Nivel 2

Área: Seguridad

Puntaje: 284

Propósito del cargo:

Brindar seguridad/vigilancia y prevenir situaciones de riesgo de huéspedes, clientes y personal del establecimiento, según los protocolos, procedimientos y/o normas de seguridad establecidas.

Funciones claves:

- Monitorear las cámaras de seguridad del establecimiento e informar a quien corresponda en caso de irregularidades, de modo de prevenir y controlar situaciones emergentes en materia de seguridad.
- Prevenir situaciones de riesgo y dar respuesta ante las mismas, reportando a quien corresponda, según medidas y protocolos de seguridad.
- Realizar recorridos por el establecimiento y zonas exteriores como medida de seguridad para huéspedes, clientes y personal, indicando normas y regulaciones del mismo cuando sea necesario e informando irregularidades detectadas a quien corresponda.
- Controlar la entrada y salida de proveedores y del personal, según protocolo establecido.
- Mantener los registros del área actualizados, en planillas o en los sistemas informáticos correspondientes, según protocolos del área.
- Atender los reclamos de huéspedes y clientes relativos a la seguridad, siguiendo los protocolos establecidos.
- Suplir la función de sus compañeros de equipo cuando sea necesario, para asegurar el correcto funcionamiento del área, según pautas de trabajo.
- Ser garante y asistir a huéspedes en la habitación ante denuncias de faltantes, extravíos o olvidos de objetos, iniciando el labrado del acta correspondiente, según protocolos de actuación existentes.
- Actuar ante la amenaza de un incendio para minimizar posibles daños y pérdidas, interviniendo con los medios de seguridad que se dispongan y de acuerdo con los protocolos y procedimientos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: procedimientos y protocolos de seguridad, técnicas de seguridad, defensa personal y prevención de conflictos, primeros auxilios - RCP, atención al cliente, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: sistema de seguridad de monitoreo y ofimática.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: relacionadas a sus funciones.
- Equipos: de comunicación, de ofimática y circuito cerrado de televisión (CCTV).

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	135
Responsabilidad	99
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	5

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Supervisor de Seguridad

Servicio: Seguridad

Nivel 3

Área: Seguridad

Puntaje: 563

Propósito del cargo:

Gestionar y supervisar al equipo de trabajo para el cumplimiento de los objetivos de seguridad del establecimiento, en coordinación con el Jefe de Seguridad, según protocolos y estándares de calidad.

Funciones claves:

- Organizar, distribuir y supervisar las funciones del equipo de trabajo a su cargo, de acuerdo con los objetivos del área y las necesidades diarias del establecimiento.
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.
- Realizar el monitoreo y control de las instalaciones, áreas de servicios y espacios públicos del establecimiento a través del circuito cerrado de televisión (CCTV) y mediante recorridos y exteriores, de acuerdo con el protocolo establecido.
- Asegurar el funcionamiento de los sistemas de seguridad existentes para la prevención de riesgos y accidentes, de acuerdo con las normas y pautas sobre seguridad.
- Informar al personal a su cargo sobre eventos o cambios en la operativa que tengan lugar en el establecimiento para adaptar las rutinas de trabajo según los protocolos y estándares de calidad.
- Participar y realizar aportes en las reuniones de equipo para la mejora continua del servicio.
- Informar y derivar situaciones complejas a quien corresponda relativas a la seguridad, para su atención y tratamiento, según protocolos y procedimientos.
- Mantener actualizados los registros laborales, de novedades y sucesos del establecimiento, según protocolos establecidos.
- Coordinar con distintas áreas del establecimiento el involucramiento y accionar del equipo de seguridad ante eventos y/o situaciones extraordinarias, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- Suplir la función de cualquier otro integrante del equipo cuando sea necesario, para asegurar el correcto funcionamiento del área, según pautas de trabajo.
- Actuar ante la amenaza de un incendio para minimizar posibles daños y pérdidas, coordinando al equipo de trabajo e interviniendo con los medios de seguridad que se dispongan y según protocolos y procedimientos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, sistemas, procedimientos y protocolos de seguridad del establecimiento, normativa vigente relativa a la seguridad privada, estructura organizativa y física del establecimiento, protección contra incendios, procedimientos de evacuación, primeros auxilios, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software para gestión de seguridad, software para gestión de personas y planillas de cálculo.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Oficial de seguridad/vigilancia.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de comunicación, de ofimática y tecnología de videovigilancia: Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	358
Responsabilidad	124
Contexto funcional	73
Condiciones del contexto y exigencias físicas	8

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de Seguridad

Servicio: Seguridad

Nivel 4

Área: Seguridad

Puntaje: 736

Propósito del cargo:

Garantizar la seguridad de huéspedes, clientes y personal del establecimiento, supervisando a su equipo de trabajo, según protocolos y estándares de calidad establecidos.

Funciones claves:

- Organizar el trabajo y aportar para la definición de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos determinados.
- Mantener informado al equipo de trabajo y/o personal de otras áreas sobre novedades, imprevistos, sucesos e incidentes que surjan para operar y actuar, según los procedimientos existentes.
- Atender y dar respuesta a situaciones en materia de seguridad que se susciten en el establecimiento según protocolos y procedimientos establecidos.
- Instruir al equipo de trabajo y al personal de otras áreas sobre nuevas metodologías, procedimientos y/o protocolos de seguridad, según necesidades y los estándares de calidad establecidos.
- Coordinar y asesorar en materia de seguridad a delegaciones internacionales y potenciales clientes, según corresponda.
- Suplir la función de cualquier otro integrante del equipo cuando sea necesario, para asegurar el correcto funcionamiento del área.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y los lineamientos recibidos.
- Dirigir y coordinar al equipo de trabajo ante la amenaza de un incendio, para minimizar posibles daños y pérdidas, de acuerdo con protocolos y procedimientos establecidos.
- Planificar y llevar a cabo actividades informativas y de capacitación para el personal sobre medidas de seguridad y prevención de incendios según lineamientos recibidos y protocolos establecidos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas al normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas y equipos de trabajo, técnicas de investigación, sistemas, procedimientos y protocolos de seguridad del establecimiento, normativa vigente relativa a la seguridad privada, estructura organizativa y física del establecimiento donde trabaja, protección contra incendios, procedimientos de evacuación, primeros auxilios, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software para gestión de seguridad, software para gestión de personas y planillas de cálculo.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Supervisor de Seguridad, Oficial de seguridad/vigilancia.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática, de comunicación y tecnología de videovigilancia: Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	469
Responsabilidad	183
Contexto funcional	79
Condiciones del contexto y exigencias físicas	5

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

CONTENIDO:

- **Área: Spa**
 - Auxiliar de Spa
 - Guardavidas
 - Recepcionista de Spa
 - Técnico en actividades físicas
 - Técnico de Spa
 - Supervisor/Coordinador de Spa
 - Jefe de Spa

Auxiliar de Spa

Servicio: Spa

Nivel 1

Área: Spa

Puntaje: 114

Propósito del cargo:

Orientar y asistir a los clientes dentro del Spa, según necesidades y servicios ofrecidos.

Funciones claves:

- Orientar y asistir a los clientes en las distintas salas durante su estadía en el Spa, según necesidades y servicios contratados.
- Mantener informados a los clientes sobre los servicios y promociones apoyándose en folletería y cartelera existente.
- Presentar a potenciales clientes, las distintas salas y servicios ofrecidos, según necesidades y planes existentes.
- Mantener el stock de los materiales e insumos necesarios en sus distintos espacios y salas, e informar a quien corresponda ante faltante o escasez, de acuerdo con los criterios establecidos.
- Informar a la recepción del Spa sobre los servicios de los que hizo uso cada cliente para su posterior registro y facturación, según procedimientos establecidos.
- Mantener la higiene y el orden de las distintas salas que dispone el Spa, según los estándares de calidad del establecimiento.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: atención al cliente, generales sobre tratamientos y servicios brindados en el Spa, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, público en general, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: carros de transporte.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	43
Responsabilidad	43
Contexto funcional	25
Condiciones del contexto y exigencias físicas	3

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Guardavida

Servicio: Spa

Nivel 2

Área: Spa

Puntaje: 311

Propósito del cargo:

Realizar prevención, rescate y auxilio de personas en piscinas habilitadas del establecimiento, según procedimientos de actuación.

Funciones claves:

- Aplica técnicas de auxilio, manuales o mecánicas, ante la presencia de accidentes de bañistas en el área de piscinas del establecimiento, manteniendo el contralor de la seguridad en las mismas.
- Organizar la seguridad y mantener el orden en el área de las piscinas, según procedimientos y estándares.
- Brinda información y advertencias al público al respecto de los posibles riesgos si no se siguen las normas de seguridad y prevención en las piscinas.
- Ordena al público retirarse al momento del cierre de las piscinas o ante variaciones climáticas inesperadas, según procedimientos definidos.
- Cuida y realiza mantenimiento y devolución de todos los implementos para el cumplimiento de sus funciones previstos por el establecimiento, según corresponda.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: socorrismo, primeros auxilios, técnicas de rescate de víctimas en peligro de ahogamiento, manejo de materiales de salvamento, rescate y atención, normas y procedimientos de primeros auxilios y seguridad, procedimientos de servicios de asistencia médica de emergencia , RCP, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: ingles y portugués.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- La calidad de uno o más servicios.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de comunicación, de asistencia médica y de salvamento y socorro.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: gorro, protector solar y lentes con protección solar.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado, a la intemperie (abierto).

Expuesto a:

- Calor/frío.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	173
Responsabilidad	81
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	12

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Recepcionista de Spa

Servicio: Spa

Nivel 2

Área: Spa

Puntaje: 319

Propósito del cargo:

Realizar la recepción y brindar información al huésped, cliente y público en general, acerca de los servicios, tratamientos y demás información requerida sobre el Spa, según estándares de calidad y lineamientos recibidos.

Funciones claves:

- Atender y brindar información a clientes y público en general, sobre servicios y tratamientos, costos, promociones y horarios, entre otros aspectos, de acuerdo con los planes existentes.
- Recibir y registrar a los clientes a su ingreso en el SPA, según membresías o paquetes adquiridos y procedimientos existentes.
- Abastecer a los clientes de los insumos y materiales necesarios durante su estadía en el Spa, según estándares de calidad y pautas recibidas.
- Mantener actualizados los registros informáticos sobre los socios del Spa, según criterios establecidos.
- Registrar información en el sistema informático sobre promociones y cambios en los costos, según corresponda.
- Gestionar nuevos contratos y membresías de socios, según procedimientos e indicaciones recibidas.
- Realizar el cierre de caja del turno correspondiente, según procedimientos y normas contables.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: atención al público , generales sobre tratamientos y servicios brindados en el Spa, ventas, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión interna y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	174
Responsabilidad	99
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Técnico en actividades físicas

Servicio: Spa

Nivel 2

Área: Spa

Puntaje: 320

Propósito del cargo:

Brindar instrucción y apoyo técnico en las actividades de entrenamiento y deporte de los huéspedes/clientes realizadas en el establecimiento, según lineamientos y estándares de calidad establecidos.

Funciones claves:

- Indicar y realizar el seguimiento de las rutinas de entrenamiento, ejercicios de calentamiento y de elongación de los huéspedes/clientes que hagan uso del gimnasio, según necesidades y condicionantes físicos.
- Planificar y llevar a cabo actividades de entrenamiento y esparcimiento en las salas del gimnasio, al aire libre y en las piscinas, según disponibilidad de las mismas y pautas de trabajo.
- Promover el respeto de las normas de uso del gimnasio y de la piscina, entre otros espacios utilizados, según criterios establecidos.
- Asegurar el orden, higiene y la disponibilidad de accesorios, herramientas y máquinas de la sala para el entrenamiento y esparcimiento de los usuarios, según estándares de calidad existentes.
- Mantener actualizado el registro de las actividades realizadas.
- Mantener actualizado el inventario de materiales del área e informar ante necesidad de reposición por rotura o faltante.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: educación física, atención al cliente, RCP, primeros auxilios e inmovilización, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software específico de base de datos de clientes.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: accesorios para realizar las actividades físicas.
- Máquinas: para realizar las actividades físicas.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	173
Responsabilidad	99
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	3

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Técnico de Spa

Servicio: Spa

Nivel 2

Área: Spa

Puntaje: 321

Propósito del cargo:

Brindar distintos tratamientos y servicios del SPA a huéspedes y clientes, según estándares de calidad del establecimiento.

Funciones claves:

- Realizar diversos tratamientos y actividades técnicas en el marco del Spa, según su rol, sus habilidades y formación (masajista, estilista, esteticista, etc.) y de acuerdo con la oferta disponible en el establecimiento.
- Asesorar y dar seguimiento al cliente durante el tratamiento, especificando lo realizado y los pasos a seguir, según corresponda.
- Prever y gestionar la disponibilidad de los insumos y productos necesarios para el desarrollo de los tratamientos y de las distintas actividades técnicas, según la agenda del servicio.
- Mantener la higiene y orden del lugar de trabajo y de las herramientas y equipos utilizados, según estándares de calidad del establecimiento.
- Llevar registro de los tratamientos realizados, fichas de los clientes y toda otra información relevante para planificar tratamientos futuros y darle seguimiento a los actuales, según criterios técnicos.
- Mantener informados a superiores sobre los tratamientos y seguimiento de los mismos, para la mejora continua de los servicios, según pautas de trabajo establecidas.
- Coordinar tareas con otros técnicos del equipo y apoyar o suplir otras funciones del Spa, según necesidades.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: distintas técnicas y tratamientos que aplican en su especialidad., atención al cliente, protocolos de seguridad relacionados a su especialidad , procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: referidos a su especialidad.
- Equipos: referidos a su especialidad.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: de acuerdo con su especialidad.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	174
Responsabilidad	99
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	3

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Supervisor/Coordinador de Spa

Servicio: Spa

Nivel 3

Área: Spa

Puntaje: 600

Propósito del cargo:

Gestionar y supervisar los equipo de trabajo y los recursos materiales del área para el cumplimiento de las actividades y servicios en coordinación con el jefe de SPA y según los estándares de calidad considerados.

Funciones claves:

- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.
- Gestionar la disponibilidad de insumos y herramientas necesarias para brindar los servicios del Spa, según demandas y procedimientos establecidos.
- Recibir y atender a clientes/huéspedes en momentos de alta demanda o cuando estos así lo requieran, según necesidades.
- Administrar las membresías del SPA, gestionar promociones y buscar convenios con empresas para aumentar el número de socios, en coordinación con la jefatura del área.
- Coordinar con distintas áreas (mantenimiento, recepción, ama de llaves, etc.), para garantizar la correcta operativa diaria del Spa.
- Recabar información sobre la satisfacción de huéspedes/clientes acerca de los servicios del spa para identificar áreas de mejora e innovaciones necesarias en los servicios.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, servicios y equipamiento del Spa, atención al cliente, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión interna, paquete ofimático y software para gestión de insumos.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Técnico de Spa, Técnico en actividades físicas, Recepcionista de Spa, Auxiliar de Spa.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipos de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	358
Responsabilidad	152
Contexto funcional	87
Condiciones del contexto y exigencias físicas	3

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de Spa

Servicio: Spa

Nivel 4

Área: Spa

Puntaje: 732

Propósito del cargo:

Garantizar el desarrollo de las actividades y servicios del área, gestionando al equipo de trabajo, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

Funciones claves:

- Organizar el trabajo y aportar para la fijación de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos fijados.
- Diseñar actividades, propuestas comerciales y de convenios con instituciones, para ser consideradas por la Gerencia/Dirección, buscando aumentar los clientes potenciales y la mejora continua del servicio.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y los lineamientos recibidos.
- Informar a la Gerencia/Dirección sobre el servicio de Spa, para la toma de decisiones sobre diversos temas.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas al normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Trasmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y

en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, administración , conocimientos general de las distintas especialidades del área, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión interna, software de cobranzas y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Supervisor/Coordinador de SPA, Técnico de SPA, Técnico en actividades físicas, Guardavida , Recepcionista de SPA, Auxiliar de SPA.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	469
Responsabilidad	183
Contexto funcional	79
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

SERVICIO DE ANIMACIÓN Y RECREACIÓN

CONTENIDO:

- **Área: Animación y Recreación**
 - Animador/Recreador
 - Supervisor/Coordinador de animación y recreación

Animador/Recreador

Servicio: Animación y Recreación

Nivel 2

Área: Animación y Recreación

Puntaje: 285

Propósito del cargo:

Realizar actividades de animación y recreación dirigidas a niños, adolescentes y adultos que se hospedan en el establecimiento, garantizando un ambiente seguro y que cumpla con los procedimientos y estándares de calidad considerados.

Funciones claves:

- Colaborar en la planificación de las actividades del área (espacio infantil, espacio adolescente y resto de actividades del establecimiento), según corresponda.
- Ejecutar y asistir a los huéspedes en el desarrollo de las actividades planificadas, animando su participación en condiciones seguras, de acuerdo con los criterios establecidos en la planificación.
- Mantener el registro y la disponibilidad de los materiales e insumos del área para la correcta ejecución de las actividades según lo planificado.
- Monitorear que las actividades se desarrollen con las condiciones de seguridad y velando por la integridad física de los participantes y edilicia del establecimiento, según lineamientos recibidos y procedimientos del establecimiento.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: técnicas de recreación y de trabajo con niños, adolescentes y adultos , atención al cliente, manejo de grupos, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: ingles y portugués.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: materiales didácticos.
- Equipos: ofimática y de comunicación.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: bloqueador solar, gorro, lentes y repelente.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado, a la intemperie (abierto).

Expuesto a:

- Calor/frío.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	185
Responsabilidad	43
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	12

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Supervisor/Coordinador de Animación y Recreación

Servicio: Animación y Recreación

Nivel 3

Área: Animación y Recreación

Puntaje: 595

Propósito del cargo:

Garantizar el desarrollo de las actividades y eventos de animación y recreación, gestionando al equipo de trabajo, de acuerdo con la normativa existente, procedimientos y estándares de calidad establecidos.

Funciones claves:

- Diseñar y planificar las actividades y eventos semanales para niños, adolescentes y adultos según ocupación del establecimiento y condiciones climáticas previstas.
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.
- Gestionar la disponibilidad de insumos y herramientas necesarias para brindar las actividades del área, según cronograma de trabajo y procedimientos establecidos.
- Mantener actualizados distintos registros y elaborar documentos (por ejemplo: instructivos, procedimientos), para garantizar la seguridad en las actividades y el funcionamiento del área, según los planes de trabajo y estándares definidos.
- Participar en actividades puntuales y eventos especiales que planifique el área, para dar apoyo al equipo de trabajo, según necesidades.
- Informar a la Gerencia sobre las actividades y eventos semanales realizados y planificados según se le solicite, ya sea mediante informes o en el marco de reuniones de trabajo.
- Garantizar que las actividades se desarrollen con las condiciones de seguridad y velando por la integridad física de los participantes y edilicia del establecimiento, según normativa existente y procedimientos del establecimiento.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: animación y recreación, gestión de personas, atención al cliente, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Animador/Recreador.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: materiales didácticos.
- Equipos: equipos de ofimática y comunicación.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: bloqueador solar, gorro, repelente y lentes de sol.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	358
Responsabilidad	155
Contexto funcional	79
Condiciones del contexto y exigencias físicas	3

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

CONTENIDO:

- **Área: Compras**
 - Chofer de compras
 - Auxiliar de compras
 - Asistente de compras
 - Jefe de compras
- **Área: Contabilidad y finanzas**
 - Auxiliar de bodega
 - Cajero
 - Administrativo contable/financiero
 - Auditor interno
 - Supervisor de almacén
 - Jefe de contabilidad y finanzas
- **Área: Gerencia General**
 - Secretaría de gerencia general
- **Área: Gestión Humana**
 - Asistente de gestión humana
 - Técnico de gestión humana
 - Jefe de gestión humana
- **Área: Marketing y ventas**
 - Asistente de marketing y ventas
 - Ejecutivo de ventas
 - Coordinador de grupos
 - Coordinador de eventos
 - Jefe de marketing y ventas
- **Área: Sistemas**
 - Asistente de sistemas
 - Técnico de sistemas
 - Jefe de sistemas

Chofer de Compras

Servicio: Gerencial

Nivel 1

Área: Compras

Puntaje: 185

Propósito del cargo:

Realizar el transporte de la mercadería adquirida por el área de Compras, siguiendo las indicaciones de superiores y las normas de seguridad vigentes para el transporte de vehículos.

Funciones claves:

- Conducir vehículos para transportar mercadería desde locación de proveedores hasta el establecimiento o viceversa, según indicaciones de compras.
- Realizar compras de mercadería en los locales correspondientes, controlando vencimientos y precios, de acuerdo con los requerimientos y ordenes de compra.
- Procurar mercadería para eventos o situaciones específicas y eventuales, según necesidades y detalle de compras.
- Realizar trámites y traslados de encomiendas del establecimiento, según requerimientos y características organizativas del mismo.
- Organizar itinerarios para garantizar el traslado de mercadería según indicaciones y planificación existente.
- Controlar el funcionamiento del vehículo a su cargo y sus herramientas, en aplicación de las normas y prácticas de seguridad e higiene en el trabajo.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: conducción segura de vehículos para el transporte de mercaderías, procedimientos y estándares del área.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Vehículos: automóvil, camioneta y camión.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: faja.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja a la intemperie (abierto).

Expuesto a:

- Calor/frío.
- Levantamiento de cargas.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	43
Responsabilidad	96
Contexto funcional	26
Condiciones del contexto y exigencias físicas	20

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Auxiliar de Compras

Servicio: Gerencial

Nivel 1

Área: Compras

Puntaje: 209

Propósito del cargo:

Apoyar al equipo de trabajo en los procesos administrativos y operativos relativos a compras, para contribuir al logro de los objetivos del área, según procedimientos e indicaciones.

Funciones claves:

- Realizar relevamiento de mercado sobre precios y ofertas de los insumos habitualmente utilizados en el establecimiento para su registro y disponibilidad.
- Solicitar cotizaciones de mercaderías, insumos y productos para su actualización en el sistema y ordenar a los proveedores en virtud de los requerimientos y condiciones establecidas.
- Coordinar y gestionar con otras áreas y proveedores los tiempos y formas de entrega de los productos e insumos solicitados, según pautas de trabajo.
- Colaborar en las solicitudes de pedidos a proveedores, según necesidades y registro existente.
- Revisar la mercadería para su depósito y/o reclamo de mercadería defectuosa, según protocolo.
- Colaborar en la realización de compras y en el transporte de mercaderías, de acuerdo con las necesidades y características del establecimiento.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: procedimientos y protocolos para la compra de insumos, procedimientos y estándares del área.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: sistema de gestión de almacén y compras y planillas de cálculo.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	121
Responsabilidad	56
Contexto funcional	31
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Asistente de Compras

Servicio: Gerencial

Nivel 2

Área: Compras

Puntaje: 321

Propósito del cargo:

Realizar la compra de insumos y mercadería y/o contratación de servicios para el trabajo de cada área del hotel de acuerdo con las necesidades, estándares de calidad y con la política de compras del establecimiento.

Funciones claves:

- Recepcionar y gestionar las solicitudes de compra de productos y servicios que las diferentes áreas del establecimiento necesitan, según procedimientos establecidos.
- Solicitar productos y servicios a proveedores, negociar precios, formas de pago y plazos de entrega, de forma de optimizar los gastos del establecimiento, según pautas y lineamientos recibidos.
- Realizar pedidos, órdenes de compra y licitaciones en el caso que corresponda, siguiendo lineamientos y la normativa vigente.
- Realizar y registrar compras directas según necesidades y procedimientos existentes.
- Realizar los reclamos correspondientes en caso de mercadería faltante o defectuosa según requerimientos.
- Sistematizar y gestionar información sobre procesos de compras en el sistema de gestión que utiliza el área, según procedimientos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: informática, política de compras del establecimiento, cartera de proveedores, plaza de negocios, negociación, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: sistema de gestión interna y programa ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipos de ofimática.
- Máquinas: vehículos (si corresponde).

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	167
Responsabilidad	115
Contexto funcional	38
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de Compras

Servicio: Gerencial

Nivel 4

Área: Compras

Puntaje: 733

Propósito del cargo:

Asegurar la disponibilidad y almacenamiento de los insumos necesarios de trabajo para contribuir con el cumplimiento de los objetivos de las áreas, planificando y gestionando su adquisición según requerimientos de cada área y los estándares de calidad fijados por el establecimiento.

Funciones claves:

- Organizar el trabajo y aportar para la definición de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos determinados.
- Planificar las compras semanales, previendo los materiales e insumos que necesitará cada área del establecimiento, según antecedentes y requerimientos.
- Planificar y gestionar los procesos de negociación del área, en función de las metas y procedimientos establecidos.
- Solicitar presupuestos a proveedores, negociar y autorizar compras, optimizando los gastos, para dar respuesta a los requerimientos de las áreas, según planificación y procedimientos establecidos.
- Negociar acuerdos comerciales y solicitudes de compras con proveedores para dar respuesta a las necesidades del establecimiento, según planificación, montos y criterios fijados.
- Contabilizar las compras realizadas por el área, gestionando comprobantes y gastos, según procedimientos establecidos.
- Realizar el control y seguimiento de las compras realizadas para mantener el stock de insumos necesarios de acuerdo con lo planificado y solicitado.
- Supervisar el ingreso y almacenamiento de la mercadería en los depósitos correspondientes, según clasificación por tipo de producto y área solicitante.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y los lineamientos recibidos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas a la normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: administración, negociación, logística, normativa vigente relativa al área en la que se desempeña, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: programa de gestión integral hotelera y/o de gestión empresarial y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Asistente de Compras, Auxiliar de Compras, Chofer de Compras.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	469
Responsabilidad	183
Contexto funcional	80
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Auxiliar de Bodega

Servicio: Gerencial

Nivel 1

Área: Contabilidad y Finanzas

Puntaje: 165

Propósito del cargo:

Apoyar al equipo de trabajo en los procesos administrativos y operativos del depósito/bodega para contribuir con la disponibilidad de mercadería para todas las áreas del establecimiento, de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.

Funciones claves:

- Recibir los pedidos de las áreas y documentar el proceso en el sistema de gestión interna, para su entrega correspondiente, según solicitudes y procedimientos existentes.
- Recibir y organizar la mercadería de los proveedores en depósitos y cámaras, según fecha de ingreso y de vencimiento.
- Mantener la organización y las condiciones físicas de la mercadería en los depósitos y cámaras, según pautas de trabajo.
- Actualizar el inventario de la mercadería disponible y mantener registros actualizados, según procedimientos establecidos.
- Mantener el orden y limpieza de las bodegas y cámaras del área, según estándares de calidad propuestos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: manipulación de alimentos, procedimientos y estándares del área.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: sistema de gestión interna.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.

- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: chatas de transporte y balanza.
- Equipos: elevador manual.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: faja, guantes, calzado y abrigo para el ingreso a las cámaras de frío.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Levantamiento de cargas.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	82
Responsabilidad	56
Contexto funcional	19
Condiciones del contexto y exigencias físicas	8

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Cajero

Servicio: Gerencial

Nivel 2

Área: Contabilidad y Finanzas

Puntaje: 300

Propósito del cargo:

Registrar y realizar la cobranza de los servicios y/o productos consumidos en el establecimiento por huéspedes/clientes y el pago de proveedores, así como los procedimientos administrativos correspondientes de acuerdo con las normas de control interno y procedimientos establecidos.

Funciones claves:

- Computar gastos y realizar la cobranza de clientes, según procedimientos establecidos y productos consumidos.
- Resguardar valores, chequeras, cintas de seguridad y otros elementos, realizando los registros y verificando que no se acceda a los mismos sin la autorización correspondiente, según procedimientos y estándares del área.
- Realizar el arqueo de caja, controlando valores y documentación de respaldo (recibos, tickets, etc.), en función de la información de ventas registrada y en colaboración con el/la auditor/a interno/a según corresponda.
- Realizar gestiones ante instituciones financieras, según demanda y protocolos de seguridad de la empresa.
- Informar a auditores, gerencias y/o directivos los procesos y las metodologías de trabajo a su cargo, según requerimientos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: informática (nivel de usuario), atención al público, manejo de valores, procesos administrativos, procedimientos y estándares del área.

- El dominio de los siguientes idiomas: inglés.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: planillas de cálculo y programa contable.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipos de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	167
Responsabilidad	99
Contexto funcional	33
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Administrativo Contable/Financiero

Servicio: Gerencial

Nivel 2

Área: Contabilidad y Finanzas

Puntaje: 332

Propósito del cargo:

Contribuir y asistir administrativamente con el diseño, implementación y mejora de los procesos contables y financieros para el logro de los objetivos del área, según normativa vigente y estándares de calidad del establecimiento.

Funciones claves:

- Mantener el registro contable de ingresos y egresos relativos a distintos conceptos, corroborando su documentación, para brindar información y facilitar la toma de decisiones de quien corresponda.
- Gestionar el pago de proveedores y de los distintos servicios percibidos por el hotel (agua, gas, electricidad, etc) según vencimientos, estados de cuenta y procedimientos establecidos.
- Gestionar el registro de facturas por concepto de bienes y servicios, según procedimientos establecidos.
- Realizar las conciliaciones bancarias y revisar los estados de cuenta del establecimiento, para la gestión del cierre contable mensual.
- Realizar las conciliaciones de las cuentas de los proveedores según pautas de trabajo.
- Dar respuesta o derivar a quien corresponda consultas de facturación y/o procesos de pago, según lineamientos recibidos.
- Dar seguimiento a deudores, según indicaciones.
- Mantener el registro de datos en el sistema contable según requerimientos.
- Realizar controles a operaciones contables y financieras realizadas en el establecimiento, según lineamientos de superiores.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: contabilidad básica, administración, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: sistema contable, paquete ofimático y sistema de gestión interna.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: impresora de cheques y equipos de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	206
Responsabilidad	87
Contexto funcional	38
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Auditor Interno

Servicio: Gerencial

Nivel 2

Área: Contabilidad y Finanzas

Puntaje: 395

Propósito del cargo:

Auditar la ejecución de los procesos operativos, contables y financieros del establecimiento, de acuerdo con la normativa vigente, con los estándares de calidad y procedimientos establecidos.

Funciones claves:

- Controlar y auditar la facturación de las cajas y recepción del establecimiento, de acuerdo con los registros contables y los procedimientos establecidos.
- Elaborar reporte diario de ingresos para informar a los gerentes de áreas y autoridades del establecimiento, según procedimientos.
- Analizar y controlar los cobros realizados por la recepción en sus distintos medios, según documentación y procedimientos existentes.
- Verificar y mantener el registro de los servicios utilizados por huéspedes extranjeros, controlando devoluciones impositivas así como descuentos y sus respectivas justificaciones, según procedimientos establecidos.
- Controlar la correspondencia entre la facturación y la cantidad de paquetes vendidos por agencias internacionales, de acuerdo con la información existente.
- Mantener actualizado el sistema de gestión interna, según acontecimientos y necesidades (por ej.: crear códigos y categorías para nuevos productos, ajustar cotización, controlar ingresos diarios del establecimiento, entre otras actividades).
- Recibir auditorías anuales, brindando información y documentación según requerimientos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: contabilidad, hotelería (su estructura organizativa y operativa), procesos de auditoría, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de contabilidad, software de gestión hotelera y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipos de ofimática y equipos de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	206
Responsabilidad	124
Contexto funcional	64
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Supervisor de almacén

Servicio: Gerencial

Nivel 3

Área: Contabilidad y Finanzas

Puntaje: 611

Propósito del cargo:

Garantizar el stock de mercadería para contribuir con el cumplimiento de los objetivos de las distintas áreas del establecimiento, supervisando la operativa en el almacén, según necesidades y estándares de calidad establecidos.

Funciones claves:

- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.
- Controlar y mantener el stock de mercadería para satisfacer las necesidades de las distintas áreas del establecimiento, según solicitudes recibidas y en coordinación con el resto del área de Compras.
- Mantener el registro interno de facturación y demás información sobre la mercadería, controlando la calidad y cantidad de los insumos, considerando procedimientos de trabajo.
- Planificar el almacenamiento de mercadería y controlar su inventario para mantener el orden y la actualización de los registros del área.
- Dar seguimiento a la mercadería en tránsito para no incurrir en faltantes, según los procedimientos establecidos.
- Controlar las cámaras de frío para asegurar la manutención de la mercadería correspondiente e informar a superiores en caso de imprevistos, según corresponda.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: logística, gestión de personas, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión interna del establecimiento, paquete ofimático y sistema de gestión de compras.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Auxiliar de bodega.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: carros/chatas de traslado y balanzas.
- Equipos: de ofimática, de comunicación y montacargas.
- Máquinas: cámaras de frío.

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: guantes y calzado adecuado.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Cambios de temperatura.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	352
Responsabilidad	183
Contexto funcional	67
Condiciones del contexto y exigencias físicas	9

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de Contabilidad y Finanzas

Servicio: Gerencial

Nivel 4

Área: Contabilidad y Finanzas

Puntaje: 786

Propósito del cargo:

Garantizar la ejecución y mejora continua de los procesos y herramientas contables y financieras para contribuir con el cumplimiento de los objetivos del área, según lineamientos y estándares de calidad establecidos.

Funciones claves:

- Organizar el trabajo y aportar para la fijación de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos fijados.
- Elaborar el presupuesto mensual y anual del establecimiento, según lineamientos establecidos.
- Supervisar la ejecución del presupuesto general, para reportar desviaciones y proponer los ajustes necesarios según las metas fijadas.
- Controlar y sugerir ajustes a los procesos y resultados de las liquidaciones de sueldos, altas y bajas de personal, liquidación de comisiones, trámites administrativos, según procedimiento y normativa vigente.
- Realizar el cierre mensual de cuentas corrientes y tarjetas de crédito que utiliza el establecimiento y controlar conciliaciones de cuentas bancarias y no bancarias, según procedimientos establecidos.
- Preparar la liquidación de impuestos que debe afrontar el establecimiento según normativa y lineamientos recibidos.
- Responder a las consultas de los auditores internos y externos, según corresponda.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y los lineamientos recibidos.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas a la normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: administración y contabilidad, gestión humana, normativa legal y contable relativa a su área de desempeño, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: programa contable, paquete ofimático y software de gestión hotelero.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, proveedores, jefe/superior y auditores.

Tiene personas a cargo: Auditor interno, Administrativo contable/financiero, Cajero.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipos de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	508
Responsabilidad	183
Contexto funcional	94
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Secretaría de Gerencia General

Servicio: Gerencial

Nivel 3

Área: Gerencia General

Puntaje: 444

Propósito del cargo:

Asistir administrativa y operativamente a la Gerencia General para contribuir con los procesos y objetivos del área, según necesidades y lineamientos recibidos.

Funciones claves:

- Asistir y dar soporte administrativo y operativo a la gerencia según requerimientos y procedimientos de confidencialidad establecidos.
- Organizar la agenda del Gerente general, según corresponda.
- Atender, dar respuesta o derivar a quien corresponda las consultas recibidas en el área, a través de diferentes medios de comunicación, priorizando y gestionando según su ámbito de actuación.
- Coordinar y organizar las reuniones de la gerencia de acuerdo con la agenda y necesidades planteadas.
- Realizar la gestión documental del área, según procedimientos establecidos.
- Organizar y gestionar los viajes de trabajo de ejecutivos de la compañía (coordinar pasajes, transfers, alojamientos, alimentación, etc.), según procedimientos y estándares del establecimiento.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelantes las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión del tiempo, informática (operador PC), procesos de trabajo de secretariado ejecutivo, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.

- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: ofimática y sistemas de gestión hoteleros.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	253
Responsabilidad	152
Contexto funcional	38
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Asistente de Gestión Humana

Servicio: Gerencial

Nivel 1

Área: Gestión Humana

Puntaje: 235

Propósito del cargo:

Apoyar en los procesos de Gestión Humana y al equipo de trabajo, para alcanzar los objetivos planteados para el área, según necesidades y procedimientos del establecimiento.

Funciones claves:

- Apoyar en los procesos de selección de personal, colaborando en la publicación de avisos, recepción de CVs, pre-selección y coordinación de entrevistas, siguiendo los procedimientos del área.
- Registrar las licencias y horarios del personal para la correcta liquidación de los salarios y compensaciones de acuerdo con la normativa y con la política retributiva del establecimiento.
- Recabar y registrar información de distinta naturaleza relativa a los funcionarios (ej.: comprobantes de licencia, notificaciones, partes médicos) para mantener sistematizadas y actualizadas las planillas de personal, según necesidades y procedimientos.
- Mantener actualizadas las vías de comunicación interna con los funcionarios, según procedimientos y estándares de comunicación correspondientes.
- Controlar la suficiencia de stock de uniformes para personal, así como su oportuna distribución y entrega, según procedimientos y estándares del establecimiento.
- Colaborar en la gestión de convenios con empresas para beneficios de los empleados del establecimiento, según necesidades.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos fuera de su ámbito de competencia. (N1)

Para contribuir con la calidad del servicio: Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio. (N1)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo e información necesaria para su desempeño y se comunica oralmente en forma clara y concisa adaptándose a distintos interlocutores. (N1)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa. Frente a situaciones críticas, actúa según los procedimientos establecidos, derivando a quien corresponda. (N1)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y comunica oportunamente los incidentes o imprevistos que surgen en su área de trabajo y apoya al equipo en su resolución. (N1)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda en tiempo y forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora a demanda con todos los miembros del equipo de manera constructiva y respetuosa. (N1)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Cuida de su entorno inmediato de trabajo. (N1)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: informática (nivel de usuario), gestión humana, procedimientos y estándares del área.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión humana y paquete de ofimática.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipos de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	121
Responsabilidad	87
Contexto funcional	26
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Técnico de Gestión Humana

Servicio: Gerencial

Nivel 2

Área: Gestión Humana

Puntaje: 332

Propósito del cargo:

Contribuir técnicamente con el diseño, implementación y mejora de los procesos de Gestión Humana para el logro de los objetivos del área, según normativa vigente, procedimientos y estándares de calidad del establecimiento hotelero.

Funciones claves:

- Liquidar los sueldos del personal utilizando el software correspondiente, según normativa, convenios salariales vigentes y registro de incidencias.
- Gestionar las licencias, horarios, altas y bajas del personal y los contratos de trabajo (planilla y contratos), según necesidades, normativa vigente y los procedimientos establecidos.
- Mantener actualizados los sistema de gestión del área, según procedimientos correspondientes.
- Atender y dar respuesta a las consultas del personal relativas a la gestión del personal, según corresponda.
- Coordinar e informar a las diferentes áreas del establecimiento sobre los procesos de gestión humana para su ejecución, según pautas de trabajo.
- Colaborar en la planificación de los cursos que se ofrecen al personal durante el año.
- Gestionar y contribuir en los procesos de capacitación del personal, fortaleciendo sus competencias y transmitiendo los estándares de calidad esperados en el establecimiento, de acuerdo con los planes de capacitación y desarrollo.
- Gestionar e intervenir en los procesos de reclutamiento y selección de personal, de acuerdo con los procedimientos y estándares definidos.
- Articular y promover el dialogo inter-áreas del establecimiento, brindando insumos y apoyo en materia de gestión humana.
- Llevar adelante actividades relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), por ejemplo: diálogo con organizaciones de la sociedad civil, gestión de convenios, organización de actividades, según corresponda.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: sub sistemas gestión humana , normativa laboral vigente, reglamentos internos, estructura organizativa del establecimiento, liquidación de sueldos, procedimientos y estándares del área.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión de personal y paquete de ofimática.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipos de ofimática y equipos de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	206
Responsabilidad	87
Contexto funcional	38
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de Gestión Humana

Servicio: Gerencial

Nivel 4

Área: Gestión Humana

Puntaje: 772

Propósito del cargo:

Garantizar la ejecución y mejora continua de los procesos y herramientas de gestión humana para contribuir con el cumplimiento de los objetivos del área, según lineamientos y estándares de calidad establecidos.

Funciones claves:

- Organizar el trabajo y aportar para la definición de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos determinados.
- Asegurar la incorporación oportuna de personal, supervisando los procesos de reclutamiento y selección y gestionando las contrataciones y desvinculaciones que correspondan, de acuerdo con las necesidades y perfiles requeridos.
- Asesorar y asistir a las distintas áreas sobre normativa laboral y la mejora continua en los procesos de gestión humana para facilitar la satisfacción laboral, el aprendizaje y la adaptación a los cambios.
- Desarrollar sistemas de información, indicadores y herramientas para el control de la gestión y brindar información a sus superiores sobre los resultados obtenidos.
- Gestionar y supervisar las liquidaciones y las planillas de trabajo del establecimiento, en conformidad con la normativa y la política retributiva definida.
- Orientar y monitorear la gestión del desempeño del personal para su fortalecimiento y desarrollo, según procedimientos y estándares.
- Realizar la administración del personal (registro y control), según procedimientos del establecimiento y normativa vigente.
- Gestionar la capacitación y actualización permanente de los funcionarios, para el fortalecimiento y desarrollo de sus competencias, según planes de capacitación y desarrollo.
- Promover el desarrollo e instrumentación de acciones dirigidas a la responsabilidad social, al bienestar, higiene laboral y seguridad y salud ocupacional de todo el personal, de acuerdo con los lineamientos y la normativa vigente.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y los lineamientos recibidos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas al normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la

materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, derecho laboral y liquidación de haberes, administración, negociación, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión de personal, paquete de ofimática y sistema de gestión hotelero.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, proveedores, jefe/superior y auditores.

Tiene personas a cargo: Técnico de Gestión Humana, Asistente de Gestión Humana.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipos de ofimática y equipos de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	508
Responsabilidad	183
Contexto funcional	80
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Asistente de Marketing y Ventas

Servicio: Gerencial

Nivel 2

Área: Marketing y Ventas

Puntaje: 288

Propósito del cargo:

Apoyar al equipo de trabajo en los procesos operativos y técnicos de marketing y ventas para alcanzar los objetivos del área, según requerimientos y procedimientos.

Funciones claves:

- Coordinar acuerdos de publicidad con medios de comunicación nacionales y extranjeros, según necesidades identificadas y estrategia de Marketing trazada por el área.
- Realizar investigación de mercado y analizar mediciones de rating, para que se pueda determinar las pautas publicitarias y estrategias de ventas.
- Definir los contenidos para el sitio web y las redes sociales en conjunto con el diseñador y otros técnicos según corresponda, siguiendo las pautas de trabajo establecidas en el área.
- Contribuir en la generación de alianzas estratégicas con empresas para lanzar promociones conjuntas, de acuerdo con los estándares de calidad y las pautas establecidas por el área.
- Definir y planificar promociones conjuntamente con referentes de cada área del establecimiento, según necesidades identificadas.
- Planificar en coordinación con el Diseñador gráfico, la cartelería y señalización del establecimiento, según requerimientos.
- Apoyar en los procesos operativos y administrativos del área, ingresando facturas de comisiones, las reservas y bloqueos de habitaciones para los grupos, según pautas de trabajo.
- Mantener actualizados los registros de datos de clientes, para contar con información accesible y de calidad y contribuir con la gestión del área.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja, busca e identifica información actualizada y pertinente sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de las distintas opciones y ofertas turísticas del entorno. Asesora a huéspedes y/o cliente de acuerdo a sus intereses. (N3)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: técnicas de marketing e investigación de mercado, comunicación, conocimientos básicos de diseño gráfico, negociación, ventas, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: paquete ofimático y software de gestión interna.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipos de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	186
Responsabilidad	56
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Ejecutivo de Ventas

Servicio: Gerencial

Nivel 2

Área: Marketing y Ventas

Puntaje: 437

Propósito del cargo:

Contribuir técnicamente con el diseño, implementación y mejora de los procesos de ventas para posicionar al establecimiento en distintos canales de comunicación y generar ventas de servicios, siguiendo los lineamientos marcados por la Gerencia, los protocolos y estándares de calidad del hotel.

Funciones claves:

- Fidelizar la cartera de clientes, comunicando y generando actividades de atención y seguimiento de los mismos, según necesidades.
- Elaborar avisos y promociones de ventas, en coordinación con diseñadores y/o imprentas (proveedores externos) para la difusión y atracción de huéspedes y/o clientes a través de distintos medios.
- Coordinar con organizaciones externas la publicidad del hotel, canjes y convenios vigentes, de acuerdo con procedimientos y lineamientos recibidos.
- Registrar y analizar información estadística de ventas y tarifas, verificando el desempeño mensual, para informar resultados a las gerencias correspondientes.
- Captar clientes nuevos operando y ofertando el hotel a través de agencias de viajes, organizaciones de congresos, embajadas, de acuerdo con los servicios e instalaciones disponibles y pautas establecidas.
- Mantener actualizado el perfil del hotel en redes sociales con noticias y publicidad sobre el establecimiento, según lo comunicado por las diferentes áreas.
- Controlar que la información que se publique en portales turísticos autorizados cuente con tarifas, imágenes y servicios actualizados, según promociones e información brindada por las áreas del hotel.
- Investigar el mercado y atender los cambios y negocios que surgen en la zona para identificar potenciales clientes y anticiparse a sus necesidades.
- Coordinar con las agencias y operadores que venden los paquetes del hotel, las reservas y servicios que requieran los grupos.
- Negociar cotizaciones con distintas agencias y dar seguimiento a los paquetes ofertados para los grupos que quieran alojarse en el hotel, según lineamientos recibidos.
- Gestionar y dar seguimiento a la cartera de clientes así como a la ejecución de las estrategias y acciones definidas por el área, para el logro los objetivos de acuerdo con la planificación existente.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: técnicas de marketing, relaciones públicas, comunicación, ventas de servicios, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: sistema de gestión interna, programa interno de reservas y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipos de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	233
Responsabilidad	158
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Coordinador de Grupos

Servicio: Gerencial

Nivel 3

Área: Marketing y Ventas

Puntaje: 556

Propósito del cargo:

Gestionar el hospedaje y la calidad de los servicios acordados con los grupos de turistas que se hospedan en el establecimiento, en coordinación con las diferentes áreas, según necesidades y procedimientos establecidos.

Funciones claves:

- Atender las necesidades de los grupos de huéspedes que desean hospedarse en el establecimiento y vender los servicios que éste ofrece, de acuerdo con los estándares de calidad y procedimientos del establecimiento.
- Coordinar con las áreas que correspondan, la logística y los servicios que los grupos de huéspedes contraten en el establecimiento, para garantizar su estadía en función de lo acordado y planificado.
- Gestionar y supervisar el desarrollo de los eventos que los grupos de huéspedes hayan contratado en el establecimiento y dar respuesta ante cualquier cambio o imprevisto emergente.
- Mantener los registros de información del o los grupos de huéspedes, según procedimientos establecidos.
- Verificar cobros a los clientes y realizar el seguimiento correspondiente, según procedimientos y estándares.
- Realizar el reporte de venta de alimentos y bebidas a cada grupo de huéspedes, en función de las pautas fijadas.
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja, busca e identifica información actualizada y pertinente sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de las distintas opciones y ofertas turísticas del entorno. Asesora a huéspedes y/o cliente de acuerdo a sus intereses. (N3)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: atención al cliente y coordinación de grupos, contables y financieros básicos, negociación, administración, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: software de gestión interna y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipos de ofimática y de comunicación.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	304
Responsabilidad	195
Contexto funcional	52
Condiciones del contexto y exigencias físicas	5

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Coordinador de Eventos

Servicio: Gerencial

Nivel 3

Área: Marketing y Ventas

Puntaje: 622

Propósito del cargo:

Gestionar el servicio de organización de eventos para clientes, según los estándares de calidad del establecimiento.

Funciones claves:

- Coordinar y supervisar la organización y logística de los eventos, según la agenda y requerimientos (estructuras, alimentos, bebidas, personal, servicios, etc.).
- Comunicar y supervisar la organización y planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área.
- Articular con diferentes áreas del establecimiento la preparación y el desarrollo de los eventos, según procedimientos establecidos.
- Atender las solicitudes de los clientes y prever los insumos y materiales necesarios para la ejecución del evento según lo requerido y planificado.
- Coordinar espectáculos contratados por el establecimiento para los clientes y articular con los equipos de trabajo de los artistas para el desarrollo de los mismos, según pautas y características del evento.
- Participar y aportar en la organización de eventos especiales para la planificación y distribución del trabajo del área, según corresponda.
- Realizar el seguimiento post evento, evaluando el nivel de satisfacción del cliente para llevar adelante acciones de recuperación o mejora del servicio, de acuerdo con las pautas y estándares de calidad existentes.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo e intercambia información, sugerencias y propuestas para el logro de los objetivos del equipo. Busca consensos y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo. (N3)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión ambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Controla, previene y promueve la prevención de riesgos en materia de seguridad e higiene en su área de trabajo. Implementa medidas y planes de cuidado ambiental. (N3)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3). **Para el logro de resultados:** Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: organización de eventos, logística, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Asistente de Marketing y Ventas.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipos de ofimática y carros de transporte/carga (para sillas, mesas).

Se requiere el uso de los siguientes equipos de protección personal: faja.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	358
Responsabilidad	198
Contexto funcional	66
Condiciones del contexto y exigencias físicas	0

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de Marketing y Ventas

Servicio: Gerencial

Nivel 4

Área: Marketing y Ventas

Puntaje: 780

Propósito del cargo:

Gestionar la ejecución y mejora continua de los procesos y herramientas de marketing y ventas para contribuir con el cumplimiento de los objetivos del área, según lineamientos y los estándares de calidad establecidos.

Funciones claves:

- Organizar el trabajo y aportar para la definición de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos determinados.
- Definir estrategias y técnicas de marketing y ventas para contribuir con la ocupación del establecimiento, según estándares e indicaciones.
- Mantener actualizados los registros de información sobre distintos campos del área a su cargo, de acuerdo con los procedimientos de trabajo.
- Analizar y gestionar arribos de cuentas corporativas en el sistema, en coordinación con la Gerencia.
- Generar espacios de coordinación con todas las áreas del establecimiento para comunicar estrategias de marketing y ventas a llevar a cabo y unificar criterios, según necesidades identificadas.
- Comunicar a las áreas que correspondan las necesidades de grupos específicos de huéspedes y clientes del establecimiento para su gestión y alojamiento.
- Contactar con distintos clientes para comunicar y ofrecer los servicios e instalaciones del establecimiento, según corresponda.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y los lineamientos recibidos.
- Gestionar o contribuir en la gestión y fortalecimiento de la imagen y las relaciones públicas del establecimiento, así como representar al mismo ante eventos que tengan lugar en la comunidad.

“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas al normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Busca, identifica y promueve en el equipo la generación, actualización permanente y el intercambio de información relevante de interés turístico y asegura la disponibilidad de información relevante para el huésped y/o cliente. Retroalimenta al equipo para mejorar la calidad de asesoramiento que brinda. (N4)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: técnicas de marketing y ventas, atención al cliente, conocimiento profundo del establecimiento donde trabaja, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés y portugués.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: sistema de gestión interna y paquete ofimático.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.
- La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, público en general, clientes y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Ejecutivo de ventas, Coordinador de eventos, Coordinador/a de grupos, Asistente de Marketing y Ventas.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: equipos de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	481
Responsabilidad	211
Contexto funcional	87
Condiciones del contexto y exigencias físicas	1

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Asistente de Sistemas

Servicio: Gerencial

Nivel 2

Área: Sistemas

Puntaje: 359

Propósito del cargo:

Apoyar técnicamente en los procesos de administración y soporte de las redes y sistemas informáticos del establecimiento, según requerimientos y estándares de calidad del mismo.

Funciones claves:

- Verificar que todos los sistemas y servidores del establecimiento estén en funcionamiento y realizar el mantenimiento y los respaldos correspondientes, de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.
- Administrar y mantener las redes seguras y en funcionamiento, según necesidades.
- Brindar asistencia técnica y soporte a clientes internos y huéspedes (dificultades de conexión a Internet) según demanda.
- Mantener actualizados todos los software que se manejan en el establecimiento, según requerimientos de los mismos e indicaciones de sus superiores.
- Armar e instalar recursos tecnológicos (terminales POS, cámaras de seguridad, computadoras, etc.) en los casos que se le indique.
- Verificar el buen funcionamiento y realizar mantenimiento físico de recursos tecnológicos utilizados en el establecimiento, de acuerdo con sus competencias y con las necesidades de clientes internos.
- Identificar y comunicar las necesidades de cambio o compra de equipos informáticos y recursos tecnológicos y asesorar al área sobre las especificaciones técnicas que deben cumplir.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero. (N2)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Identifica y utiliza los canales de comunicación disponibles en el establecimiento para comunicar información específica y general de forma clara y adaptándose a los distintos interlocutores. (N2)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica la diversidad de públicos con los que interactúa y adapta su desempeño a ellos y a los cambios que se implementan en el establecimiento. Frente a situaciones críticas, actúa y/o deriva de acuerdo a los procedimientos de actuación, controlando las emociones. (N2)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta y propone soluciones a problemas habituales e imprevistos en su área de trabajo y lleva adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos. (N2)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: soporte informático (software, hardware), administración y mantenimiento de redes, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés técnico.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: softwares internos del establecimiento en el que trabaja.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El funcionamiento y mantenimiento de equipos y máquinas.
- El funcionamiento y mantenimiento de recursos tecnológicos.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: destornilladores, pinzas, alicates, pelacables y tester.
- Equipos: soldadora de estaño, equipos de comunicación y computadora.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Expuesto a:

- Trabajo en altura esporádicamente.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	206
Responsabilidad	99
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	9

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Técnico de Sistemas

Servicio: Gerencial

Nivel 3

Área: Sistemas

Puntaje: 449

Propósito del cargo:

Colaborar técnicamente en el soporte, mantenimiento y mejora de los sistemas informáticos del establecimiento, brindando asistencia a clientes internos y externos y asegurando el buen funcionamiento de las redes, la conectividad y los equipos informáticos utilizados, según estándares y procedimientos definidos.

Funciones claves:

- Realizar el soporte y mantenimiento informático de todos los sistemas, software y hardware de todas las áreas del establecimiento, incluido el wi-fi de las habitaciones, según requerimientos y pautas de trabajo.
- Desarrollar aplicaciones/software a medida para dar respuesta a las necesidades de las diferentes áreas.
- Brindar asistencia y asesoramiento al usuario/cliente interno y al huésped en el uso de los softwares y hardwares que el establecimiento tenga disponibles, según necesidades.
- Administrar los permisos/accesos (permisos, altas, bajas) para las diferentes aplicaciones, de acuerdo con los procedimientos existentes.
- Administrar y realizar el mantenimiento de los servidores, de acuerdo con criterios establecidos.
- Realizar el mantenimiento y configuración de las centrales telefónicas y de comunicación, según procedimientos y lineamientos recibidos.
- Establecer comunicación y coordinar con los proveedores de los softwares (propietarios corporativos) para dar solución a inconvenientes en los mismos, según corresponda.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio. (N3)

Para contribuir con la calidad del servicio: Identifica y realiza propuestas de mejora así como apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos. (N3)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Interpreta consignas de trabajo, escucha activamente y considera el punto de vista o la situación de los interlocutores sin hacer juicio de valor. Adapta mensajes, estilos y canales de comunicación oral y escrita al interlocutor y contexto. (N3)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Demuestra apertura y flexibilidad frente a los cambios que se le proponen y actúa y maneja con calma situaciones críticas y/o exigentes. (N3)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos y evalúa diversas alternativas e implementa acciones para brindar soluciones oportunas, creativas y de calidad, llevando adelante las acciones definidas en el equipo para resolverlos, en el marco de los estándares del establecimiento. (N3)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información básica y actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento y responde o deriva a quien corresponda las consultas de huéspedes y/o clientes. (N1)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo desde el rol asignado y brinda información a sus compañeros sin que le sea solicitada así como aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo. (N2)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Cumple con el marco regulatorio, las normativas de higiene y seguridad establecidas, así como normas y pautas de gestión medioambiental. Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cuida del medioambiente en los procesos que interviene. (N2)

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: atención al cliente, programación, configuración y soporte de equipos informáticos y de redes, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés técnico.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: base de datos, servidores, servicio de dominio, software de virtualización y todos los sistemas informáticos presentes en el establecimiento.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente.
- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- El funcionamiento y mantenimiento de equipos y máquinas.
- El funcionamiento y mantenimiento de recursos tecnológicos.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- El ingreso/registro de información.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, huéspedes, proveedores y jefe/superior.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Herramientas: herramientas manuales para armar, desarmar y reparar hardware (destornillador, pinzas, etc.).
- Equipos: computadora, periféricos (impresoras, escáners, etc), servidores y monitores.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	241
Responsabilidad	158
Contexto funcional	45
Condiciones del contexto y exigencias físicas	5

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.

Jefe de Sistemas

Servicio: Gerencial

Nivel 4

Área: Sistemas

Puntaje: 772

Propósito del cargo:

Asegurar el funcionamiento diario de los recursos tecnológicos del establecimiento, gestionando su mantenimiento y actualización por parte de los equipos técnicos del área, según estándares de calidad establecidos y necesidades identificadas.

Funciones claves:

- Organizar el trabajo y aportar para la fijación de objetivos y planes del área, distribuyendo las funciones y gestionando el desempeño y el aprendizaje del equipo, según las competencias y los objetivos determinados.
- Coordinar y supervisar los equipos de trabajo a su cargo involucrados en los procesos de desarrollo de software y de mantenimiento de redes del área, orientando su desempeño de acuerdo con los criterios establecidos.
- Supervisar la atención brindada por el área a los usuarios, ante solicitudes o reclamos, para asegurar su resolución en forma eficiente y acorde a los estándares de calidad considerados.
- Realizar diagnósticos de problemas de servidores y orientar al equipo para la búsqueda de soluciones según necesidades.
- Detectar las necesidades de las distintas áreas, a través de visitas y consultas diarias, para colaborar en la mejora de sus procesos de trabajo y realizar propuestas de desarrollo informático o tecnológico.
- Asegurar el mantenimiento sistemático de programas, interfaces y redes, de acuerdo con las especificaciones técnicas.
- Mantener informada a la Gerencia y a quien corresponda sobre novedades y dificultades del área, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Gestionar todo el ciclo de los proyectos de desarrollo de software, determinando y supervisando sus distintas etapas (diseño, análisis, soluciones, seguimiento del proyecto) cuando corresponda.
- Desarrollar o contribuir en el desarrollo de las políticas de seguridad informática del establecimiento, así como en su comunicación y aplicación por parte de todas las áreas, de acuerdo con los estándares y lineamientos recibidos.
- Gestionar el o los presupuestos asignados para el área en coordinación con sus superiores, de acuerdo con lo planificado y los lineamientos recibidos.

"Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales) sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes. Se consideran funciones equivalentes, aquellas que pueden asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicio circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo con la estructura organizativa de la empresa, deban desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional."

Competencias sectoriales:

Para atender al huésped y/o cliente: Analiza e investiga las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área, asegurando medidas para garantizar una atención eficiente y de calidad. (N4)

Para contribuir con la calidad del servicio: Apoya y promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio. (N4)

Para comunicarse efectivamente con distintos interlocutores: Fomenta instancias de intercambio y escucha en, y entre, niveles, áreas y con los huéspedes y/o clientes. Comunica oralmente y por escrito información técnica, objetivos y estándares del establecimiento de manera oportuna clara y concisa, adaptando mensajes, estilos y canales al interlocutor. (N4)

Para adaptarse a públicos diversos y situaciones emergentes y exigentes: Identifica y se adapta a la diversidad de públicos con los que interactúa y a situaciones emergentes y exigentes. Promueve los cambios y apoya la adaptación en el accionar del equipo con apertura y flexibilidad. Toma decisiones responsables y fundamentadas frente a situaciones críticas y/o exigentes. (N4)

Para resolver proactivamente imprevistos y problemas: Detecta problemas e imprevistos, promueve espacios para la generación de nuevas ideas y asegura la implementación de medidas y soluciones oportunas, creativas, de calidad e/o innovadoras para su resolución, ajustadas a la normativa vigente, estándares y procedimientos del establecimiento. (N4)

Para brindar información de interés turístico: Maneja información actualizada sobre las instalaciones y servicios del establecimiento así como de interés turístico general y responde con propiedad a las consultas de huéspedes y/o clientes, en la materia. (N2)

Para trabajar con otros y en equipo: Apoya al equipo y promueve el intercambio de información y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico en, y entre equipos y áreas. Busca consensos y en caso de conflicto en el equipo, adopta una posición mediadora y busca soluciones generando instancias de diálogo. (N4)

Para cuidar de otros, de sí mismo, y del entorno: Identifica riesgos para sí y sus compañeros en su área de trabajo. Cumple y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene laboral y desarrolla actividades de información, sensibilización y formación al equipo en materia preventiva. Fomenta la preocupación por las repercusiones e impactos de su trabajo. (N4)

Competencias de gestión:

Para liderar el equipo a su cargo: Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4). **Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo:** Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4). **Para el logro de resultados:** Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4).

Conocimientos / Habilidades:

Es necesario:

- Desarrollar las siguientes habilidades y/o conocimientos: gestión de personas, programación y desarrollo de software, distribución de redes y servidores, tecnologías de la información, procedimientos y estándares del área.
- El dominio de los siguientes idiomas: inglés técnico.
- El uso y manejo de los siguientes sistemas informáticos: sistemas operativos del establecimiento, paquete ofimático, sistemas de manejo de bases de datos, sistemas para gestión de proyectos, servicio de directorio (Active Directory) y software de virtualización.

Responsabilidades:

Tiene responsabilidad de/sobre:

- Su propio trabajo y resultados del mismo.
- Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones).
- Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.
- Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo.
- La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería.
- El funcionamiento y mantenimiento de recursos tecnológicos.
- La disponibilidad de personal para brindar los servicios.
- El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados.
- La calidad de uno o más servicios.
- El ingreso/registro de información.
- Manejo de información de uso sensible o restringido.

Relaciones funcionales:

Para realizar sus funciones interactúa o se relaciona con: más de un compañero, diferentes servicios/áreas, clientes, proveedores y jefe/superior.

Tiene personas a cargo: Asistente de Sistemas, Técnico de Sistemas.

Uso de herramientas, máquinas, equipos y EPP:

Para su desempeño, las más representativas son:

- Equipos: computadora y otros equipos de ofimática.

Condiciones del contexto y exigencias físicas:

Trabaja en un local cerrado / semi-cerrado.

Puntajes desagregados por grandes factores:

Competencias y capacidades	469
Responsabilidad	211
Contexto funcional	87
Condiciones del contexto y exigencias físicas	5

Cabe considerar que: la persona está trabajando en un entorno adecuado dentro de las normas de higiene y seguridad establecidas; los equipos de protección personal (EPP), herramientas, máquinas y equipos funcionan correctamente y se encuentran a disposición; y toda la documentación y requisitos habilitantes para el desempeño del cargo debe cumplir con la normativa vigente.



Anexo I - Glosario

GLOSARIO

El objetivo del glosario es el de contar con un lenguaje común y una definición clara de los diferentes conceptos utilizados, acordada y asumida por todos los actores sectoriales. En particular, esta herramienta resulta indispensable para el logro de un diálogo social constructivo en torno a los descriptores de cargos y los factores de valoración, de manera de evitar ambigüedades y confusiones.

A

- ✓ **ACTIVIDADES CLAVE.** Son aquéllas que definen al cargo y que resultan indispensables para cumplir con el objetivo o propósito principal del mismo. Son resultados o logros parciales que contribuyen de manera decisiva al logro del resultado principal.
- ✓ **ANALIZAR INFORMACIÓN.** Examinar, seleccionar y procesar datos o información en bruto a partir de ciertos criterios, con el propósito de sacar conclusiones. Este proceso contribuye a la toma de decisiones.
- ✓ **AUTONOMÍA.** Exigencia de niveles de iniciativa e independencia para la toma de decisiones y para actuar ante las situaciones que se le prestan.
- ✓ **AUTONOMÍA EXTERNA.** Refiere a la autonomía sobre cómo hacer las tareas propias.
- ✓ **AUTONOMÍA INTERNA.** Refiere a la autonomía para corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.

C

- ✓ **CAPACIDADES.** Competencias, conocimientos y saberes de distinta índole que se requieren para desempeñarse en el cargo y que pueden ser adquiridos y desarrollados a través de la experiencia laboral o de la formación.
- ✓ **CARGO.** El concepto de cargo se asimila al de ocupación en el sentido que refiere a las funciones, competencias y responsabilidades que definen un empleo o rol funcional y caracterizan el tipo de trabajo que realiza el conjunto de los trabajadores que lo ejercen, independientemente de la persona o del contexto específico en que la actividad laboral se desarrolle. En este marco, cabe subrayar, que los productos describen y valoran los cargos y no el desempeño de los trabajadores.
- ✓ **CBET.** Comisión Bipartita para la Evaluación de Tareas.
- ✓ **CERTIFICADO HABILITANTE.** Certificado que se exige para realizar las actividades de un determinado cargo y que la entidad legitimada formalmente para ello, expide a nombre del trabajador.
- ✓ **CLIENTE.** Refiere a quien no estando hospedado en el establecimiento, hace uso de algunos de sus servicios (ej. Restaurante).
- ✓ **COMPETENCIAS.** Capacidad de interrelacionar y movilizar un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores para responder satisfactoriamente a una demanda laboral: resolver un problema, enfrentar una situación nueva o imprevista, innovar, etc. de acuerdo a criterios preestablecidos. Según la recomendación 195 (OIT) abarca los conocimientos, aptitudes profesionales y el saber hacer que se dominan y aplican en un contexto específico.
- ✓ **COMPETENCIAS DE GESTIÓN.** Refiere a un subgrupo de competencias sectoriales que tienen la particularidad de aplicarse sólo a la actuación de los trabajadores con responsabilidades de supervisión y dirección. Corresponden a los cargos que gestionan equipos de trabajo (supervisión/coordinación y jefaturas).
- ✓ **COMPETENCIAS SECTORIALES.** Refieren a capacidades de actuación que requieren a todos los trabajadores del sector. Permiten resolver diferentes situaciones más allá del contexto de actuación específico y son críticas para lograr un desempeño de calidad en los procesos de trabajo.
- ✓ **COMPETENCIAS TÉCNICAS/FUNCIONALES.** Son aquellas que se vinculan directamente con el desempeño de las funciones del cargo. Implican dominio de las actividades y contenidos del ámbito de trabajo. Las mismas surgen del relevamiento realizado con los trabajadores en las

empresas, ya que están ligadas en forma indisoluble con las funciones que se desempeñan y los conocimientos requeridos para el dominio de las actividades y contenidos de cada cargo.

- ✓ **CONDICIONES DEL CONTEXTO FÍSICO.** Condiciones externas que refieren a las características del ambiente, al entorno estructural y material/físico en el cual se desempeña cada cargo. Dado que facilitan o complejizan el trabajo a realizar, tienen implicancias en las competencias requeridas y la capacidades físicas involucradas en el desempeño.
- ✓ **CONDICIONES DEL CONTEXTO FUNCIONAL.** Condiciones y requerimientos de carácter relacional y jerárquico, inherente a las funciones.
- ✓ **CONOCIMIENTOS.** Refiere a la información y comprensión requerida para el desempeño de las actividades del cargo. Es el componente cognitivo que sustenta el desempeño laboral y que se expresa en el saber cómo ejecutar una actividad productiva.

Nivel de Conocimientos (categorización utilizada en el sistema de valoración)

Tipos y campos del conocimiento involucrados en cada cargo. Se agrupan para su valoración en:

Generales básicos: Conocimientos básicos de su campo de trabajo y de las actividades del área.

Intermedios en su especialidad: Conocimientos fácticos y teóricos intermedios en su campo de especialidad, aplicados al contexto de los cometidos y actividades del área.

Avanzados en su especialidad: Conocimientos especializados en un campo de trabajo, comprensión crítica y aplicada al contexto de las actividades a realizar para el logro de los objetivos del establecimiento hotelero.

Avanzados de las distintas especialidades del área a su cargo: Conocimientos avanzados de una amplia gama de especialidades con comprensión sistémica de la articulación entre diversas áreas para el logro de los objetivos del establecimiento hotelero.

- ✓ **CONTRIBUCIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOGROS / METAS.** Medida en que las decisiones y resultados producidos por el desempeño del cargo pueden impactar en la consecución de los objetivos organizacionales. Se pueden diferenciar distintos niveles:
 - **Indirecta:** Apoya y ejecuta tareas de servicio, oficio y/o administrativas o produce insumos/resultados relacionados con logros u objetivos institucionales.
 - **Directa:** Por sus servicios directos con el huésped, impacta en los logros y estándares del establecimiento.

D

- ✓ **DESCRIPCIÓN DE CARGOS.** Presentación organizada de la información requerida para un cargo, se elabora a partir del análisis de la información relevada en el sector. La información se organiza y da cuenta de i) la actividad laboral que la persona realiza para desempeñarse en el cargo (propósito u objetivo, actividades, competencias requeridas, uso de herramientas y equipos; ii) las responsabilidades que el desempeño del cargo implica; iii) el entorno social y físico del cargo: condiciones funcionales y del ambiente.
- ✓ **DIÁLOGO SOCIAL.** Comprende todos los tipos de negociación, consultoría o intercambio de información entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores sobre temas de interés común relacionados con la política económica y social.

E

- ✓ **ESCALA DE VALORACIÓN.** Cada ítem se valora en una escala de 0 a 1000 “Unidades de Valoración”. La utilización del sistema centesimal facilita la comparación relativa de las distintas observaciones.
- ✓ **ESTRUCTURA DE CARGOS.** Agrupación de cargos que permite ordenar el conjunto de los cargos sectoriales en función de dos variables que los definen: i) área funcional al que el cargo aporta y que define su contenido y ii) nivel de complejidad del desempeño (tipo de competencias, responsabilidad, autonomía, etc.) que el ejercicio de las funciones requiere. La estructura organiza, sitúa y permite poner en relación los diferentes cargos del sector.

F

- ✓ **FACTORES DE VALORACIÓN.** Son dimensiones claves que definen el contenido de los cargos y permiten su comparación y ordenamiento con base en criterios comunes.

H

- ✓ **HUÉSPED.** Refiere a la persona que se encuentra alojada en el establecimiento.

I

- ✓ **ÍTEM DE VALORACIÓN.** Los factores de valoración de los cargos, se subdividen en subfactores, dimensiones, subdimensiones, en tantos niveles como sea necesario para llegar a una variable apta para realizar una medición a través de distintos indicadores. Para facilitar el manejo práctico, se generaliza la denominación de “Ítem de Valoración” para referirse al concepto que se está valorando, independientemente de que sea un subfactor, una dimensión o subdimensión.

M

- ✓ **MARCO DE COMPETENCIAS SECTORIALES.** Es el referencial de competencias comunes a todos los cargos del sector, organizado según niveles de complejidad y autonomía. El marco de competencias sectorial apunta a plasmar los acuerdos sectoriales, reconociendo y valorando el aporte de las capacidades de las personas. El carácter sectorial de las competencias incluidas en el marco, trae como consecuencia que las mismas reflejen el umbral compartido por todo el sector, sin perjuicio de que en cada empresa se definan éstas u otras competencias con mayor profundidad de acuerdo a la estrategia organizacional. Es un instrumento clave para la gestión humana y la identificación de necesidades de formación en el sector.
- ✓ **METODOLOGÍA.** Conjunto de técnicas y métodos que se implementan para lograr resultados sistemáticos, confiables y adecuados a los objetivos previstos.
- ✓ **METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE CARGOS:** diseño del proceso de recolección sistemática de la información, la definición de los descriptores a considerar para definir los cargos, así como los criterios y protocolos de análisis y validación de las descripciones. También incluye los dispositivos de aseguramiento de la calidad del conjunto de los procesos y productos

N

- ✓ **NIVELES O GRADOS.** Son las subdivisiones dentro de los ítems de valoración, que se corresponden con lo que puede observarse en forma diferencial en la realidad. Por lo tanto, cada ítem de valoración puede tener una cantidad diferente de niveles o grados.

O

- ✓ **OBJETIVO/PROPÓSITO DEL CARGO.** Enunciado comprensivo que describe el objetivo o propósito del cargo. Sintetiza su razón de ser en el sector y resume los logros a alcanzar por el trabajador que lo desempeña con el conjunto de sus actividades.
- ✓ **OPERACIONALIZACIÓN.** Es el proceso por el cual se realiza el pasaje de los conceptos generales (grandes factores) a los indicadores de lo que puede observarse en la práctica laboral. Implica un proceso por el cual los factores se van desagregando en sucesivos niveles, disminuyendo así los grados de abstracción hasta llegar a su correlato empírico.

P

- ✓ **PONDERACIÓN.** Implica asignar (en acuerdo de partes) pesos relativos en base porcentual a los diferentes ítems de valoración. En un sistema de valoración de cargos por puntos, está implícita la necesidad de ponderar los distintos factores, sub-factores e ítems ya que cada uno de ellos tiene un impacto o importancia relativa distinta en el desempeño sectorial.
- ✓ **PROCESO DE TRABAJO.** Conjunto de uno o más procedimientos, actividades y tareas vinculadas entre sí, que se disponen colectivamente para lograr un objetivo de trabajo o producto, en el contexto de una estructura, donde existen reglas funcionales y relacionales.
- ✓ **PRODUCTO DEL EQUIPO DE TRABAJO.** Producción de bienes tanto tangibles como intangibles (servicios) que se establecen como objetivos del trabajo individual.
- ✓ **PRODUCTOS PROPIOS.** Producción de bienes tanto tangibles como intangibles (servicios) que se establecen como objetivos del trabajo individual.
- ✓ **PÚBLICO GENERAL.** Es todo aquel que no siendo huésped ni cliente tiene algún tipo de contacto con el establecimiento y con su personal.
- ✓ **PUNTO O PUNTAJE.** Es la expresión numérica final de cada gran Factor de valoración y, por la suma de éstos, de la valoración final de cada cargo. Las Unidades de Valoración que se asignan a cada ítem, se ven luego impactadas por el porcentaje de ponderación que corresponda.

R

- ✓ **RELACIONES FUNCIONALES.** Refiere a la cantidad y diversidad de interrelaciones (internas y/o externas a la organización) que un cargo requiere para el desempeño de sus funciones y el logro de los objetivos establecidos.
- ✓ **RESPONSABILIDAD.** Refiere a la demanda de acciones y toma de decisiones sobre recursos, procedimientos, procesos y resultados de distinto tipo, por las que el trabajador responde en el desempeño del cargo. Implica la puesta en juego de competencias de diversa índole e incluye tanto la seguridad y el mantenimiento de los recursos, como su gestión - coordinación. Cuando el sistema de valoración incluye el marco de Competencias de Gestión dentro de “Competencias y Capacidades”, el factor Responsabilidad puede focalizarse sólo en aquellos subfactores que no están contemplados por las Competencias referidas.

S

- ✓ **SISTEMA DE VALORACIÓN DE CARGOS.** Herramienta técnica que, a través de un proceso de apreciación y comparación sistemática, permite determinar el valor de un cargo y ubicarlo, en función de sus características, dentro de una jerarquía de categorías y valores.
Se trata de un modelo de asignación de puntajes y pesos relativos a las características que presentan los cargos, de acuerdo con factores de valoración definidos y acordados.
- ✓ **SUPERVISIÓN DIRECTA.** Implica el control periódico de los resultados del desempeño, y ocasionalmente de los procedimientos empleados, pudiendo realizar correcciones en el momento durante la jornada de trabajo.
- ✓ **SUPERVISIÓN EJERCIDA.** Refiere a un conjunto de actividades que desarrolla una persona al controlar y/o dirigir el desempeño laboral de uno o más equipos de trabajo.

- ✓ **SUPERVISIÓN ESTRECHA.** Implica la vigilancia y corrección frecuente e inmediata, de manera más o menos constante sobre los procedimientos y resultados productos del desempeño del trabajador durante la jornada de trabajo.
- ✓ **SUPERVISIÓN RECIBIDA.** Se refiere al control, seguimiento, orientación, asesoramiento y/o formación que se recibe en el desempeño de un cargo por parte de un puesto superior. Dicha supervisión puede ser más o menos directa y en ese sentido es que podemos hablar de la existencia de diferentes niveles de supervisión.
- ✓ **SUPERVISIÓN GENERAL.** Implica la revisión de los resultados del trabajo y/o de las metas de producción, en una jornada o durante un plazo mayor según rutinas establecidas en la empresa, pudiendo indicar correcciones sobre las mismas.

U

- ✓ **UNIDADES DE VALORACIÓN.** Son los valores numéricos del *rango definido* en que se plasman las escalas de valoración, para discriminar cuantitativamente las distintas observaciones. Estas Unidades de Valoración se ven impactadas por el porcentaje en que se pondera cada ítem. El proceso concluye en una nueva expresión numérica que se llama puntos o puntaje.

V

- ✓ **VALORACIÓN DE CARGOS.** Es un método comparativo que, a través de un proceso de apreciación y comparación sistemática, permite asignar puntajes a los cargos, facilitando la comparación entre ellos. El propósito es ubicarlos en función de sus características dentro de una jerarquía de categorías y valores, que sirve de base para desarrollar la estructura de salarios.

A decorative vertical bar on the left side of the page, consisting of several colored segments: a long grey bar at the top, followed by a thin white bar, a red bar, a yellow bar, a green bar, a blue bar, a light grey bar, and a long dark grey bar at the bottom.

Anexo II

Guías para el uso de la herramienta web

Guías para el uso de la Herramienta Web

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de nuestra Organización. Sin embargo, no hay acuerdo entre los lingüistas sobre la manera de cómo hacerlo en nuestro idioma.

En tal sentido y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres.

Presentación

La herramienta web ha sido desarrollada en el marco de la experiencia de fortalecimiento del sector Hotelero, donde las organizaciones de empleadores (AHRU), trabajadores (SUGHU) y OIT/Cinterfor, desarrollaron conjuntamente herramientas para el relevamiento, actualización, descripción y valoración de cargos.

Se trata de una herramienta dinámica que contiene y brinda soporte para la gestión integral de los distintos productos elaborados: estructura de cargos, marco de competencias sectorial, descripciones y el sistema de valoración de cargos. La herramienta permite relacionar las descripciones con el sistema de valoración, de manera tal que las modificaciones que se realizan en ciertas variables del cargo, se ajustan directamente en su descripción e impactan en su valoración.

Se han definido diferentes roles para los posibles usuarios del sistema: administrador, editor y observador. A continuación, se presentan dos guías para los roles de **observador y editor**.

Cabe señalar que el rol de **usuario observador**, es aquel que puede acceder a la estructura de cargos, visualizaciones de las descripciones de cargos con su valoración, marco de competencias sectorial y al glosario de términos y conceptos consensuados.

El **usuario editor**, por su parte, tiene la posibilidad de modificar y crear nuevas descripciones de cargos, además de visualizar todo lo mencionado anteriormente.

Por último, el **usuario administrador**, puede modificar el sistema, desde lo estético, hasta lo funcional. Esta guía no se presenta en el presente documento.

Cada Guía está estructurada a partir de una serie de preguntas e imágenes orientadoras de las acciones que cada usuario puede realizar.

Guía de la Herramienta Web

Rol observador

Contenido

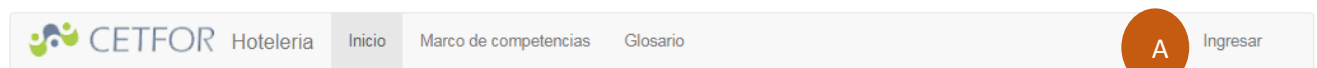
- ✓ Si soy usuario observador ¿Qué puedo realizar?
- ✓ ¿Cómo ingresar a la herramienta?
- ✓ ¿Cómo navego en la herramienta?
- ✓ ¿Cómo visualizo la estructura de cargos?
- ✓ ¿Cómo visualizo un cargo?
- ✓ ¿Cómo visualizo el marco de competencias?
- ✓ ¿Cómo visualizo el glosario?

Si soy un usuario observador ¿Qué puedo realizar?

Un usuario observador es aquel miembro que puede visualizar:

- La estructura de cargos del sector
- Las descripciones de cargos y su valoración
- El marco de Competencias sectorial
- El glosario de términos y conceptos

¿Cómo ingreso?



Portada

El Proyecto CETFOR "Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de la institucionalidad de las políticas públicas de empleo, formación y certificación laboral en el marco de una cultura del trabajo para el desarrollo", es promovido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, financiado por el Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional y ejecutado por la OIT/Cinterfor.

En este marco, se realizó la experiencia de fortalecimiento del sector Hotelero, donde las organizaciones de empleadores (AHRU), trabajadores (SUGHU) y OIT/Cinterfor, desarrollaron conjuntamente herramientas para el relevamiento, actualización, descripción y valoración de cargos.

Un aspecto fundamental del proceso de trabajo fue la articulación entre trabajadores y empleadores en las instancias bipartitas de desarrollo de los productos (CBET), así como la participación de los trabajadores en la instancia de relevamiento de información.

Como resultado del proyecto, se ha construido y validado los siguientes productos:

- Estructura de cargos.
- Marco de competencias sectoriales.
- Descripción y valoración de cargos.

En síntesis, la metodología de trabajo se diseñó buscando contemplar los siguientes aspectos:

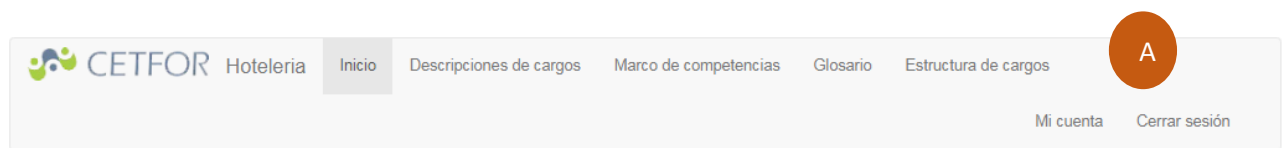
- Recuperar y sistematizar los conocimientos y experiencias.
- Facilitar la inclusión de las diferentes perspectivas de los actores involucrados.
- Asegurar la calidad técnica.
- Asegurar un manejo ético de la información.
- Facilitar la construcción del conocimiento con metodologías participativas, según criterios acordados, lecciones aprendidas, sistematización de experiencias y metodologías.
- Promover el trabajo colaborativo y en equipo para asegurar que se apropiaran de los resultados y las bases metodológicas de las herramientas desarrolladas.



A. Ingreso a la herramienta.

Se podrá acceder a la herramienta de acuerdo al rol que tenga asignado, presionando en "Ingresar" e introduciendo su usuario y contraseña.

¿Cómo navego en la herramienta?



Portada

El Proyecto CETFOR "Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de la institucionalidad de las políticas públicas de empleo, formación y certificación laboral en el marco de una cultura del trabajo para el desarrollo", es promovido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, financiado por el Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional y ejecutado por la OIT/Cinterfor.

En este marco, se realizó la experiencia de fortalecimiento del sector Hotelero, donde las organizaciones de empleadores (AHRU), trabajadores (SUGHU) y OIT/Cinterfor, desarrollaron conjuntamente herramientas para el relevamiento, actualización, descripción y valoración de cargos.

Un aspecto fundamental del proceso de trabajo fue la articulación entre trabajadores y empleadores en las instancias bipartitas de desarrollo de los productos (CBET), así como la participación de los trabajadores en la instancia de relevamiento de información.

Como resultado del proyecto, se ha construido y validado los siguientes productos:

- Estructura de cargos.
- Marco de competencias sectoriales.
- Descripción y valoración de cargos.

En síntesis, la metodología de trabajo se diseñó buscando contemplar los siguientes aspectos:

- Recuperar y sistematizar los conocimientos y experiencias.
- Facilitar la inclusión de las diferentes perspectivas de los actores involucrados.
- Asegurar la calidad técnica.
- Asegurar un manejo ético de la información.
- Facilitar la construcción del conocimiento con metodologías participativas, según criterios acordados, lecciones aprendidas, sistematización de experiencias y metodologías.
- Promover el trabajo colaborativo y en equipo para asegurar que se apropiaran de los resultados y las bases metodológicas de las herramientas desarrolladas.

A. Bloque del Menú.

Desde el menú el usuario podrá acceder a las diferentes opciones que la herramienta brinda.

¿Cómo visualizo la estructura de cargos?

La solapa “Estructura de cargos” permite desplegar la matriz de cargos trabajada del sector, organizada por servicio/área y niveles de desempeño.

Servicio

- Habitaciones
- Alimentos y Bebidas
- Mantenimiento
- Seguridad
- Spa
- Animación y Recreación
- Gerencial
- Otro

Área

- Conserjería
- Recepción
- Telefonía
- Áreas Públicas
- Lavandería
- Portería
- Ama de llaves
- Reservas

Cargo

- Cualquiera -

Nivel

- Nivel 1
- Nivel 2
- Nivel 3
- Nivel 4

Aplicar

Reiniciar

Habitaciones

Nivel	1	2	3	4
Conserjería	• Maletero • Auxiliar de Ropería	• Conserje	• Supervisor/Coordinador Maletero	• Jefe de Conserjería
Recepción		• Recepcionista	• Asistente de Recepción • Auditor Nocturno • Supervisor/Coordinador de	• Jefe de Recepción

A. Estructura de cargos

Permite visualizar la matriz con la totalidad de cargos alcanzados del sector, pudiendo acceder a cada cargo haciendo clic directamente sobre el cargo que se desee en la matriz.

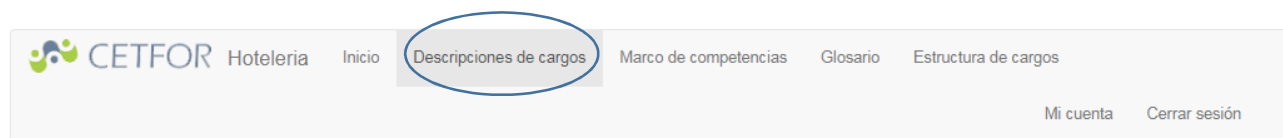
B. Bloque de búsqueda

Permite filtrar la matriz por servicio, área, nombre del cargo y nivel del mismo desde el buscador.

Luego de seleccionar los filtros deseados será necesario pulsar el botón “**Aplicar**”. En caso de querer comenzar una nueva búsqueda, se deberá pulsar el botón “**Reiniciar**”.

¿Cómo visualizo un cargo?

La solapa “**Descripciones de cargos**” permite desplegar la totalidad de las descripciones de cargos trabajadas para su visualización.



Descripciones de cargos

Mostrando 1 - 20 de 100.

Servicio - Cualquiera - **Área** - Cualquiera - **Cargo** - Cualquiera - **Nivel** Nivel 1, Nivel 2, Nivel 3, Nivel 4 **Aplicar** **Reiniciar**

Identificador	Servicio	Área	Cargo	Nivel	Ver
102	Alimentos y Bebidas	Cocina	Cocinero	Nivel 1	Ver
138	Seguridad	Seguridad	Jefe de Seguridad	Nivel 2	Ver
144	Seguridad	Seguridad	Supervisor de Seguridad	Nivel 3	Ver
145	Seguridad	Seguridad	Oficial de seguridad/vigilancia	Nivel 2	Ver
147	Mantenimiento	Mantenimiento	Encargado de Stock	Nivel 2	Ver

A. Descripciones de cargos.

Se podrá acceder al cargo deseado presionando directamente sobre “**Ver**” desde la lista desplegable.

B. Bloque de búsqueda

Permite filtrar directamente el cargo deseado o el listado de descripciones de cargos por servicio, área o nivel.

Luego de seleccionar los filtros deseados será necesario pulsar el botón “**Aplicar**”. En caso de querer comenzar una nueva búsqueda, se deberá pulsar el botón “**Reiniciar**”.

C. Bloque de acciones

Ver: permite acceder a la visualización de la descripción del cargo y su valoración. En este rol no se encuentra visible la opción de “editar”.

¿Cómo imprimo la descripción de un cargo?

Luego de acceder a la visualización del cargo seleccionado mediante la acción “Ver”, se presentará la descripción del cargo en pantalla. En caso de que se requiera una impresión, se deberá presionar el ícono () situado en la sección superior izquierda.





Recepcionista

Servicio:	Habitaciones	Nivel 2
Área:	Recepción	Puntaje: 359

Propósito del cargo:
Recibir y atender a los huéspedes, clientes y público en general en la Recepción, brindando información y gestionando las estadías, según estándares de calidad y procedimientos del establecimiento.

Funciones claves:

- Realizar los procesos de check-in y check-out diarios de los huéspedes del hotel, según procedimientos.
- Facturar el costo de las habitaciones y los cargos a las mismas, de acuerdo a la estadía y a los consumos realizados por los huéspedes en el establecimiento.
- Atender y mantener informados a los huéspedes y clientes sobre su estadía, servicios e instalaciones del hotel, según procedimientos existentes.
- Gestionar las reservas de hospedaje de clientes o agencias de viajes, a través de correo electrónico, teléfono, plataformas web o en forma presencial, considerando los registros de información y los procedimientos existentes.
- Realizar la asignación de las habitaciones, según reservas, niveles de ocupación del hotel y procedimientos establecidos.
- Realizar el arqueo de caja y los registros contables, e informar de los mismos a la jefatura del área, según procedimientos y lineamientos recibidos.

¿Cómo visualizo el marco de competencias?

La solapa “**Marco de competencias**” permite acceder al marco de competencias sectoriales definido para el sector. El mismo es el referencial de competencias claves que son comunes a todos los cargos del sector, organizado según niveles de complejidad y autonomía.

 **CETFOR** **Hotelería** [Inicio](#) [Descripciones de cargos](#) **[Marco de competencias](#)** [Glosario](#) [Estructura de cargos](#)

[Mi cuenta](#) [Cerrar sesión](#)

Marco de competencias

El marco de competencias sectoriales es el referencial de competencias que son comunes a todos los cargos del sector, organizado según niveles de complejidad y autonomía.

Es producto de un análisis técnico y de los acuerdos alcanzados y, en tal sentido, debe de estar alineado con las tendencias y estrategias sectoriales, al tiempo que puede armonizarse con los diccionarios ya existentes en las empresas.

Marco de competencias sector Hotelería

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Competencia 1: Asignación de habitaciones	Asignar las habitaciones de acuerdo a la disponibilidad y a las reservas de los huéspedes y clientes, considerando los estándares de calidad y los procedimientos existentes.	Asignar las habitaciones de acuerdo a la disponibilidad y a las reservas de los huéspedes y clientes, considerando los estándares de calidad y los procedimientos existentes.	Asignar las habitaciones de acuerdo a la disponibilidad y a las reservas de los huéspedes y clientes, considerando los estándares de calidad y los procedimientos existentes.	Asignar las habitaciones de acuerdo a la disponibilidad y a las reservas de los huéspedes y clientes, considerando los estándares de calidad y los procedimientos existentes.
Competencia 2: Facturación	Facturar el costo de las habitaciones y los cargos a las mismas, de acuerdo a la estadía y a los consumos realizados por los huéspedes en el establecimiento.	Facturar el costo de las habitaciones y los cargos a las mismas, de acuerdo a la estadía y a los consumos realizados por los huéspedes en el establecimiento.	Facturar el costo de las habitaciones y los cargos a las mismas, de acuerdo a la estadía y a los consumos realizados por los huéspedes en el establecimiento.	Facturar el costo de las habitaciones y los cargos a las mismas, de acuerdo a la estadía y a los consumos realizados por los huéspedes en el establecimiento.
Competencia 3: Atención al cliente	Atender y mantener informados a los huéspedes y clientes sobre su estadía, servicios e instalaciones del hotel, según procedimientos existentes.	Atender y mantener informados a los huéspedes y clientes sobre su estadía, servicios e instalaciones del hotel, según procedimientos existentes.	Atender y mantener informados a los huéspedes y clientes sobre su estadía, servicios e instalaciones del hotel, según procedimientos existentes.	Atender y mantener informados a los huéspedes y clientes sobre su estadía, servicios e instalaciones del hotel, según procedimientos existentes.
Competencia 4: Reservas	Gestionar las reservas de hospedaje de clientes o agencias de viajes, a través de correo electrónico, teléfono, plataformas web o en forma presencial, considerando los registros de información y los procedimientos existentes.	Gestionar las reservas de hospedaje de clientes o agencias de viajes, a través de correo electrónico, teléfono, plataformas web o en forma presencial, considerando los registros de información y los procedimientos existentes.	Gestionar las reservas de hospedaje de clientes o agencias de viajes, a través de correo electrónico, teléfono, plataformas web o en forma presencial, considerando los registros de información y los procedimientos existentes.	Gestionar las reservas de hospedaje de clientes o agencias de viajes, a través de correo electrónico, teléfono, plataformas web o en forma presencial, considerando los registros de información y los procedimientos existentes.
Competencia 5: Asignación de habitaciones	Asignar las habitaciones de acuerdo a la disponibilidad y a las reservas de los huéspedes y clientes, considerando los estándares de calidad y los procedimientos existentes.	Asignar las habitaciones de acuerdo a la disponibilidad y a las reservas de los huéspedes y clientes, considerando los estándares de calidad y los procedimientos existentes.	Asignar las habitaciones de acuerdo a la disponibilidad y a las reservas de los huéspedes y clientes, considerando los estándares de calidad y los procedimientos existentes.	Asignar las habitaciones de acuerdo a la disponibilidad y a las reservas de los huéspedes y clientes, considerando los estándares de calidad y los procedimientos existentes.

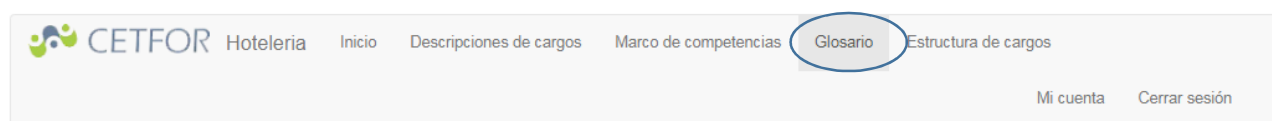
A

A. Marco de competencias del Sector

Se podrá acceder para su ampliación, descarga e impresión, haciendo clic sobre la imagen.

¿Cómo visualizo el glosario?

La solapa “Glosario” permite acceder al glosario de términos y conceptos utilizados y consensuados para el desarrollo de los productos.



Glosario

GLOSARIO

El objetivo del glosario es el de contar con un lenguaje común y una definición clara de los diferentes conceptos utilizados, acordada y asumida por todos los actores sectoriales. En particular, esta herramienta resulta indispensable para el logro de un diálogo social constructivo en torno a los descriptores de cargos y los factores de valoración, de manera de evitar ambigüedades y confusiones.

Para descargar la versión en pdf, haga click [aquí](#).

A

A

- ✓ **ACTIVIDADES CLAVE.** Son aquellas que definen al cargo y que resultan indispensables para cumplir con el objetivo o propósito principal del mismo. Son resultados o logros parciales que contribuyen de manera decisiva al logro del resultado principal.
- ✓ **ANALIZAR INFORMACIÓN.** Examinar, seleccionar y procesar datos o información en bruto a partir de ciertos criterios, con el propósito de sacar conclusiones. Este proceso contribuye a la toma de decisiones.
- ✓ **AUTONOMÍA.** Exigencia de niveles de iniciativa e independencia para la toma de decisiones y para actuar ante las situaciones que se le prestan.
- ✓ **AUTONOMÍA EXTERNA.** Refiere a la autonomía sobre cómo hacer las tareas propias.
- ✓ **AUTONOMÍA INTERNA.** Refiere a la autonomía para corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas.

C

- ✓ **CAPACIDADES.** Competencias, conocimientos y saberes de distinta índole que se requieren para desempeñarse en el cargo y que pueden ser adquiridos y desarrollados a través de la experiencia laboral o de la formación.

A. Glosario

Se podrá acceder al glosario de términos y conceptos haciendo clic sobre el vínculo “**aquí**”, o visualizándolo directamente en la pantalla.

Guía de la Herramienta Web

Rol editor

Contenido

- ✓ Si soy editor ¿Qué puedo realizar?
- ✓ ¿Por qué se realizan modificaciones?
- ✓ ¿Cómo ingreso a la herramienta web?
- ✓ ¿Qué se visualiza el menú principal?
- ✓ ¿Cómo visualizo la estructura de cargos?
- ✓ ¿Cómo visualizo o modifico un cargo?
- ✓ ¿Cómo imprimo una descripción de un cargo?
- ✓ ¿Cómo visualizo la valoración de uno o varios cargos?
- ✓ ¿Cómo ingreso un nuevo cargo?
- ✓ ¿Qué materiales debo considerar para realizar una descripción?
- ✓ Formulario de ingreso o edición de una descripción de cargo
- ✓ ¿Cómo ingreso la información en las preguntas abiertas?
- ✓ ¿Cómo analizo e ingreso la información del cargo?
- ✓ ¿Cómo guardo una versión "borrador" del formulario
- ✓ ¿Cómo guardo la versión final?
- ✓ ¿Cómo modifico un cargo existente?
- ✓ ¿Qué tengo que revisar una vez terminado el proceso?
- ✓ ¿Cómo visualizo el marco de competencias?
- ✓ ¿Cómo visualizo el glosario?

Si soy editor ¿Qué puedo realizar?

Nota: Para las siguientes secciones, se asume que el usuario ya ha iniciado sesión con las credenciales de editor.

Dentro de las posibilidades del editor, se encuentran las siguientes funcionalidades:

- Ingresar nuevos cargos.
- Cambiar el contenido de la descripción de cargos.
- Visualizar las descripciones de cargos y su valoración.
- Visualizar la estructura de cargos del sector.
- Acceder a las descripciones de cargos.
- Visualizar el Marco de Competencias sectorial y el glosario de términos y conceptos.

¿Por qué se realizan modificaciones?

Las descripciones y valoraciones de cargos elaboradas y acordadas en el marco del Proyecto CETFOR responden a la realidad actual del Sector Hotelería. Sin embargo, teniendo en cuenta su dinámica, principalmente desde el punto de vista de nuevos procesos y formas de organización del trabajo, resulta fundamental que el Sector esté en condiciones de mantener y actualizar los productos que la Herramienta Web provee.

Sin embargo, los ajustes que se realicen deben considerar ciertos criterios y reglas para que la información ingresada mantenga los parámetros definidos para el conjunto de los cargos. Esta guía tiene como finalidad sistematizar y definir estos lineamientos, de manera de garantizar procedimientos homogéneos desde el punto de vista técnico.

Los procedimientos acordados para habilitar la modificación o actualización de cargos, serán definidos por el sector, designando a los responsables de gestionar los ajustes pertinentes en la plataforma informática.

¿Cómo ingreso a la herramienta web?

CETFOR Hotelería Inicio Marco de competencias Glosario Ingresar

Cuenta de usuario / Verificación en dos pasos

Cuenta de usuario

Iniciar sesión Solicitar una nueva contraseña Verificación en dos pasos

Usuario 1 *

Contraseña para el usuario 1 *

Usuario 2 *

Contraseña para el usuario 2 *

Enviar

AHRU SUGHU

A. Ingreso a la herramienta.

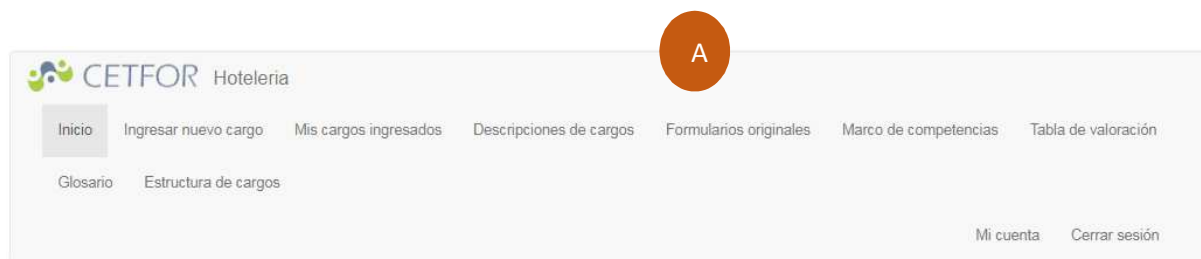
Se podrá acceder a la herramienta de acuerdo al rol que tenga asignado, presionando en “Ingresar” e introduciendo su usuario y contraseña.

B. Bloque de inicio de sesión – Verificación en dos pasos.

Dicho inicio de sesión será requerido únicamente para aquellos usuarios que ingresen a la herramienta como **“Editor”** o **“Administrador”**. Para acceder bajo el rol de editor, la herramienta prevé y exige el control del ingreso de doble identificación de usuario y clave en simultáneo, siendo uno destinado al sector empleador y otro al sector sindical.

Una vez ingresados los dos usuarios y contraseñas habilitados, el sistema genera un único usuario bajo el rol editor, con los permisos y alcances establecidos.

¿Qué se visualiza el menú principal?



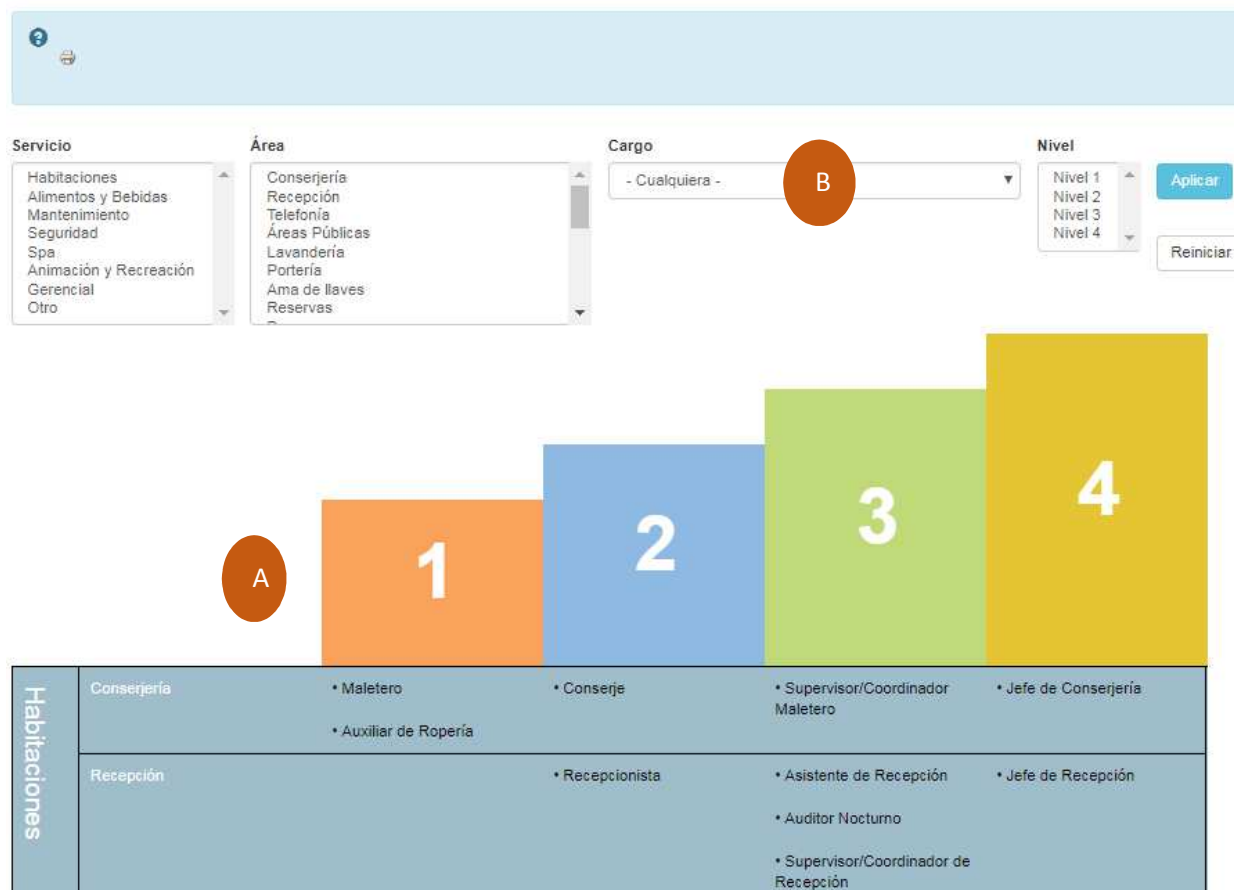
A. Bloque del Menú principal

Desde el menú, el usuario podrá acceder a los diferentes productos que la herramienta brinda.

¿Cómo visualizo la estructura de cargos?

La solapa **“Estructura de cargos”** permite desplegar la matriz de cargos del sector organizados por servicios/áreas, cargos y niveles de desempeño.

Estructura de cargos



A. Matriz de cargos

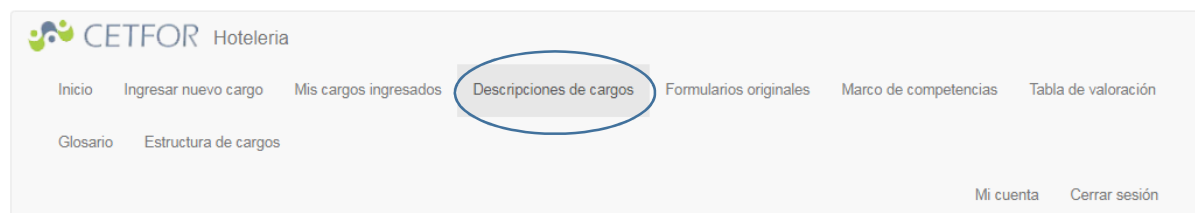
Permite visualizar la matriz con la totalidad de cargos alcanzados del sector, pudiendo acceder a cada cargo pulsando directamente sobre el cargo que se desee en la misma.

B. Bloque de búsqueda

Permite filtrar la matriz por servicio/área, nombre del cargo o nivel desde el buscador. Luego de seleccionar los filtros deseados será necesario pulsar el botón **“Aplicar”**. En caso de querer comenzar una nueva búsqueda, se deberá pulsar el botón **“Reiniciar”**.

¿Cómo visualizo o modifico un cargo?

La solapa “**Descripciones de cargos**” permite desplegar la totalidad de las descripciones de cargos del Sector, ya sea para su visualización o edición. Asimismo se podrá acceder, a los respaldos de versiones anteriores de las descripciones, en caso de que las haya.



Descripciones de cargos

Mostrando 1 - 20 de 100. [Imprimir seleccionados](#) **D**

Servicio **Área** **Cargo** **Nivel**

- Cualquiera - - Cualquiera - - Cualquiera -

Nivel 1
Nivel 2
Nivel 3
Nivel 4

Cantidad de ítems por página: 20 **Aplicar** **Reiniciar** **B**

Identificador	Servicio	Área	Cargo	Nivel	Ver	Editar
102	Alimentos y Bebidas	Cocina	Cocinero	Nivel 2	Ver	Editar
138	Seguridad	Seguridad	Jefe de Seguridad	Nivel 4	Ver	Editar
144	Seguridad	Seguridad	Supervisor de Seguridad	Nivel 3	Ver	Editar

A **C**

A. Listado de descripciones de cargo

Se podrá acceder al cargo deseado haciendo clic sobre “**Ver**” desde la lista desplegable, o realizando la búsqueda por nombre del cargo, por nivel, o por Servicio/Área desde el buscador.

B. Bloque de búsqueda

Permite filtrar directamente el cargo deseado o el listado de descripciones de cargos por Servicio, Área o nivel. Asimismo se permite delimitar la cantidad de ítems que se muestran por página.

Luego de seleccionar los filtros deseados será necesario hacer clic en el botón “**Aplicar**”. En caso de querer comenzar una nueva búsqueda, se deberá hacer clic en el botón “**Reiniciar**”.

C. Bloque de acciones

Ver: permite acceder a la visualización de la descripción del cargo y su valoración.

Editar: esta acción permite acceder al formulario de descripción para su edición una vez detectada y acordada la necesidad.

D. Imprimir seleccionados

Permite acceder a la visualización de las descripciones de cargos y su valoración, de acuerdo con la búsqueda anteriormente realizada.

¿Cómo imprimo una descripción de un cargo?

Luego de acceder a la visualización del cargo seleccionado mediante la acción “Ver”, se presentará la descripción del cargo en pantalla. En caso de que se requiera una impresión, se deberá hacer clic en el ícono () situado en la sección superior izquierda.





Mucama

Servicio:	Habitaciones	Nivel 2
Área:	Ama de llaves	Puntaje: 301

Propósito del cargo:
Mantener en condiciones de higiene y orden las habitaciones del establecimiento, según la planificación diaria y los estándares de calidad fijados.

Funciones claves:

- Limpiar, ordenar y proveer a la habitaciones de los insumos necesarios dejándolas en condiciones de uso para el ingreso de huéspedes, según el plan de trabajo asignado.
- Mantener la limpieza y orden de las habitaciones ocupadas para su uso diario, reponiendo ropa blanca y los productos de higiene y papelería correspondiente, de acuerdo a pautas de trabajo y estándares existentes.
- Coordinar y articular con el área de Lavandería la entrega y reposición de ropa blanca a las habitaciones, de acuerdo a procedimientos de trabajo.
- Preparar y mantener el carro de traslado con ropa limpia, insumos y productos de limpieza necesarios para la realización del trabajo diario según el reporte de ocupación del hotel.
- Mantener en condiciones de higiene los pasillos, escaleras, ascensores y otras áreas del servicio, según estándares de calidad establecidos.
- Reponer y chequear el estado y vencimiento de los productos del frigobar para su consumo, e informar al área de Recepción al respecto, según procedimiento establecido.
- Informar al área de Recepción, Seguridad o a quien corresponda, de los objetos olvidados por los huéspedes y/o de cualquier situación extraordinaria, de acuerdo al protocolo establecido.
- Informar al área sobre desperfectos o averías encontradas en las habitaciones, cumpliendo con las pautas de trabajo definidas.

Competencias sectoriales:
Para atender al huésped y/o cliente: Atiende e interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio. (N2)

¿Cómo visualizo la valoración de uno o varios cargos?

La solapa “Tabla de valoración” permite desplegar la totalidad de las descripciones de cargos del Sector para visualizar su valoración total y la de cada uno de los factores que la componen.

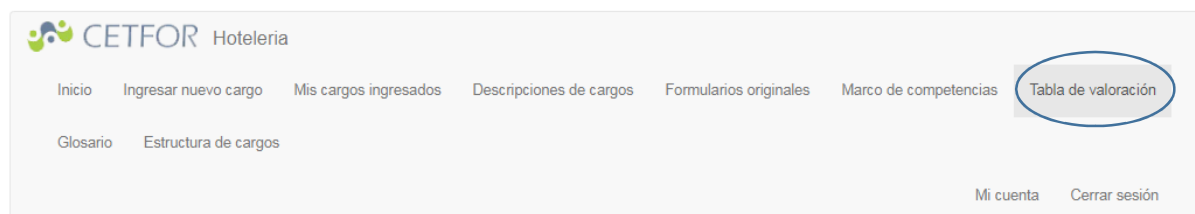


Tabla de valoración

Servicio

Área

Cargo

Nivel

Habitaciones

- Cualquiera -

- Cualquiera -

- Cualquiera -

Aplicar

Identificador	Servicio	Área	Cargo	Nivel	Gran Factor 1	Gran Factor 2	Gran Factor 3	Gran Factor 4	Total
268	Habitaciones	Conserjería	Maletero	Nivel 1	50	143	55	6	254
269	Habitaciones	Conserjería	Supervisor/Coordinador Maletero	Nivel 3	345	229	87	2	663
270	Habitaciones	Conserjería	Jefe de Conserjería	Nivel 4	462	205	100	2	769
271	Habitaciones	Conserjería	Auxiliar de Ropería	Nivel 1	43	81	55	2	181
272	Habitaciones	Conserjería	Conserje	Nivel 2	141	143	63	2	349

Coordinador/a de la Unidad de Jurídica

Dirección - Coordinación

399

180

51

630

Coordinador/a de la Unidad de Orientación Educativo Laboral

Dirección - Coordinación

380

159

67

606

1

2

siguiente >

última »

XLS

A. Listado de valoración de cargo

Se podrá acceder a la valoración del o de los cargo/s deseado/s directamente identificándolo/s desde la lista desplegable.

B. Bloque de búsqueda

Permite filtrar el listado de valoración de cargos, directamente por el cargo deseado o por nivel.

C. Bloque de puntajes

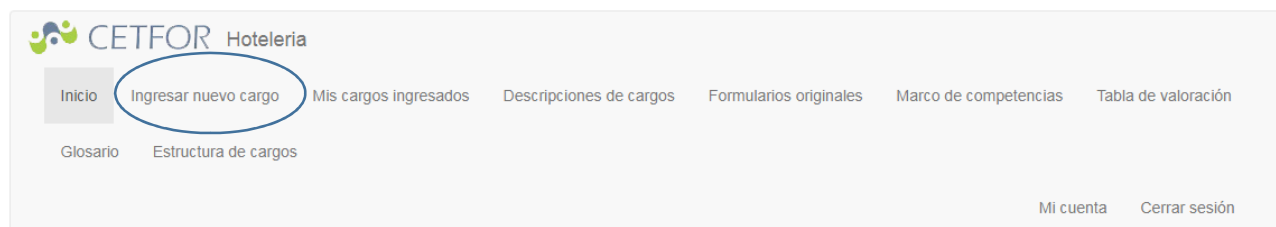
Se presentan los puntajes totales y parciales por grandes factores de los cargos seleccionados.

D. Exportación a Microsoft Excel

Permite descargar el listado actual, filtrado o no, hacia un archivo de formato Microsoft Excel. Esta acción posibilita, entre otras acciones, la elaboración de gráficos y tablas comparativas de los cargos seleccionados.

¿Cómo ingreso un nuevo cargo?

La solapa **“Ingreso de nuevo cargo”** permite acceder al formulario de descripción de cargos para qué, una vez completado en su totalidad, se cree e incorpore un nuevo cargo a la estructura de cargos.



Portada

El Proyecto CETFOR "Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de la institucionalidad de las políticas públicas de empleo, formación y certificación laboral en el marco de una cultura del trabajo para el desarrollo", es promovido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, financiado por el Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional y ejecutado por la OIT/Cinterfor.

En este marco, se realizó la experiencia de fortalecimiento del sector Hotelero, donde las organizaciones de empleadores (AHRU), trabajadores (SUGHU) y OIT/Cinterfor, desarrollaron conjuntamente herramientas para el relevamiento, actualización, descripción y valoración de cargos.

¿Qué materiales debo considerar para realizar una descripción?

En caso de que el Sector acuerde la realización de una nueva descripción de cargo, es necesario tener para consulta y análisis los siguientes materiales:

- El formulario de relevamiento
- El marco de competencias del Sector
- La estructura de cargos con sus definiciones por niveles
- El glosario de términos y conceptos
- La guía sobre la Herramienta Web

Formulario de ingreso o edición de una descripción de cargo

A continuación, se presenta el formulario de ingreso de una nueva descripción, detallando y explicando cada uno de sus ítems.

La herramienta muestra la información del formulario organizada en bloques:

Cargo/Nivel del Cargo

Formación específica

Actividades claves

Objetivo o propósito del cargo

Competencias
Conocimientos
Utensilios, Herramientas, equipos y máquinas
Supervisión ejercida
Autonomía
Responsabilidades
Relaciones funcionales
Condiciones del contexto y exigencias físicas
Competencias técnicas - funcionales específicas
Conocimientos técnicos – funcionales

¿Cómo ingreso la información en las preguntas abiertas?

De modo de lograr que la descripción del nuevo cargo mantenga el tipo y formato de información adecuado, se debe ingresar información de las “preguntas abiertas”, es decir aquellas donde hay que redactar la respuesta, en minúsculas, con la primera palabra de la oración en mayúscula para el caso de la redacción de las actividades y propósito del cargo.

Asimismo, hay que ingresar una respuesta por fila y cuando sea necesario incluir más de una respuesta (por ejemplo en las actividades más importantes), se debe optar por agregar una fila. Para ello se hace clic en el botón **“Agregar nueva función”** y posteriormente en **“Crear función”**.

¿Cómo analizo e ingreso la información del cargo?

Es importante señalar que toda la información a analizar e ingresar refiere a las características y requerimientos del cargo y no de las personas que se encuentran o podrían estar desempeñándolo en la actualidad. Por otra parte, se recomienda mantener una mirada sectorial, estratégica a la hora de analizar la información.

Descripción de cargo

3. Cargo

3.2. ¿A qué área y nivel corresponde el cargo?

Servicio *

- Seleccione un valor -

Área *

- Seleccione un valor -

Cargo *

Otro cargo no listado

Nivel que corresponde el cargo *

☐ Nivel 1

☐ Nivel 2

☐ Nivel 3

☐ Nivel 4

A. Servicio/área en las que se encuentra el cargo

Se solicita que se identifique y se nombre el servicio y área en la que se encuentra el cargo, desde la lista desplegable.

B. Nombre del cargo que se describe

Se solicita se le asigne un nombre al cargo descripto. El nuevo nombre que se le asigne a la descripción tiene que:

- ser nuevo y diferente de lo existente, es decir que se debe chequear no exista otra descripción con el mismo nombre dentro del sector.

C. Nivel

Se solicita se seleccione el nivel de desempeño requerido para el cargo de acuerdo a su ubicación en la estructura.

Objetivo/propósito del cargo y actividades principales

5. Actividades

En este bloque de preguntas, se le consulta sobre las actividades que realiza habitualmente para desempeñar su trabajo con calidad.

Agregar nuevo función

Función *

Frecuencia *

Crear función

Cancelar

5.2. ¿Podría decir cuál es el objetivo/propósito de su cargo en el establecimiento hotelero? *

Escribir una sola frase o enunciado comprensivo que describa el objetivo, propósito o función principal del cargo (¿Para qué existe el cargo en la organización? ¿Qué debe lograr con el conjunto de sus funciones?, ¿qué aporta el cargo para el cumplimiento de la función principal de la gerencia/unidad?). Recomendación: Verificar la coherencia entre la función principal y las funciones clave que se detallarán en la siguiente pregunta. Mantener el criterio de redacción de las funciones.

A. Objetivo/propósito del cargo

Se debe de desarrollar y redactar una sola frase o enunciado comprensivo que describa el objetivo, propósito o función principal del cargo (¿Para qué existe el cargo en la organización? ¿Qué debe lograr con el conjunto de sus actividades/funciones?, ¿Qué aporta el cargo para el cumplimiento de la función principal del servicio/área). Recomendación: Verificar la coherencia entre el objetivo/propósito del cargo y las actividades/funciones clave que se detallarán en el punto B.

B. Actividad/Función clave

Se deben desarrollar y redactar únicamente las actividades/funciones principales y claves del cargo. Aquellas que lo definen y que resultan indispensables para cumplir con el objetivo o propósito del mismo. Deben ser resultados o logros parciales que contribuyen de manera decisiva al logro del resultado principal.

Se redactan iniciando la oración con un verbo de acción en infinitivo, el objeto y la condición. Cabe señalar que en las descripciones de los cargos surgidas del Proyecto, se incluyen las actividades/funciones más representativas del cargo en la actualidad, sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas. En este sentido, según acuerdo de la Comisión Bipartita, todas las descripciones de cargos incluyen la mención: *“Se incluyen las funciones más representativas del cargo en la actualidad (funciones principales), sin perjuicio de que en el futuro puedan surgir y acordarse nuevas funciones o funciones equivalentes.* Se consideran funciones equivalentes, aquellas que puedan asignarse a los trabajadores cuando, en el marco de los procesos operativos o de servicios circunstanciales de las empresas, no tengan funciones propias de sus cargos; o que de acuerdo a la estructura organizativa de la empresa, deban

desempeñar otras funciones de similar nivel o jerarquía para el cumplimiento de los servicios. Los trabajadores de todos los cargos podrán realizar funciones de los cargos inferiores, propias de su área y por razones operativas y de servicio, manteniéndose la remuneración aunque estas sean de inferior nivel. Asimismo, cuando por razones operativas o de servicio, en carácter transitorio o suplencia, las empresas deban asignar funciones de un cargo superior, contando con las capacidades y competencias necesarias para ello, se deberá abonar la diferencia existente entre el salario del trabajador y el salario/laudo del cargo superior, por el tiempo que permanezca en esa situación excepcional.”

Competencias

Las competencias sectoriales fueron acordadas y organizadas según niveles en el Marco de competencias. Las dimensiones clave de las competencias requeridas por cada cargo se marcan en el formulario. Los niveles están señalados como se puede observar en la siguiente imagen:

6. Competencias (del 1 al 4)
A

Le consultamos sobre las capacidades que se requieren para desempeñar el cargo, cumpliendo con el objetivo del mismo y los estándares del establecimiento. Encuestador: ver nivel en estructura pregunta 3.2. Si el entrevistado respondiera negativamente, preguntar por el nivel que antecede.

Para atender al huésped y/o cliente usted *

- ☒ Atiende (recibe demostrando atención e identifica) las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y/o cliente, cumpliendo con los proced. y estándares de calidad del servicio y deriva los requerimientos que están fuera de su ámbito de competencia.
- ☒ Interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponda, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio.
- ☐ Analiza en forma empática las demandas y necesidades e implementa respuestas eficaces y oportunas, según los estándares de calidad del servicio.
- ☐ Investiga y estudia las necesidades y demandas del huésped y/o cliente, sus causas y posibles impactos en el área y asegura medidas para garantizar una atención eficiente, controlando la calidad.

Para contribuir con la calidad del servicio usted *

- ☒ Cumple con los estándares de calidad del establecimiento hotelero. Identifica e informa oportunidades de mejora con la calidad del servicio.
- ☒ Cumple y realiza propuestas de mejora referidas a su área de trabajo para la superación de los estándares de calidad de los servicios del establecimiento hotelero.
- ☐ Apoya al equipo para el logro de los estándares de calidad de los servicios y propone e implementa mejoras a los mismos.
- ☐ Promueve en el equipo el cumplimiento y superación de los estándares de calidad establecidos. Implementa herramientas para medir el nivel de satisfacción de los huéspedes y/o clientes y realiza acciones para mejorar el servicio.

A. Competencias sectoriales

Se identifican y seleccionan para cada competencia el nivel de desempeño necesario para el ejercicio del cargo. La definición contenida en cada renglón se corresponde con el desempeño requerido para cada nivel del marco de competencias del Sector. Se debe de seleccionar el nivel identificado, así como también aquellos que lo preceden.

Competencias técnico – funcionales específicas

Competencias técnico-funcionales específicas

- ☐ No aplica
- ☐ Aplicar / ejecutar actividades rutinarias y estandarizadas
- ☒ Aplicar adaptativamente/ ejecutar y resolver actividades generalmente no rutinarias
- ☐ Supervisar / coordinar a otros en sus actividades rutinarias y no rutinarias
- ☐ Planificar / evaluar y tomar decisiones sobre actividades del área (uno o más equipos)

A

A. Competencias técnico – funcionales (Ver sobre final del formulario de ingreso)

Se debe identificar y señalar el nivel que se vincula directamente con el desempeño de las funciones del cargo y que se requieren para desempeñarse con calidad, según estándares establecidos. Implica el dominio de las funciones y contenidos del ámbito de trabajo.

Conocimientos

El punto de partida es identificar qué conocimientos/habilidades y qué niveles de conocimientos técnicos funcionales son necesarios para desempeñarse con calidad en el cargo. Es importante analizar este punto en relación a las funciones y competencias, siendo lo más exhaustivo posible.

7. Conocimientos

A

7.1. Para realizar su trabajo con calidad ¿qué conocimientos y/o habilidades son necesarias (se requieren)?

+

gastronomía

+

manipulación e higiene de alimentos

+

planificación y organización

+

manejo seguro de utensilios, equipos y máquinas de cocina

Conocimientos técnico-funcionales

- ☐ No aplica
- ☐ Generales básicos
- ☒ Avanzados en su especialidad
- ☐ Avanzados de las distintas especialidades del área a su cargo

B

A. Conocimientos

Se debe de identificar y redactar aquellos conocimientos y/o habilidades necesarios para desempeñarse con calidad en el cargo. Redactar un conocimiento por cada campo de texto.

B. Nivel de conocimiento técnico funcionales requerido (ver sobre el final del formulario de ingreso)

Se solicita se señale, contemplando los conocimientos técnicos redactados en el campo anterior, el nivel de conocimiento requerido para el desempeño de las funciones del cargo. Cada nivel refiere a un tipo y campo del conocimiento involucrados en cada cargo.

Generales básicos: Conocimientos básicos de su campo de trabajo y de las actividades del área.

Intermedios en su especialidad: Conocimientos fácticos y teóricos intermedios en su campo de especialidad, aplicados al contexto de los cometidos y actividades del área.

Avanzados en su especialidad: Conocimientos especializados en un campo de trabajo, comprensión crítica y aplicada al contexto de las actividades a realizar para el logro de los objetivos del establecimiento hotelero.

Avanzados de las distintas especialidades del área a su cargo: Conocimientos avanzados de una amplia gama de especialidades con comprensión sistémica de la articulación entre diversas áreas para el logro de los objetivos del establecimiento hotelero.

Herramientas informáticas

7.3. Para realizar su trabajo, ¿se requiere manejar algún programa informático? *

☐ No

☒ Si

¿Cuáles?

Software de comandas

Software de gestión hotelero

Añadir otro elemento

- A. Señalar si es necesario manejar algún programa informático para desempeñar el cargo.
- B. Si en la pregunta anterior se señaló la opción "SI", se debe mencionar cuál programa informático es requeridos para el desempeño del cargo. En caso de requerirse más de un programa, se debe identificar cada uno por cada campo de texto utilizando la opción "Añadir otro elemento".

Comunicación en lengua extranjera

7.4. Para realizar su trabajo, ¿es necesario conocer algún idioma? *

- ☐ No
☒ Si

A

¿Cuáles?

+

Inglés

B

+

Portugués

- A. Señalar si es necesario comunicarse en alguna lengua extranjera para desempeñar el cargo.
- B. Si en la pregunta anterior se señaló la opción “SI”, se debe de mencionar cuál lengua extranjera es requerida para el desempeño del cargo. En caso de requerirse más de una lengua extranjera, se debe identificar cada una por cada campo de texto utilizando la opción “**Añadir otro elemento**”.

En el o los idiomas extranjeros, usted tiene que:

Inglés:

Opciones

- ☒ Entender comunicación oral
☒ Entender textos escritos (cartas, folletos, manuales, correos)
☒ Expresarse oralmente
☐ Expresarse por escrito

C

Nivel

- ☐ No aplica
☒ Nivel Básico
☐ Nivel Avanzado

D

- C. Señalar el o los dominios necesarios de la lengua requerida para el desempeño del cargo.
- D. Señalar el nivel de conocimiento necesario para los dominios identificados.

Utensilios – Herramientas – Equipos – Máquinas

7.5. Utensilios - Herramientas - Equipos - Máquinas

Las preguntas de este bloque, apuntan a identificar qué utensilios, herramientas, máquinas y equipos son necesarios para desempeñarse en su cargo.

¿Usted utiliza utensilios, herramientas, equipos y/o máquinas para realizar su trabajo? *

☐ No

☒ Si

Utensilios: ¿Cuál/es? (nombrar)

+

kit de cocina

+

Añadir otro elemento

Herramientas: ¿Cuál/es? (nombrar)

+

de cocina

+

Añadir otro elemento

Equipos: ¿Cuál/es? (nombrar)

+

equipamiento gastronómico

- A. Señalar si es necesario utilizar utensilios, herramientas, equipos y/o máquinas para desempeñar el cargo.
- B. Si en la pregunta anterior se señaló la opción “SI”, se debe de mencionar cuál utensilio, herramienta, máquina y/o equipo es necesario utilizar para el desempeño del cargo. En caso de requerirse más de un utensilio, herramienta, máquina y/o equipo, se identificar cada uno por cada campo de texto utilizando la opción “**Añadir otro elemento**”.

Supervisión

8. Supervisión

8.1. ¿Tiene usted personas a cargo? (gestiona y lidera a otras personas) *

☐ No

☒ Si

A

¿Qué cargos tienen esas personas? Y ¿cuántas son por cada cargo?

¿Cuáles cargos?

Operaciones

Oficial de seguridad/vigilancia

¿Cuáles cargos? *

B

¿Cuántas personas? *

15

Tipo de supervisión *

☒ Supervisa el trabajo y los resultados en forma permanente. Indica correcciones y ajustes durante el proceso de trabajo. (Refiere a supervisión Estrecha)

☐ Supervisa el trabajo y los resultados de forma periódica. Indica ajustes y correcciones. (Refiere a supervisión Directa)

☐ Supervisa el conjunto de resultados y/o procesos de trabajo, sobre varios cargos y equipos. Puede señalar ajustes e indicar re-trabajo. (Refiere a supervisión General)

Actualizar persona a cargo

Cancelar

Agregar nuevo persona a cargo

Supervisión ejercida

De acuerdo al conjunto de funciones que desarrolla quien vaya a ocupar el cargo al controlar y/o dirigir el desempeño laboral de otros perfiles homogéneos o no.

- Se solicita se señale si el cargo gestiona y lidera a otros.
- En caso de que el cargo gestione y lidere a otro u otros cargos, se debe identificar el o los cargos supervisados y la cantidad de personas que puedan depender del mismo.
- Se solicita se señale el tipo de supervisión ejercida, de acuerdo al conjunto de funciones que desarrolla quien vaya a ocupar el cargo al controlar y/o dirigir el desempeño laboral de otros cargos homogéneos o no.

Competencias de gestión

Las competencias sectoriales de gestión fueron acordadas y organizadas según niveles en el Marco de competencias. Las dimensiones clave de las competencias requeridas por cada

cargo que ejerce supervisión se marcan en el formulario. Los niveles están señalados como se puede observar en la siguiente imagen:

8.3. Para liderar el equipo a su cargo

- ☐ No aplica
- ☒ Reconoce logros, retroalimenta a los integrantes del equipo y comparte temas de interés profesional para generar motivación y compromiso. Toma decisiones responsables y oportunas en el marco de su rol/funciones. (N3)
- ☐ Sugiere y habilita oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo. Transmite lineamientos y actúa proactivamente para motivar a su equipo. Toma decisiones y se responsabiliza por ellas en el marco de su rol/funciones. (N4)

8.4. Para gestionar a sus colaboradores / equipos de trabajo

- ☐ No aplica
- ☒ Comunica la organización del trabajo, los objetivos y planes del área. Realiza su seguimiento. Comunica y supervisa el cumplimiento de los planes de trabajo del equipo a su cargo en el marco de los objetivos y planes del área. (N3)
- ☐ Comunica y aporta en la organización del trabajo y en la fijación y comunicación de objetivos y planes del área. Organiza y distribuye las funciones según las competencias. Gestiona el desempeño y fomenta el aprendizaje individual y colectivo. (N4)

8.5. Para el logro de resultados

- ☐ No aplica
- ☒ Considera el impacto de su trabajo y el de su equipo, colaborando en el logro de los resultados del establecimiento. Jerarquiza las actividades y gestiona eficientemente los tiempos propios y del equipo, para el logro de los planes de acción. (N3)
- ☐ Promueve el análisis del impacto de los resultados del área en otras áreas, huéspedes, clientes y entorno en general. Coordina con su equipo y supervisa la implementación del plan de trabajo, monitoreando el logro de los resultados esperados. (N4)

A. Competencias sectoriales de gestión

Se identifican y seleccionan para cada competencia de gestión el nivel de desempeño necesario para el ejercicio del cargo. La definición contenida en cada renglón se corresponde con el desempeño requerido para cada nivel del marco de competencias del Sector. Se debe de seleccionar el nivel identificado, así como también aquellos que lo preceden.

Nivel de autonomía

9. Autonomía

9.1. Para realizar sus actividades, ¿usted recibe supervisión? *

- ☐ No
- ☒ Si

¿De qué cargo recibe supervisión?

[Añadir otro elemento](#)

9.2. Su supervisor o coordinador, ¿cómo supervisa su trabajo?

- ☐ No aplica
- ☐ Supervisa mi trabajo y los resultados que obtengo en forma permanente. Me Indica correcciones y ajustes durante el trabajo.
- ☐ Supervisa mi trabajo y los resultados de forma periódica. Indica ajustes y correcciones.
- ☒ Supervisa el conjunto de los resultados y/o procesos de trabajo sobre mi equipo y otros. Puede señalar ajustes e indicar re-trabajo.

- A. Se solicita se señale si el cargo recibe supervisión de otro.
- B. En caso de que el cargo reciba supervisión de otro u otros cargos, se debe identificar el o los nombres de los cargos que ejercen supervisión sobre el mismo.
- C. Se solicita se señale el tipo de supervisión recibida, de acuerdo al conjunto de funciones que desarrolla quien vaya a ocupar el cargo de supervisión.

Supervisión recibida

Se solicita se indique el nivel de supervisión recibida, de acuerdo al control, seguimiento, orientación, asesoramiento y/o formación que se recibe en el desempeño de un cargo por parte de un cargo superior. Dicha supervisión se puede diferenciar en niveles, según la forma en que se desarrolla:

- ✓ **Estrecha:** supervisión sobre el trabajo y los resultados que se obtienen en forma permanente. Se indican correcciones y ajustes durante el trabajo.
- ✓ **Directa:** supervisión sobre el trabajo y los resultados de forma periódica. Indica ajustes y correcciones.
- ✓ **General:** supervisión del conjunto de los resultados y/o procesos de trabajo sobre el equipo y otros. Puede señalar ajustes e indicar re-trabajo.

Nivel de autonomía interna

Se indica el nivel de autonomía interna que tiene el cargo, considerando en qué medida quien ocupa el cargo puede decidir cómo hacer sus tareas. Dichos elementos surgen del ítem **Responsabilidades**. (Ver imagen siguiente).

Nivel de autonomía externa

Se indica el nivel de autonomía externa que tiene el cargo, considerando que quien ocupe el cargo, puede intervenir y tomar decisiones en los procesos de trabajo propios y de otros. Dichos elementos surgen del ítem **Responsabilidades**. (Ver imagen siguiente)

Responsabilidades

10. Responsabilidades

Cuando desempeña su cargo, usted es responsable final de/sobre

☐ Satisfacción / atención primaria del huésped / cliente

☒ Su propio trabajo y resultados del mismo

☒ Modificar/ajustar/adaptar la forma de desarrollar sus actividades para cumplir con los objetivos del cargo (tomar decisiones)

☒ Corregir la forma de hacer el trabajo de otras personas

☒ Los resultados de otras personas y/o equipos de trabajo

☒ La disponibilidad de insumos/materiales de trabajo/mercadería

☒ El funcionamiento y mantenimiento de equipos y máquinas

☐ El funcionamiento y mantenimiento de recursos tecnológicos

☒ La disponibilidad de personal para brindar los servicios

☒ El cumplimiento estricto de plazos preestablecidos/acordados

☒ La calidad de uno o más servicios

☐ El ingreso/registro de información

☐ Manejo de información de uso sensible o restringido

☐ La disponibilidad de información actualizada sobre el establecimiento / turística en general

Otra responsabilidad

+

Añadir otro elemento

- A. Se debe seleccionar aquellas opciones sobre las cuales el cargo es responsable. En este sentido por responsabilidad se entiende a la demanda de acciones y toma de decisiones sobre recursos, procedimientos, procesos y resultados de distinto tipo, en el desempeño del cargo. Implica la puesta en juego de competencias de diversa índole e incluye tanto la seguridad y el mantenimiento de los recursos, como su gestión-coordinación.

Relaciones funcionales

11. Relaciones funcionales

11.1. Para desempeñarse en su cargo, ¿con quién/quienes usted se relaciona/ interactúa?

☒ Un compañero

☒ Más de un compañero

☒ Diferentes servicios/áreas

☐ Público en general

☒ Clientes

☒ Huéspedes

☒ Proveedores

☒ Jefe/Superior

☐ Auditores

A

Otra interacción

Añadir otro elemento

A. Se debe de identificar y señalar aquellas opciones establecidas con las cuales el cargo debe interactuar y/o articular el trabajo para realizar sus funciones.

Condiciones del contexto

12. Condiciones del contexto y exigencias físicas

12.1. Durante su jornada laboral, ¿usted trabaja más de la mitad del tiempo? *

☒ En un local cerrado / semi-cerrado

☐ A la intemperie (abierto)

Está expuesto a:

Calor/frío del ambiente *

☒ No

☐ Si

Cambios de temperatura *

☒ No

☐ Si

Ruido de máquinas, equipos o herramientas, de nivel elevado que dificulta la conversación con otro compañero *

☒ No

☐ Si

Por su trabajo ¿Se traslada frecuentemente entre distintas áreas del establecimiento? *

☐ No

☒ Si

- A. Se indica si quien ocupa el cargo debe trabajar más de la mitad del tiempo en un local cerrado/semi-cerrado o a la intemperie.
- B. Se indica si quien ocupa el cargo está expuesto al calor/frío del ambiente.
- C. Se indica si quien ocupa el cargo está expuesto a cambios de temperatura.
- D. Se indica si quien ocupa el cargo está expuesto a ruido de máquinas, equipos o herramientas, de nivel elevado que dificulta la conversación con otro compañero.
- E. Se indica si quien ocupa el cargo debe trasladarse frecuentemente entre distintas áreas del establecimiento.

12.2. Durante la mitad o más de su jornada laboral, ¿usted realiza sus actividades?

Sentado *

- ☐ Nunca
- ☐ A veces
- ☒ Frecuentemente
- ☐ Siempre

De pie *

- ☐ Nunca
- ☒ A veces
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Siempre

Inclinado / agachado *

- ☒ Nunca
- ☐ A veces
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Siempre

A

- A. Se indica la o las posturas junto a la frecuencia de las mismas, que debe asumir quien ocupa el cargo en el desarrollo de sus actividades.

¿Cómo guardo una versión “borrador” del Formulario?

Modificación/es realizada/s

Guardar borrador

Guardar descripción

A

- A. Permite guardar la descripción como una versión parcial. De esta forma se guardará toda la información ingresada hasta el momento sin validar los campos requeridos.

Quando se utiliza esta opción, se presenta una página notificando que se ha guardado con éxito el borrador. Para volver a la información guardada en la versión borrador, únicamente se necesita entrar nuevamente a “Ingreso de nuevo cargo” en el menú.

Cabe señalar que, solo se permite una versión borrador a la vez por usuario.

¿Cómo guardo la versión final?

Modificación/es realizada/s

Guardar borrador

Guardar descripción

A

- A. Habiéndose completado todos los campos requeridos del formulario, permite crear el cargo incorporándose la descripción a los listados correspondientes de la herramienta web.

Quando se intenta guardar, el sistema chequea automáticamente que toda la información requerida esté completa, y en caso de que se verifique que no se ha completado todo, se presenta un mensaje en la parte superior de la pantalla identificando los campos que no fueron señalados o rellenados.

¿Cómo modifico un cargo existente?

 **CETFOR** Hotelería

[Inicio](#) [Ingresar nuevo cargo](#) [Mis cargos ingresados](#) [Descripciones de cargos](#) [Formularios originales](#) [Marco de competencias](#) [Tabla de valoración](#)

[Glosario](#) [Estructura de cargos](#)

[Mi cuenta](#) [Cerrar sesión](#)

Descripciones de cargos

Mostrando 1 - 5 de 5. [Imprimir seleccionados](#)

Servicio
Habitaciones

Área
Recepción

Cargo
- Cualquiera -

Nivel
Nivel 1
Nivel 2
Nivel 3
Nivel 4

Cantidad de ítems por página

20

Aplicar

Reiniciar

Identificador	Servicio	Área	Cargo	Nivel	Ver	Editar
276	Habitaciones	Recepción	Recepcionista	Nivel 2	Ver	Editar
277	Habitaciones	Recepción	Asistente de Recepción	Nivel 3	Ver	Editar

A. Editar

Si se detecta la necesidad de realizar algún ajuste en el contenido de la descripción del cargo, esta acción permite acceder al formulario de descripción para su modificación.

Cabe señalar que tanto para el ingreso de un nuevo cargo como para la modificación (edición) de uno existente, el formulario que se utiliza es el mismo, por lo que a los efectos prácticos, lo que se detalló con anterioridad sobre el formulario de descripción aplica para esta situación.

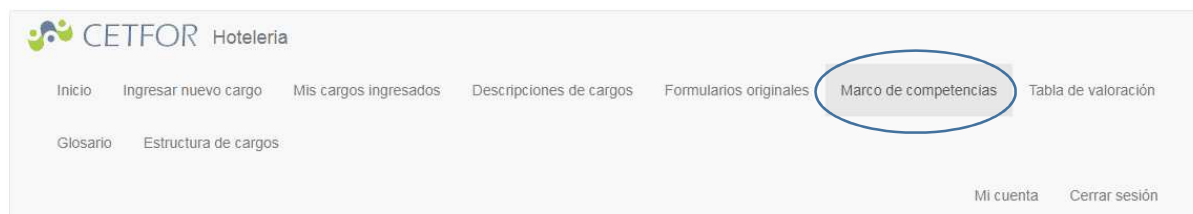
¿Qué tengo que revisar una vez terminado el proceso?

Una vez finalizado el proceso, ya sea el de ingreso o el de modificación de una descripción de cargo, se recomienda realizar una impresión de la descripción y verificar su calidad y coherencia interna y externa. Esto implica chequear que los diferentes componentes (ítems) no presentan contradicciones entre sí y que la descripción este alineada en su contenido.

A su vez, es importante analizar la coherencia externa, es decir la descripción y el puntaje del cargo en relación a otros cargos del área, del mismo nivel y de los niveles inmediatos (superior e inferior). Este análisis puede implicar la realización de ajustes.

¿Cómo visualizo el marco de competencias?

La solapa “Marco de competencias” permite acceder al marco de competencias sectoriales y de gestión definido para el sector. El mismo es el referencial de competencias que son comunes a todos los cargos del sector, organizado según niveles de complejidad y autonomía.



Marco de competencias

El marco de competencias sectoriales es el referencial de competencias que son comunes a todos los cargos del sector, organizado según niveles de complejidad y autonomía.

Es producto de un análisis técnico y de los acuerdos alcanzados y, en tal sentido, debe de estar alineado con las tendencias y estrategias sectoriales, al tiempo que puede armonizarse con los diccionarios de competencias ya existentes en las empresas.

Marco de competencias sector Hotelaría				
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
	Competencia en actividades básicas de apoyo, en su mayoría rutinarias y predictibles.	Competencia en una variedad gama de actividades, algunas complejas o en rutinas entre públicos diversos. Trabajo con relativa autonomía dentro de criterios y estándares establecidos.	Competencia en una amplia gama de actividades, en su mayoría complejas, ante públicos diversos y situaciones inesperadas y emergentes. Supone autonomía y toma un equipo de trabajo.	Competencia en actividades complejas y heterogéneas, en contextos dinámicos, situaciones críticas y públicos diversos. Supone amplia autonomía en la toma de decisiones, responsabilidad personal y sobre equipos de trabajo.
ATENCIÓN AL CLIENTE (YO CLIENTE)	Investiga y analiza las necesidades y demandas de los huéspedes y clientes con compromiso, cumpliendo con la normativa legal vigente y los estándares del establecimiento.	Atiende recibiendo demostrando atención y atendiendo las necesidades, demandas y/o consultas del huésped o cliente cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio y dentro los requerimientos que están fuera de su ámbito de competencia.	Interpreta las necesidades, demandas y/o consultas del huésped o cliente y da respuesta satisfactoria o deriva oportunamente a quien corresponde, cumpliendo con los procedimientos y estándares de calidad del servicio.	Investiga y analiza las necesidades y demandas del huésped o cliente, su comportamiento y posibles impactos en el área y responde mediante una gestión eficaz, controlando la calidad.
TRABAJAR CON OTROS Y EN EQUIPO	Contribuir desde su rol al logro de los objetivos y metas del equipo y del establecimiento, en su clima de colaboración, intercambio y relacionamiento armónico, poniendo el bien colectivo sobre el individual.	Ayuda al equipo desde el rol asignado y brinda apoyo y/o forma la información que se le solicita para cumplir con los objetivos. Se relaciona y colabora de manera constructiva y respetuosa.	Brinda información y sus competencias de que se usa solicitada y aporta ideas para el logro de los objetivos del equipo. Establece relaciones cordiales y coopera con todos los miembros del equipo.	Intercambia información, sugiere y propone para el logro de los objetivos del equipo. Busca consenso y fomenta la cooperación entre los integrantes del equipo.
	Promueve el intercambio de información, y una cultura de colaboración y relacionamiento armónico, y entre equipos y áreas. Se resuelve conflictos en el momento, adopta una posición mediadora y toma decisiones generando instrucciones de trabajo.			

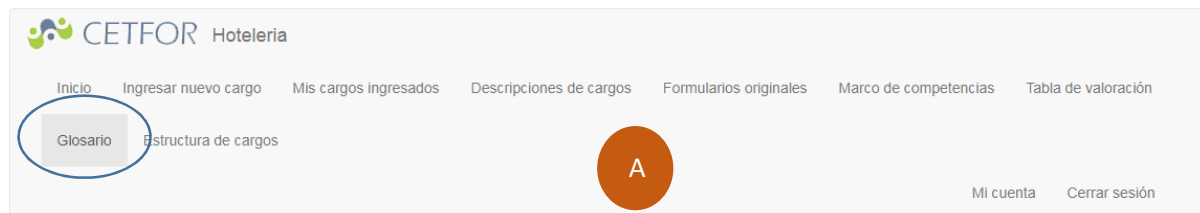


A. Marco de competencias del Instituto

Se podrá acceder al referencial de competencias organizacionales haciendo clic sobre la imagen.

¿Cómo visualizo el glosario?

La solapa **glosario** permite acceder al glosario de términos y conceptos utilizados y consensuados en los productos obtenidos para el Instituto.



Glosario

GLOSARIO

El objetivo del glosario es el de contar con un lenguaje común y una definición clara de los diferentes conceptos utilizados, acordada y asumida por todos los actores sectoriales. En particular, esta herramienta resulta indispensable para el logro de un diálogo social constructivo en torno a los descriptores de cargos y los factores de valoración, de manera de evitar ambigüedades y confusiones.

Para descargar la versión en pdf, haga click [aquí](#).

A. Glosario

Se podrá acceder al glosario de términos y conceptos del sector visualizándolo directamente en la pantalla o haciendo click sobre “aquí”.

Nota: para complementar la realización de la descripción considerar el glosario de términos y conceptos y los procedimientos acordados.



Proyecto CETFOR

