

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Dirección Nacional de Empleo
Área Formación Profesional

Diseño Metodológico para la Construcción de Perfiles Ocupacionales y Acciones Formativas

La experiencia en el sector hotelero
gastronómico en el departamento de Rivera





Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Dirección Nacional de Empleo
Área Formación Profesional

Diseño Metodológico
para la Construcción de Perfiles
Ocupacionales y Acciones
Formativas

La experiencia en el sector hotelero
gastronómico en el departamento de Rivera



Sr. Eduardo Brenta
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Dr. Nelson Loustaunau
Subsecretario de Trabajo y Seguridad Social

Sr. Eduardo Pereyra
Director Nacional de Empleo



María Menéndez
Mauricio Vidal
Verónica Paciello
Equipo Formación Profesional

Patricia Goñez
Centro Público de Empleo - Rivera

Rosana Corbo
Asesoría de Desarrollo Local

Gabriela Rodríguez
Programa de Fortalecimiento Institucional

Palabras preliminares.....	11
Prólogo.....	15
Introducción.....	17
1. Contextualización.....	19
1.1. Datos generales del territorio.....	19
1.1.1. Población.....	19
1.1.2. Actividad, empleo y desarrollo.....	19
2. Enfoque y estructura de trabajo.....	23
2.1. Enfoque de competencia.....	23
2.2 El proceso y sus fases.....	25
2.3. Conformación del equipo técnico.....	27
2.4. Síntesis metodológica para la construcción de perfiles ocupacionales y diseños curriculares basados en el enfoque de competencias.....	28
2.4.1. Recopilación de información del mercado de trabajo y de la ocupación profesional.....	29
2.4.2. Identificación de los actores locales.....	29
2.4.3. Identificación de las competencias profesionales.....	30
2.4.4. Grupo de expertos.....	31
2.4.5. Talleres de trabajo y entrevistas individuales.....	33
2.4.6. Fases para la elaboración de perfiles profesionales y diseño curricular.....	34
2.4.7. Validación de los perfiles ocupacionales.....	40
2.5. Comité de seguimiento.....	40
2.6. Esquema organizativo.....	41
2.7. Opiniones y percepciones de los actores locales.....	42
3. Análisis del diseño metodológico.....	45
4. Consideraciones finales.....	49
5. Bibliografía.....	51
Anexo.....	53
Anexo Metodológico.....	59
Anexo I - Perfil ocupacional mozo.....	85
Anexo II - Perfil ocupacional recepción.....	109

Ser parte de una publicación es siempre un gran desafío; significa de hecho una gran valoración de lo que se publica; son aportes, compromisos específicos, experiencia de vida, trayectorias personales e institucionales; es un intento por proyectar y legar una experiencia, una historia, un aporte.

El caso que nos ocupa, esta publicación, contó con muchos actores involucrados en este proceso lo que la realza aún más. Muchos nos sentimos identificados, nos sentimos parte, estamos en esta foto, en este lugar, en este momento único, intransferible, sensación de construcción que suponemos cimiento- raíz, inicio de una nueva etapa que requiere de mucha articulación, que una vez más en este período, como lo hicieramos en el “Diálogo Nacional por el Empleo” demostramos que es posible de construir.

AUCI, AECID, ART / PNUD, FAFFE Y FAMSI de Andalucía que aportaron técnicamente y con recursos económicos para financiar parte del proceso además del MTSS, MEC, UTU, INEFOP y fundamentalmente los actores del territorio, la Intendencia Departamental de RIVERA, el PIT CNT local, UTU, la Agencia de Desarrollo Local, el Centro Comercial de Rivera que agrupa a los empresarios locales, medios de comunicación etc., participaron en la tarea. A ello además es preciso agregar, el imprescindible compromiso personal y técnico de nuestros compañeros de la DINA E y del CePE, su voluntad de aportar en la acción descentralizada y descentralizadora, muy florida en la retórica pero muy sacrificada en la práctica.

En los hechos, ha sido una experiencia de diálogo social exitosa y con resultados concretos, que busca avanzar en una materia en la que todos acordamos estar retrasados en Uruguay y con insuficiencias importantes. Este aporte significa modestamente una guía metodológica, una forma de avanzar y una experiencia concreta sobre el sector hotelero gastronómico tan importante en materia de ocupación de mano de obra para el Uruguay todo, pero absolutamente estratégico para el departamento y la ciudad de Rivera, lo que nos lleva a afirmar que difícilmente esta experiencia pueda ser ignorada. Esta valoración de su importancia es seguramente la que llevó a lograr tan amplios compromisos nacionales, locales e internacionales.

Por último, nos gustaría resaltar el aporte técnico recibido de FAFFE y financiado por FAMSI, que entre otros fundamentos tiene uno muy importante: nuestro modelo de políticas activas de empleo ha adaptado múltiples experiencias europeas y fundamentalmente españolas, por lo que su adaptabilidad a nuestras costumbres, características y definiciones es probable que sea lo que queda demostrado con esta experiencia.

Eduardo Pereyra
Director Nacional de Empleo

El Fondo Andaluz de Municipios para la Solidaridad Internacional (FAMSI), red de gobiernos locales y otras entidades de nuestra Comunidad Autónoma, nace en 2000 para coordinar el interés y los recursos técnicos y financieros destinados a la cooperación internacional para el desarrollo humano local.

Su objetivo es promover un mundo más justo desde la cooperación de los gobiernos locales y la solidaridad andaluza, mediante procesos de coordinación, participación y articulación en red. Su trabajo se asienta en el convencimiento de que es necesario trabajar por la consecución de los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio; y ratifica las conclusiones de la Declaración de París para el aumento de la eficacia de la ayuda al desarrollo. Según estos principios, la cooperación descentralizada andaluza que representa el FAMSI procura una cooperación internacional que evite la fragmentación de las acciones, fije la atención en los resultados e incremente el nivel de transparencia y rendición de cuentas respecto del uso de los recursos para el desarrollo.

En ese contexto, la cooperación descentralizada de los gobiernos locales españoles y andaluces ha sido reconocida internacionalmente como una de las más activas del mundo, no solo por asumir el compromiso de dedicar fondos propios a esa tarea, sino por la riqueza de sus acciones y su vinculación con la participación ciudadana a través de las ONGD y otras organizaciones sociales.

De esa manera, aunque la capacidad de movilización y la sensibilización ciudadana han crecido, surgen nuevos retos como la eficacia, la transparencia y la coordinación en las tareas de cooperación. En esa línea, desde el año 2000, el FAMSI ha trabajado desde Andalucía para apoyar y fortalecer la cooperación impulsada desde los gobiernos locales andaluces, convirtiéndose en el mecanismo de articulación de ayuntamientos y diputaciones con otros actores a nivel regional (favoreciendo la coordinación con la Junta de Andalucía y la Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AACID), Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP), la Coordinadora Andaluza de Organizaciones no Gubernamentales para el Desarrollo (CAONGD); nacional (la Confederación de Fondos de Solidaridad CONFOCOS) y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP); e internacional y multilateral (Ciudades y Gobiernos Locales Unidos CGLU), el Foro de Autoridades Locales (FAL), el Foro Social Mundial (FSM), la Comisión Europea y las Naciones Unidas (ART-PNUD, ONU-HABITAT), etc.

Fruto de esta manera interinstitucional y multiactoral de colaborar es como surgen proyectos como el que se presenta. En él participan el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la República Oriental del Uruguay, a través de la Dirección Nacional de Empleo, la Fundación Andaluza Fondo de Formación y Empleo (FAFFE), el Servicio Andaluz de Empleo de la Junta de Andalucía, la iniciativa ART del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el FAMSI.

Del conocimiento y reconocimiento mutuo entre todas las partes surge esta posibilidad de compartir conocimientos, metodologías y experiencias desde Andalucía,

adaptado al departamento de Rivera, en Uruguay, como experiencia piloto, en un proceso mutuo de aprendizaje y enriquecimiento.

Y en esta empresa, es necesario destacar cómo uno de los mayores valores de la cooperación descentralizada andaluza es su experiencia, conocimiento y saber hacer acumulado a lo largo del tiempo. Desde ese prisma estimamos que, ahora más que nunca, es necesario capacitar adecuadamente a las personas que habitan una zona para conseguir que sean ellos los motores, artífices y beneficiarios de su propio desarrollo.

Y ahí, el compromiso de FAMSI, en su sentido de cooperación y solidaridad entre los pueblos, encuentra más que nunca su razón de ser, fomentado la coordinación entre instituciones para alcanzar el objetivo de situar a las personas en el centro de cualquier debate relacionado con el Desarrollo. Así, podemos decir que nos es muy grato haber hecho esta pequeña aportación a un proceso que ya viene marcado por una estrategia nacional de proyección e implicación clara del propio territorio.

Por eso confiamos en que este trabajo realizado conjuntamente no sea sino el comienzo de un apasionante proceso de aprendizaje mutuo y de intercambio con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la República Oriental del Uruguay.

Fernando Rodríguez Villalobos
Presidente de FAMSI
y Presidente de la Excma. Diputación
Provincial de Sevilla

El trabajo que presentamos a través de esta publicación se realizó con el doble objetivo de, por un lado, realizar un aporte específico al departamento de Rivera para la mejora de la calificación de la fuerza de trabajo local en el sector hotelero gastronómico; por otro, la elaboración de metodología para el levantamiento de perfiles ocupacionales y diseño de currículas a partir de la experiencia andaluza.

Para la consecución de estos objetivos fue central el involucramiento del conjunto de actores e instituciones que formaron parte del trabajo, del ámbito local, nacional e internacional.

Desde el ámbito local, destacamos la participación de la Intendencia Departamental a través de su Director de Desarrollo Giovani Conti, el Centro Público de Empleo, a través de su equipo, el Centro Comercial, la Agencia de Desarrollo Local, los empresarios y trabajadores involucrados, CECAP – MEC Rivera, los docentes de CEPT - UTU y entidades de capacitación. Del ámbito nacional es fundamental destacar la participación de CEPT – UTU también a través de su Inspectora en Gastronomía la Prof. Nancy Rosado, así como la disposición desde el Ministerio de Educación y Cultura para la participación del CECAP. A su vez desde el ámbito internacional y la cooperación el Programa ART – PNUD, quien facilitó desde el inicio la concreción de la experiencia a través de Enrique Gallicchio primero y Elcira Berrutti luego, y apoyó técnicamente su desarrollo a través del Washington Núñez; la AECID a través del Programa de Fortalecimiento de la DINAE; FAFPE y FAMSI quienes a través de Carmen Pastor, Juan Carlos Díaz, Mercedes Aguilar y Carlos Paz supieron aportar su experiencia institucional con la profesionalidad y el respeto necesario para apoyar el proceso de adaptación metodológica y desarrollo de la experiencia en Rivera.

Los resultados entonces de este trabajo son aportes específicos al departamento de Rivera y su red de actores vinculados a la formación profesional y el trabajo, así como el diseño de una metodología como aporte para los desafíos que el país tiene por delante, la mejora de la calificación de la fuerza de trabajo.

Gabriela Rodríguez

Coordinadora

Programa de Fortalecimiento Institucional

La Dirección Nacional de Empleo (Dinae) en su planificación estratégica 2010-2015 retoma los ejes principales de la Estrategia Nacional para el Fomento del Empleo (2005-2010). En esta se entiende que el abordaje de la formación profesional debe tener principalmente un carácter preventivo del desempleo, la activación personal de los sujetos y la interrelación sinérgica entre las diferentes herramientas y medidas de mejoramiento del mercado de trabajo.¹

Mediante la extensión de las actividades de formación profesional, se busca como objetivo mejorar las condiciones de empleabilidad-ocupabilidad de las personas. De la misma forma, «aborda la formación profesional a partir de las necesidades del aparato productivo (demanda), con el fin de calificar a la fuerza de trabajo y otorgarle mayores oportunidades de inserción y/o reinserción en el mercado de trabajo».²

Asimismo, establece como objetivos el aumento de los niveles de empleo, la intermediación entre la oferta y la demanda, la prevención del desempleo y la debida protección ante las situaciones de desempleo, cuyo eje rector es el enfoque de desarrollo sectorial y local. Ello implica la transferencia de competencias, responsabilidades, toma de decisiones y recursos de los organismos centrales a los locales, así como la construcción de las capacidades necesarias para la participación activa y conjunta de los gobiernos y la sociedad civil.

El Área de Formación Profesional es una de las áreas programáticas de la Dinae cuyos objetivos estratégicos se basan en la coordinación, promoción y supervisión del desarrollo de la formación profesional en el país. Los cometidos por tanto apuntan principalmente a fomentar la capacitación y formación de los trabajadores; analizar las políticas y programas de capacitación; contribuir a la elaboración de un Sistema Nacional de Formación Profesional, e impulsar la certificación laboral a nivel sectorial, formativo y local, posibilitando la integración y coordinación de diversas políticas sectoriales, los distintos recursos humanos y técnicos y la participación del gobierno departamental, logrando la articulación conjunta de los agentes públicos y privados.

El abordaje territorial de la formación profesional es implementado mediante las diferentes acciones desarrolladas en los Centros Públicos de Empleo (CePE). Se entiende que esta contribuye a la mejora de la empleabilidad de los individuos y de la calidad del empleo.

A nivel local, los CePE son quienes generan los vínculos estratégicos con el mundo productivo, se constituyen en referentes locales y promotores de las estrategias de desarrollo local y brindan los servicios públicos de empleo a la ciudadanía.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), por intermedio de la Dinae,

¹ Estrategia nacional para el fomento del empleo 2005-2010, Dinae-MTSS.

² Ídem.

ha firmado un convenio marco con la Fundación Pública Andaluza Fondo de Formación y Empleo (Faffe), el Fondo Andaluz de Municipios para la Solidaridad Internacional (Famsi) y el Programa ART del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Al amparo de este convenio se propuso llevar adelante un proyecto con las características del que se presenta en este documento en un territorio de nuestro país.

Para la elección del territorio se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: la existencia de una red de actores locales con trayectoria de trabajo colectivo, la presencia de un CePE, el compromiso del gobierno departamental con los temas de empleo y la existencia de estudios territoriales recientes.

Considerando los criterios establecidos y a partir del análisis de los diferentes departamentos, se propone Rivera para el desarrollo de esta experiencia, en acuerdo con el gobierno departamental. A su vez, la elección se fundamenta en la presencia de una red de actores locales con trayectoria de trabajo colectivo, la existencia del Grupo de Trabajo Departamental, la existencia de la Agencia de Desarrollo Local, un gobierno departamental sensible a los temas de empleo y formación profesional, así como la existencia de estudios territoriales recientes que permitieron conocer cabalmente las características del departamento en materia de empleo, desarrollo, sectores productivos e innovación.

En tal sentido, el CePE de Rivera y el Área de Formación Profesional de la Dinae, con el apoyo de la Faffe y el Programa ART-PNUD, llevaron adelante la experiencia de abordaje territorial de la formación profesional, la cual contó para su ejecución con diversos actores territoriales del sector hotelero-gastronómico y del mundo educativo en su conjunto.

Ello permitió construir conjuntamente una metodología de trabajo, resaltando los saberes de los actores territoriales, conceptualizando y construyendo perfiles ocupacionales y diseños curriculares basados en el enfoque de competencias laborales acordes con las necesidades tanto del sector empresarial como de los trabajadores. Por otra parte, contribuyó a generar capacidades en el equipo técnico y en los actores territoriales participantes en el proceso.

El proceso de trabajo obtuvo como productos la elaboración de una metodología de abordaje territorial de la formación profesional, la construcción de dos perfiles ocupacionales y sus respectivos diseños curriculares de mozo/a y recepcionista, y el fortalecimiento de los actores sociales participantes.

El Área de Formación Profesional contaba con experiencias de abordaje territorial³ que sirvieron de insumo para la propuesta de trabajo, para el logro de aprendizajes de los actores involucrados y la acumulación de metodologías del área.

³ Abordaje de la formación profesional. La experiencia de los Centros Públicos de Empleo Soriano y Treinta y Tres. MTSS-Dinae, 2010.

1.1. DATOS GENERALES DEL TERRITORIO

1.1.1. Población

Según informe del Observatorio de Mercado de Trabajo (OMT) del MTSS, la población total del departamento se sitúa en 104 921 personas (3,2 % del total país y 5,5 % del interior). Muestra una estructura más joven especialmente en el tramo de 0 a 14 años (y más nítido entre 6 y 14 años). En términos demográficos, esta situación vislumbra para las próximas décadas «una veintena de oportunidades» debido a que un importante contingente de la población se situará en los tramos de edad potencialmente activos desde el punto de vista laboral, lo que permitirá la expansión productiva y económica.

1.1.2. Actividad, empleo y desarrollo

Las tasas de actividad, empleo y desempleo por sexo evolucionaron de la siguiente forma (2004–2010):

TASAS DEL DEPARTAMENTO DE RIVERA									
	TASA DE ACTIVIDAD			TASA DE EMPLEO			TASA DE DESEMPLEO		
	TOTAL	VARONES	MUJERES	TOTAL	VARONES	MUJERES	TOTAL	VARONES	MUJERES
2004				47,1	64,4	33,1	3,9	2,4	6,2
2005				48,3	64,1	36,0	3,5	1,9	5,6
2006	57,3	72,5	44,2	50,2	64,4	38,3	12,2	9,2	16,1
2007	60,1	74,0	47,9	53,8	66,3	43,2	11,1	8,8	14,0
2008	60,6	76,2	47,5	53,7	69,5	41,0	11,4	7,7	16,0
2009	61,7	76,0	48,5	56,0	69,3	44,3	9,3	6,8	12,6
2010	60,4	72,6	49,7	57,6	70,5	46,4	4,5	2,9	6,6

Fuente: MTSS, OMT.

La tasa de actividad aumentó 3,1 puntos porcentuales de 2006 a 2010, reflejando el aumento de la población en edad de trabajar (mayor de 14 años) que ingresa al mercado en busca de empleo. Entre los varones el aumento fue mínimo, sin embargo entre las mujeres el aumento fue de 5,5 % del 2006 al 2010, lo que reflejó el mayor ingreso de mujeres al mercado de trabajo. Se mantiene una brecha de actividad por sexo de 22,9 puntos porcentuales para 2010 (en 2004 esta diferencia era de 28,3 puntos). Cabe destacar que la tasa de actividad país para 2010 fue de 62,7 % y la de Rivera de 60,4 % (para los hombres país fue de 72,9 % y para las mujeres país de 53,7 %).

La tasa de empleo creció 10,5 puntos porcentuales del año 2004 al 2010, reflejando el crecimiento de la cantidad de personas en edad de trabajar que se encuentran efec-

tivamente ocupadas. La tasa de empleo de los varones es mayor que la tasa de empleo femenina, 70,5 % frente a 46,4 %. La diferencia fue de 24,1 puntos porcentuales en el año 2010, mientras que en el año 2004 esta diferencia era de 31,3 puntos. La brecha ha disminuido en estos años, reflejando el mayor aumento de la cantidad de mujeres ocupadas en comparación con los varones. A nivel país la tasa de empleo de 2010 fue de 58,4 % (Rivera 57,6 %), mientras que para los varones a nivel nacional fue de 69,3 % y para las mujeres fue de 48,9 % (Rivera 70,5 % y 46,4 %, respectivamente).

En cuanto al desempleo, la tasa de desempleo de Rivera se ubica en el 4,5 %, menor que el 6,8 % registrado a nivel nacional. Se mantiene la brecha entre el desempleo masculino y el femenino en el departamento en 2010, 2,9 % para varones y 6,6 % para las mujeres (a nivel nacional estos valores son de 5,0 % y 9,0 %, respectivamente). En el año 2004 las tasas eran de 2,4 % para varones y 6,2 % para mujeres.

En lo que refiere a la cadena hotelera gastronómica en Rivera y sus características, se trata de empresas locales, lo cual puede ser una ventaja desde el punto de vista del posible impacto de políticas de desarrollo local. Sin embargo, presentan características poco favorables en cuanto son empresas en general pequeñas, con empresarios adversos al riesgo y poco emprendedores, sin visión de diversificación o generación de nuevas actividades (impulso al turismo, por ejemplo); todo ello afectado por la cultura de frontera (informalidad, contrabando) y la incertidumbre sobre la situación cambiaria (MTSS-Dinae-OMT, 2011: 95).

El empleo es local; si bien son empresas pequeñas, se trata de actividades muy intensivas en mano de obra. Se considera que falta capacitación en aspectos básicos en el personal que ya está trabajando. También hay cierta fragilidad en un sector del empleo, ya que buena parte es de baja calificación y se produce como respuesta al «bum» comercial debido a la situación cambiaria con Brasil, que de no continuar afectaría mucho a estas actividades y dejaría sin embargo a gran parte de la población sin haber adquirido demasiadas capacidades que le permitan una alternativa (por tener baja calificación) (MTSS-Dinae-OMT, 2011: 96).

En cuanto a la capacidad institucional y la organización de los actores locales, se considera que las empresas no son actores dinámicos ni promueven espacios de intercambio y cooperación. Sin embargo, en el medio local hay actores importantes con capacidad de articulación. Ejemplos de ello son la Agencia de Desarrollo Local (ADL) con su enfoque de trabajo en cadenas de valor y el gobierno departamental con políticas relacionadas con el desarrollo local (ladrilleros, plan granjero, promoción de la Agencia de Desarrollo Local, iniciativas para impulsar el turismo, entre otras).

Pese al comportamiento tradicional de las entidades públicas de capacitación, hay un potencial interesante en el Bachillerato de Turismo de la UTU y en las instituciones formativas con experiencias de trabajo conjunto con empresas, por ejemplo las entidades de capacitación que realizan cursos en el marco de los programas Projovent y Proimujer, entre otros.

Una debilidad es que los actores empresariales claves de la cadena no tienen institucionalidad local que los represente ni son proclives a asociarse o cooperar (MTSS-Dinae-OMT, 2011: 96).

La experiencia llevada a cabo se sustentó y basó en estudios y análisis que se desarrollaron en el departamento desde 2007. Estos permitieron conocer de forma más clara al sector hotelero-gastronómico. Contar con análisis del territorio realizados localmente permitió una proyección más afinada en cuanto a las características del sector, las demandas de empleo y las competencias requeridas para las distintas ocupaciones.

En 2007 la Intendencia Departamental de Rivera (IDR)⁴ creó el Grupo de Trabajo Departamental (GTD), integrado por 33 organizaciones públicas y privadas y apoyado por la Unidad de Desarrollo Municipal de la OPP y el Programa de Desarrollo Local ART-PNUD Uruguay. Este GTD impulsó la creación de la Agencia de Desarrollo Local con el fin de promover el desarrollo integral del departamento de Rivera. A fines de 2008 la primera tarea de la Agencia de Desarrollo Local fue el relevamiento de la información existente en el territorio en cuanto a desarrollo productivo y condiciones del mercado laboral.

Uno de los resultados de ese análisis fue la identificación de las dos cadenas de valor más relevantes en el territorio: la forestal maderera y la cadena del turismo y comercio. Su relevancia radica en:

- En el 2010, la Dinae, con el apoyo del Servicio de Ocupación de Catalunya y el Programa de Fortalecimiento Institucional financiado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, llevó a cabo el denominado *Estudio territorial de empleo en los sectores hotelería y gastronomía en la ciudad de Rivera*, con el objetivo de abordar el análisis del empleo asociado a cadenas de valor en el territorio en dicho sector.

- En función de los resultados del estudio, la Dinae, junto con la Faffé, elaboró la propuesta de asistencia técnica para el diseño y posterior aplicación de una metodología a partir de la elaboración de perfiles ocupacionales y de diseños curriculares con enfoque en competencias laborales, considerando la situación del sector y sus proyecciones en cuanto a necesidades de personal calificado y competencias necesarias para el puesto de trabajo.

Este trabajo presenta un importante diferencial en el abordaje metodológico de la formación profesional en perspectiva de desarrollo local y sectorial. Cada actor con sus saberes y trayectorias institucionales aportó a la experiencia enriqueciéndola con múltiples miradas y enfoques que la temática presenta, de lo que resultó un abordaje integral de la formación profesional tendiente a empleos de calidad en el sector.

⁴ Actualmente gobierno departamental.

En diciembre de 2010 y julio de 2011 se implementó el proyecto, cuyo objetivo fue contribuir a la mejora de la empleabilidad de la población, la calidad del empleo y el tejido productivo a nivel nacional y local, fomentando el diálogo social y la participación de actores en el sector hotelero-gastronómico del departamento de Rivera.

Para el diseño de la metodología de abordaje territorial se tomaron como insumos principales la experiencia y metodología de Faffe, el análisis resultante del *Estudio territorial de empleo en los sectores hotelería y gastronomía*, la acumulación de experiencia y conocimiento del Área Formación Profesional de la Dinae, especialmente a partir de las experiencias en Treinta y Tres y Soriano, la trayectoria del Programa ART / PNUD en el territorio y a nivel nacional, y la sensibilidad y el compromiso declarado y asumido por el gobierno departamental de Rivera en los temas de empleo y formación profesional.

Para llevar a cabo la propuesta se conformó un equipo de gestión territorial integrado por: un consultor de Faffe, un técnico del CePE, tres técnicos de la Dinae y un técnico del Programa ART / PNUD en Rivera.

2. ENFOQUE Y ESTRUCTURA DE TRABAJO

En un contexto de cambio e innovación se intenta dar respuesta a las necesidades de empleo, a los requerimientos de calificación y adecuación del personal para satisfacer las demandas. Ello nos hace plantear desafíos en la formación profesional, conjugando el mundo del trabajo y la sociedad en general con el mundo de la educación.

En tal sentido, la experiencia se basa en el enfoque por competencias para describir, explicar y diseñar estrategias de intervención frente a las transformaciones del mundo productivo. Dicho enfoque facilita el desarrollo de los procesos de formación a lo largo de la vida; una mejor interacción entre los sistemas de educación y formación; el reconocimiento de las competencias sin importar cómo fueron adquiridas, y en general todo aquello que mejore las capacidades de las personas en el ejercicio del trabajo, disminuyendo la brecha entre la demanda del mercado y la sociedad y la oferta de formación, así como el apoyo al diálogo social tripartito en los procesos de trabajo.

Por otra parte, se describirá el proceso de trabajo realizado en el departamento de Rivera, que comprende la búsqueda de información del mercado de trabajo y empleo, la conformación de los equipos de trabajo, los talleres de trabajo, las entrevistas realizadas y su análisis, finalizando con la elaboración de los perfiles ocupacionales y diseños curriculares seleccionados y su posterior validación.

2.1. ENFOQUE DE COMPETENCIA

El concepto de competencia laboral surge en los años 80, «con cierta fuerza en algunos países industrializados, sobre todo en aquellos que venían arrastrando mayores problemas para relacionar el sistema educativo con el productivo, [...] una situación en donde los sistemas prevalecientes de educación-formación ya no correspondían a los nuevos signos de los tiempos» (Mertens, 1996: 1).

La OIT (1998) define la formación profesional como «las actividades que tienden a proporcionar la capacidad práctica, el saber y las actitudes necesarias para el trabajo en una ocupación o grupo de ocupaciones en cualquier rama de la actividad económica».⁵

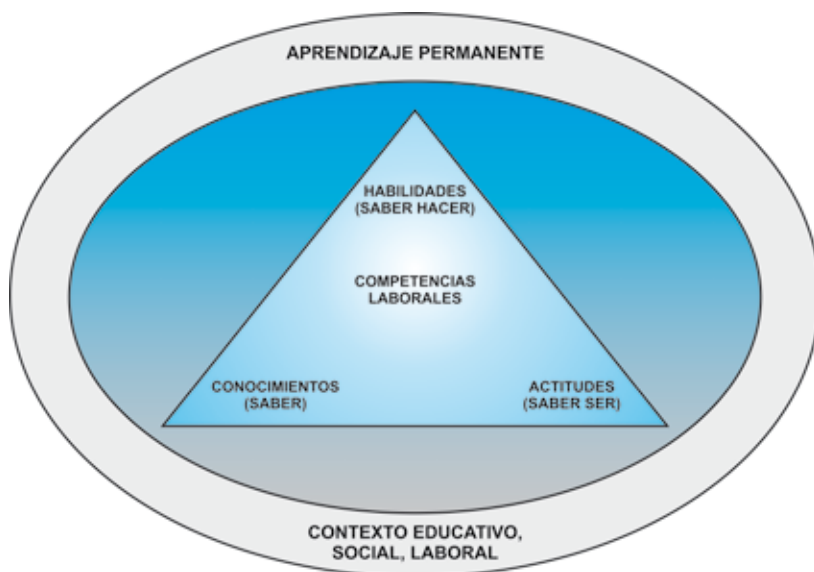
Ubicar las competencias en el centro de la formación implica considerar a la persona como el sujeto de estas (Gallart, 2002), en lugar de adecuar la formación a los resultados del análisis ocupacional sin enseñar más que lo estrictamente necesario para el puesto de trabajo.

En la actualidad no alcanza con calificar para el desempeño de una ocupación específica, sino que se debe potenciar el aprendizaje de competencias aplicables en diversos contextos y situaciones laborales. Para ello se necesita desarrollar la capacidad de aprendizaje a lo largo de toda la vida, por tanto son necesarias, además de las compe-

⁵ Tesouro OIT, 1998, 5.ª edición, Génova.

tencias específicas, las competencias básicas y transversales.⁶

Se entiende por *competencia profesional* el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes que un sujeto combina y utiliza para resolver problemas relativos a su desempeño profesional, de acuerdo con estándares provenientes del campo profesional (Formujer, 2003).



En este sentido, la formación basada en competencias laborales permite el desarrollo de diseños curriculares, fortaleciendo las competencias profesionales de las personas.

No obstante, permite fortalecer las capacidades de las personas para mejorar sus posibilidades de empleo mediante el desarrollo de esas capacidades, permitiendo que varones y mujeres permanezcan activos a lo largo de la vida. Además, permite el aprendizaje permanente que implica aprender a aprender (competencias básicas), aprender a ser (competencias transversales) y aprender a hacer (competencias técnicas). Por último, permite identificar las brechas existentes entre las demandas y competencias requeridas por el mundo del trabajo y las adquiridas por las personas.

⁶ Por ejemplo: capacidad de trabajo en equipo, comunicación, iniciativa, relaciones interpersonales, autonomía, adaptabilidad a los cambios, toma de decisiones, etc.

2.2 EL PROCESO Y SUS FASES

Fases	Tareas	Cómo	Quiénes	Productos
1. Acciones preparatorias				
	Configuración del equipo de trabajo.			
	Vinculación con actores territoriales y nacionales claves para el desarrollo del proyecto.	Reunión de lanzamiento	Agentes locales	Presentación del proyecto Vinculación al proyecto agentes
	Establecimiento de acuerdos con actores del sector hotelero-gastronómico para su participación en el diseño de los perfiles ocupacionales.	Primeras entrevistas	Equipo técnico Agentes locales	Vinculación al proyecto Primer acercamiento al sector Selección de dos ocupaciones
2. Diseño metodológico				
	Establecimiento de una metodología para la construcción de perfiles ocupacionales y de capacitación basada en el enfoque de la «certificación y formación por competencias profesionales».	Documento presentación proyecto	Equipo técnico Agentes locales	Documentos presentados en el primer encuentro en Rivera
	Diseño o selección de herramientas de recolección de información.			
	Diseño de un plan de acciones formativas para el departamento.			
	Diseño de la metodología de abordaje territorial de la formación profesional.			
	Diseño de herramientas para el monitoreo y la evaluación de la experiencia.			
	Construcción de una «metodología apropiada» de trabajo para el abordaje territorial de la formación profesional.			

Fases	Tareas	Cómo	Quiénes	Productos
3. Análisis ocupacional y diseño de la formación				
	Aplicación de técnicas. Trabajo de campo.	Aplicación metodológica diseñada	Equipo ampliado Grupo expertos y expertas	Perfiles dos ocupaciones elaborados
	Diseño de dos perfiles ocupacionales.			
	Diseños curriculares acordes a los perfiles ocupacionales elaborados. Programa formativo de cada acción.			
4. Determinación de productos vinculados al diseño de programas formativos				
	Realización de un protocolo de actuación para el diseño de acciones formativas ajustadas a las necesidades del sector hotelero-gastronómico.	Trabajo de oficina	Equipo técnico	Protocolo Metodología de abordaje territorial
	Elaboración de los documentos de trabajo para su posterior publicación.			
5. Difusión y transferencia				
	Publicación de los documentos.		Equipo	Publicaciones
	Jornadas de capacitación dirigidas a los técnicos implicados, para la aplicación de la metodología adoptada.	Capacitación	Equipo técnico	Personas capacitadas
	Instancias de difusión, formación y transmisión de herramientas para la construcción de diseños metodológicos y protocolos de acción de la formación.			
6. Seguimiento y evaluación				
	Evaluación de actuaciones.	Reuniones periódicas Herramientas para la evaluación		
	Reuniones de seguimiento y coordinación.	Reuniones periódicas Herramientas para el seguimiento	Grupo local Equipo ampliado	Actas reuniones Informes de seguimiento

2.3. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO

Dadas las características del proyecto y atendiendo a los objetivos propuestos, se conforma el equipo técnico o de gestión territorial, el cual participará en la experiencia y llevará adelante todo el proceso de trabajo. Es necesario que el equipo esté conformado en su mayoría por técnicos que pertenezcan o trabajen en el territorio, dado que conocen la dinámica local y por ende el desarrollo del sector.

En esta oportunidad el equipo estuvo integrado por una técnica del CePE Rivera y un técnico del Programa ART Rivera, y contó con el apoyo de un consultor-técnico de Faffe y técnicos del Área de Formación Profesional de la Dinae-MTSS.

Los cometidos del equipo son:

a) Analizar el contexto productivo en el cual se desarrolla la experiencia, con el fin de evaluar a priori sus fortalezas y debilidades.⁷

b) A la luz del análisis, detectar las necesidades de formación profesional, con el fin de realizar acciones tendientes a la mejora de la empleabilidad.

c) Identificar los perfiles ocupacionales, realizar una búsqueda y análisis que permita tomar antecedentes donde se haya avanzado en términos de formación profesional, o sea en la construcción de perfiles profesionales y diseños curriculares. En esta oportunidad, el equipo define contar con aportes del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina, del Instituto Nacional de Cualificaciones de España (Incuál) y la experiencia del Área de Formación Profesional de la Dinae, por ser estos los que más se aproximan a la realidad de nuestro país.

d) Realizar entrevistas tanto a los actores locales representativos del sector como a aquellos relacionados con el ámbito educativo.

e) Coordinar los talleres con el grupo de expertos a partir de técnicas cualitativas, de cara a la construcción de los perfiles ocupacionales y los diseños curriculares.

f) Coordinar el comité de seguimiento para la presentación de los avances y resultados y su posterior validación.

g) Registrar, a lo largo de la experiencia, todas las actividades con el fin de obtener la documentación para luego sistematizar y documentar el proceso.

h) Sistematizar la experiencia y elaborar documentos.

En las primeras sesiones se define la metodología de trabajo que se desarrollará para la definición de los perfiles ocupacionales en el sector hotelero-gastronómico.

La definición se realizó a partir de los aportes realizados por la Fundación Andaluza, la cual toma como base las contribuciones trabajadas por el Incuál.

⁷ En aquellos departamentos donde se cuente con estudios territoriales, estos son insumos imprescindibles para el diagnóstico.

2.4. SÍNTESIS METODOLÓGICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LOS PERFILES OCUPACIONALES Y DISEÑOS CURRICULARES BASADOS EN EL ENFOQUE DE COMPETENCIAS

2.4.1. Recopilación de información del mercado de trabajo y de la ocupación profesional

Una vez conformado el equipo técnico o de gestión territorial, uno de los objetivos propuestos para comenzar a implementar el proyecto es el de iniciar los primeros contactos con agentes del territorio, de manera de disponer de un mayor conocimiento del contexto y de los agentes con los que se desarrolla la experiencia.

Para ello, es necesario realizar reuniones con las instituciones directamente implicadas en el proyecto y el personal técnico que integró el equipo de trabajo.

Paralelamente, se realizan los primeros encuentros en el territorio con agentes del sector, instituciones formativas, Agencia de Desarrollo Local, Centro Comercial e Industrial, para dar a conocer la propuesta y su posterior involucramiento.

Estas instancias permiten concretar y distribuir tanto las responsabilidades como las tareas a realizar por los diferentes actores e instituciones presentes en el proyecto, que a la vez aportan una visión más clara del estado y conocimiento de la definición de competencias profesionales en el territorio en el que se va a trabajar, lo cual facilita la construcción de los instrumentos de recopilación de información implementados en la segunda fase del proyecto.

La posibilidad de dejar capacidades instaladas tanto en los referentes del territorio como en el equipo técnico es uno de los propósitos alcanzados; como también capacidades para llevar a cabo una definición de perfiles ocupacionales con una perspectiva territorial y sectorial. Para ello, se llevó a cabo una labor de documentación de todo el proyecto, de manera que al final se cuente con una sistematización del proceso que permita replicarlo en otras ocupaciones o territorios.

A partir de la visión territorial y sectorial, se sumará a lo largo del proyecto a diferentes personas e instituciones del territorio para generar una masa crítica que participe en el proceso de definición y aporte en los diferentes ámbitos —principalmente las instituciones formativas y los formadores—. Igualmente se contará con personas que por sus conocimientos técnicos o teóricos puedan enriquecer metodológicamente el proceso.

Consideramos que un proceso de vinculación puede realizarse de múltiples modos. Esto depende de distintas variables, entre ellas los objetivos, los recursos disponibles y las características de las instituciones u organizaciones con las cuales relacionarse. De esta manera pueden implementarse: entrevistas a empresas y cámaras empresariales para definir las necesidades de formación a nivel territorial; entrevistas con informantes claves (empresarios, representantes de los trabajadores, Dirección de Desarrollo

de la Intendencia, miembros de organizaciones sociales y de instituciones formativas) para precisar y actualizar los contenidos de la formación; talleres con la participación de los actores del mundo productivo y organizaciones sociales y educativas para difundir la oferta formativa y los planes de desarrollo institucional, entre otros.

Ello hace que cada una de las acciones de vinculación respondan a una planificación previa en la que estén especificados los objetivos que se persiguen, lo que otorga al conjunto de estas acciones las características definidas: estratégicas, institucionales y sustentables.

Para la construcción de perfiles ocupacionales y diseños curriculares es necesario tener en cuenta:

Análisis de las fuentes secundarias existentes sobre el sector, y de las competencias asociadas a los puestos de trabajo relacionados con esta actividad.

En esta instancia se recopilarán y analizarán estudios prospectivos tales como:

- Estudios territoriales del sector: en este caso del sector hotelero-gastronómico en el departamento de Rivera.
- Informes del Observatorio de Mercado de Trabajo del MTSS.
- Informes del Instituto Nacional de Estadística.
- Informes de la Dirección de Desarrollo de la Intendencia Departamental.
- Informes de las unidades de relevamiento de los ministerios.
- Experiencias desarrolladas en otros países en cuanto a perfiles ocupacionales y diseños curriculares con enfoque en competencias.

2.4.2. Identificación de los actores locales

La identificación de actores locales depende de los objetivos del proyecto, las dimensiones del territorio, la cantidad de instituciones locales, entre otros. Ello nos permitirá conocer la caracterización básica de los niveles organizativos y autoridades líderes existentes en la comunidad y de las autoridades e instituciones presentes en el territorio (mapa de actores). Por otra parte, contar con una guía de recursos disponibles permite convocar a los actores locales a participar en el proceso y prever que la participación de cada uno de ellos se lleve a cabo de acuerdo con sus competencias y el carácter de las funciones que ejerce en el territorio.

En esta oportunidad la identificación de actores locales en el territorio comienza con el trabajo del equipo técnico que releva las organizaciones-actores locales con los que el gobierno departamental, la Agencia de Desarrollo Local, el Centro Comercial e Industrial y el CePE mantienen contactos o relaciones institucionales habitualmente.

Esa identificación consiste en realizar un listado de los actores presentes en el te-

territorio, las ONG, el gobierno departamental, organizaciones, empresas, sindicatos, instituciones de formación pública y privada, entre otras. Además de consignar los datos básicos de cada uno de estos actores locales (nombre de la organización, teléfonos, persona referente, etc.), es importante especificar el campo de acción en el cual trabajan, por ejemplo, salud, educación, género, economía, etc. Este dato es un insumo importante para considerar no solo al inicio de la identificación de actores sino también al finalizar, puesto que permite evaluar si todas las áreas de interés o campos de acción se encuentran contemplados en el proceso participativo.

En una segunda instancia, es importante chequear el mapa de actores con «informantes claves», es decir, personas o instituciones que tengan un fuerte conocimiento del territorio. En esta oportunidad se contaba con un estudio de la cadena de valor del sector⁸ que permitió la identificación y futuros contactos, al igual que los aportes verificados por la Agencia de Desarrollo, el Centro Comercial e Industrial y el propio CePE.

Para ello, es importante tener en cuenta:

- Identificar actores locales en el territorio.
- Conformar un listado de los actores, a saber: ONG, gobierno departamental, organizaciones, empresas, sindicatos, instituciones formativas públicas y privadas, entre otros.
- Chequear el mapa de actores con «informantes claves».

2.4.3. Identificación de las competencias profesionales

El estudio y análisis del sistema productivo y el mercado de trabajo constituye el punto de partida del proceso para determinar las competencias requeridas en los sistemas de producción de bienes y servicios. El proceso de determinación de las competencias profesionales y formación asociadas se basará, fundamentalmente, en el análisis que permita la identificación de las funciones que tienen que desarrollar las personas para satisfacer los objetivos de una organización como competencias aplicables en diversos contextos productivos.

Para ello, el equipo técnico realizará las primeras entrevistas con el fin de definir los perfiles ocupacionales para la puesta en marcha del proyecto y tener una aproximación al contexto productivo laboral. Las entrevistas son realizadas a los actores del sector, a agentes locales e instituciones formativas públicas y privadas.

Se realizaron concretamente entrevistas al director de Turismo, al director de Promoción y Desarrollo de la IDR, a integrantes de la Agencia de Desarrollo de Rivera y a directivos de la Asociación Comercial e Industrial.

⁸ Estudios territoriales de empleo en los sectores de hotelería y gastronomía en la ciudad de Rivera. Dinae-MTSS, febrero de 2011.

De la información recabada en las entrevistas surge que las debilidades del sector se vinculan con la atención al público; específicamente en el sector gastronómico: en los puestos de mozo/a, ayudante de cocina, pizzero, parrillero, bachero. En el sector hotelero, se presentan en recepción, guía de turismo, mucama, entre otros.

Analizadas las entrevistas, el equipo plantea abordar las necesidades de formación para el sector hotelero específicamente en el perfil de recepción, y en el sector gastronómico en el perfil de mozo.

Para obtener una visión ampliada y una mayor aproximación a la realidad local y territorial, se realizan entrevistas, teniendo en cuenta:

- Pautas de entrevista.
- Un lugar propicio para el desarrollo de estas.
- Chequeo del mapa de actores con «informantes claves».
- Selección adecuada de:
 - Agentes formativos
 - Agentes sectoriales
 - Actores sociales

2.4.4. Grupo de expertos

Una vez identificados los actores formativos, sectoriales y sociales, el equipo técnico consideró que para la construcción de los perfiles ocupacionales y los diseños curriculares era pertinente conformar un grupo de expertos. Dicho grupo está integrado por actores con incidencia en el sector, con el propósito de trabajar en la definición de las competencias profesionales y los diseños curriculares en ámbitos de diálogo y creación colectiva con el objetivo de:

- Analizar los perfiles ocupacionales elaborados con enfoque en competencias por diversas instituciones (Incuál, los Ministerios de Trabajo, Educación, etc., e instituciones miembros de OIT-Cinterfor).
- Compartir experiencias o conocimientos adquiridos en sus trayectorias profesionales.
- Reflexionar a nivel local sobre la potencialidad del sector en el territorio.
- Identificar de forma conjunta las competencias básicas, transversales y específicas que componen el perfil ocupacional.
- Identificar de forma conjunta los módulos formativos que componen el diseño curricular para una posterior formación.
- Validar los perfiles ocupacionales y diseños curriculares.

Es importante realizar una buena selección y convocatoria de los participantes en el grupo de expertos, ya que de ello depende su buen funcionamiento y los productos que se desean obtener.

Una vez identificado el grupo, el equipo técnico convoca —mediante comunicación formal— a las instancias de trabajo con el fin de garantizar compromiso y participación. Por otra parte, se debe lograr que cada persona comprenda los objetivos del proyecto, su alcance, los productos que se esperan obtener del proceso y la importancia de ser parte del equipo de trabajo.

- Los perfiles de los expertos se identificarán de manera que representen las áreas de competencia de campo, y los procesos productivos, ocupacionales y formativos.
- El número de expertos que conforman el grupo no podrá exceder las 10 personas.
- La participación de los expertos en los grupos en ningún caso será representativa de la organización a la que pertenecen o del puesto que ocupan en ella.

Sobre el esquema inicial y la propuesta metodológica se llegó a una serie de conclusiones sobre el trabajo a realizar:

1. Los expertos son personas prioritariamente del territorio que tengan relevancia para el proyecto por la institución a la que pertenecen o porque tienen los conocimientos teóricos para aportar. De esta manera se propuso que las personas seleccionadas respondan a estos grupos o perfiles institucionales:

- empresarios del sector (representantes)
- trabajadores del sector (representación sindical)
- instituciones formativas (docentes)
- Dinae
- CePE
- Agencia de Desarrollo Local

2. El trabajo desarrollado con el grupo es específicamente presencial, en reuniones grupales (talleres) y entrevistas, para la construcción de los perfiles ocupacionales seleccionados y sus diseños curriculares.

3. Paralelamente a los talleres con el grupo de expertos, se llevarán a cabo entrevistas tanto a empresarios como a trabajadores del sector con el fin de ampliar la información y obtener visiones complementarias.

4. En esta oportunidad se tuvo en cuenta el carácter fronterizo del territorio seleccionado, por lo que se planteó la posibilidad de incluir en el contraste a la parte brasileña.

2.4.5. Talleres de trabajo y entrevistas individuales⁹

Una vez evaluadas las características y el alcance del proyecto, se utilizaron diferentes técnicas metodológicas en sus diversas modalidades:

1. Análisis de los datos proporcionados por el estudio territorial de la cadena de valor hotelera-gastronómica del departamento de Rivera.

2. Talleres con el grupo de expertos desplegando una metodología que permitiera recabar información para la construcción de los perfiles ocupacionales y diseños curriculares mediante:

2.1. Observación in situ.

2.2. Entrevistas individuales a los participantes en el grupo.

2.3. Análisis de los datos proporcionados por el grupo.

2.4. Entrevistas en profundidad a los actores del sector.

2.5. Aplicación de técnicas cualitativas, por ejemplo *técnica del grupo nominal*, *decisión por consenso*, entre otras.

Si bien las opciones metodológicas implementadas para esta instancia u otras pueden variar, el énfasis está en el trabajo en taller, que permita interacción y sinergia en los grupos, logrando apropiarse del proceso.

Entre los objetivos propuestos para los talleres, el énfasis radica en:

- Agendas de cada sesión de trabajo
- Actas de cada reunión
- Registro de asistencia
- Acuerdos de voluntades
- Plan de trabajo

Es importante comprobar en cada sesión de trabajo el cumplimiento de los compromisos que haya adquirido cada participante.

El proceso de trabajo a nivel de talleres contribuyó a instancias de reflexión y formación, se obtuvieron aportes a partir de sus experiencias y del acumulado por el Área de Formación Profesional de Dinae, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad

⁹ En el apartado Anexo se encuentran las técnicas aplicadas para la elaboración de los perfiles ocupacionales y los diseños curriculares correspondientes.

Social de Argentina y el Incul.

Por otra parte, el análisis de las entrevistas realizadas a trabajadores y empresarios aportó a la construcción de los perfiles ocupacionales y diseños curriculares, al igual que los aportes vertidos por los grupos de expertos.

El equipo técnico se encargará de coordinar los talleres de acuerdo a los perfiles de los participantes y la temática para tratar con las técnicas más apropiadas a tal fin.

Es importante que los participantes en el primer taller de trabajo con el grupo de expertos entiendan cuáles son los objetivos del proceso y su significación. A su vez, se les brindará material apuntando a que incorporen un lenguaje común, por ejemplo un glosario¹⁰ que determine los conceptos que se utilizarán durante todo el proceso de trabajo.

Asimismo, es necesario acordar fechas, horarios y lugar para los talleres.

2.4.6. Fases para la elaboración de los perfiles profesionales y el diseño curricular



¹⁰ Véase anexo.

A modo de ejemplo, se proponen los siguientes elementos para ser trabajados en la construcción de los perfiles ocupacionales y diseños curriculares.

DATOS GENERALES DEL PERFIL OCUPACIONAL	
Área de competencia	Área productiva a la cual pertenece el perfil profesional.
Perfil ocupacional	Denominación de la ocupación.
Áreas ocupacionales	Espacios de empleabilidad en los que el trabajador puede desempeñar sus funciones.

ELEMENTOS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA	
Competencia general	Conjunto de acciones y resultados que el trabajador debe lograr o demostrar en el desempeño de su ocupación.
Unidades de competencia	Los distintos componentes que debe tener la competencia profesional. Constituyen una guía para definirla.
Elementos de competencia	Conjunto de acciones y resultados que un trabajador debe lograr o demostrar en el desempeño de una ocupación específica.
Contexto profesional	Describe, con carácter orientador, los medios de producción, productos y resultados del trabajo, información utilizada o generada y cuantos elementos de análoga naturaleza se consideren necesarios para enmarcar la realización profesional.

A modo de ejemplo, a partir de la experiencia y tomando en cuenta el propósito clave, se describirán las funciones (unidades de competencias) y subfunciones (elementos de competencia) del perfil ocupacional.

o Propósito clave

En primer lugar, debe definirse con el grupo de expertos la competencia general o propósito clave de la ocupación que se trabajará, esto es, lo que hace el área de desempeño, su actividad fundamental.

De la redacción de esta sigue una regla gramatical que se inicia con un verbo en infinitivo seguido del objeto y finaliza con una condición. Se sugiere que sea lo más precisa y concreta posible.

VERBO en infinitivo

Especifica la acción que realiza el trabajador para obtener el resultado de la función principal.

Evitar comenzar con procesos cognitivos (saber, conocer, entender, aprender)

OBJETO

Es el término material de la acción; por tanto en el recae la acción del Verbo. El verbo en conjunto con el objeto expresa la función.

CONDICION

Define el alcance de la función. Es el cómo se lleva a cabo la acción expresada en el verbo. Evitar expresar calificativos como optimo, adecuado o correcto.

Para los perfiles ocupacionales desarrollados se definieron las siguientes competencias generales o propósitos claves:

Perfil mozo y moza:

Desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio propios del establecimiento gastronómico: organizando su plaza de trabajo, preparando y acondicionando los recursos materiales. Promoverá y venderá los alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes, la disponibilidad, la información relativa al menú, los requerimientos de la organización; utilizando si es necesario otro idioma; cumpliendo con las normas y prácticas de seguridad e higiene.

Perfil recepcionista:

Gestionar y organizar las actividades propias de la recepción; registrando reservas, ingresos y egresos de huéspedes, atendiendo e informando a estos, prestando un servicio de calidad, según procedimientos del establecimiento.

o Unidades de competencia

El paso siguiente será avanzar en «qué hay que hacer para que este propósito clave se logre». Para ello es necesario comenzar con el proceso de desagregación. Cada respuesta a esta pregunta indicará una función que contribuye a lograr el propósito clave, a la cual llamaremos *unidad de competencia*.

Las *unidades de competencia* por tanto son la agrupación de funciones productivas o elementos de competencia que pueden ser realizadas por una persona, que revisten un significado claro en el proceso de trabajo, y por tanto tienen valor en el ejercicio profesional. Incluyen también cualquier requerimiento relacionado con la salud y la seguridad, la calidad y las relaciones de trabajo.

Estas, al igual que el propósito clave, siguen la regla gramatical de:



A modo de ejemplo, se extraerá una unidad de competencia de cada perfil con la finalidad de observar que del propósito clave surgen las unidades.

Perfil mozo y moza:

Reunir la información referente al menú según la particularidad del servicio del establecimiento cotejando la existencia de alimentos y bebidas.

Perfil recepcionista:

Organizar las actividades teniendo en cuenta las relaciones con las otras áreas y la actualización de la información referida a las operaciones del hotel.

o Elementos de competencia

Una vez identificadas y redactadas las unidades de competencia para el perfil, se debe pasar al siguiente paso, en el que analizaremos qué actividades y comportamientos debe desarrollar el trabajador para que se cumpla esa función. De esta manera se obtendrán los elementos de competencia.

Los elementos de competencia son el conjunto de acciones y resultados que un trabajador debe lograr o demostrar en el desempeño de una ocupación específica. Se refiere a las acciones, los comportamientos y los resultados que el trabajador logra con su desempeño.

Estos se redactan con una oración simple siguiendo la regla del verbo en infinitivo siempre que sea posible, a continuación el objeto y por último la condición, que no es obligatoria en todos los casos.

VERBO
en infinitivo

OBJETO

CONDICION

Asimismo, se presentará un elemento de competencia de cada perfil con el objetivo de evidenciar que estos siguen el desglose de las unidades de competencia expuestas.

Perfil mozo y moza:

Reunir la información relativa a los platos de comida según la modalidad de servicio del establecimiento y el tipo de menú, cotejando la existencia de sus ingredientes.

Perfil recepcionista:

Organizar las actividades considerando la disponibilidad de los recursos materiales, humanos y de infraestructura.

Definidos y redactados los elementos de competencia, estos se desagregan en criterios de desempeño, evidencias de desempeño, evidencias de conocimiento y ámbito de aplicación.¹¹

o Criterios de desempeño

Son juicios de valor (relativos a la seguridad en el trabajo, el cuidado del ambiente, la calidad y la productividad) que orientan el accionar del trabajador en su situación concreta de trabajo.

El juicio de valor o criterio de actuación resulta central en el momento de evaluar la acción reflexiva realizada por un trabajador y reviste gran significado respecto de su desempeño competente. *Para la redacción de los criterios de desempeño el énfasis está puesto en la condición.*

o Evidencias de desempeño

Recopilación de los signos concretos, observables o con posibilidades de ser reconstruidos mediante preguntas realizadas al trabajador, que permiten establecer si su desempeño está acorde con la profesión u oficio o si existe en él una actuación consciente y reflexiva.

¹¹ El marco conceptual de la normalización y certificación de competencias laborales (Unidad Técnica de Certificación de Competencias-MTESS).

Ejemplo: «Verificar la aptitud bromatológica y el estado organoléptico de las materias primas seleccionadas, desechando aquellas de dudosa procedencia o estado».

En términos gramaticales, el énfasis está puesto en una clara definición del verbo, ya que es este el que expresa la acción o desempeño.

o Evidencias de producto

Es la recopilación de signos concretos que pueden visualizarse o analizarse en el producto mediante diversos tipos de ensayos, o en el servicio mediante consultas con los usuarios.

Las evidencias de producto permiten al observador (supervisor o evaluador) establecer fehacientemente que se han alcanzado los resultados esperados por la organización.

o Evidencias de conocimiento

Comprenden tanto los conocimientos que forman o fortalecen las competencias básicas como los conocimientos científicos y técnicos propios del sector de actividad en el que se opera.

Durante el proceso de evaluación, el trabajador deberá dar cuenta de las aplicaciones concretas que hace de este tipo de conocimientos en su desempeño.

o Evidencias de conocimiento circunstancial

Se relaciona con procesos de adaptación de tecnologías, sistemas, informaciones y metodologías a la elaboración de un producto o al desarrollo de un servicio determinado.

Elaboración del diseño curricular

El diseño curricular tal cual está definido en el glosario anexo es un documento elaborado a partir de la descripción del perfil profesional, es decir, de los desempeños esperados de una persona en un área ocupacional para resolver los problemas propios del ejercicio de su rol. Procura asegurar la pertinencia, en términos de empleo y empleabilidad, de la oferta formativa diseñada.

Por tal motivo, al tomar como punto de partida el perfil profesional, se pretende articular las necesidades y exigencias del mundo productivo y la formación profesional que se va a diseñar. Se identificarán además aquellas capacidades cuya adquisición deba ser completada en un entorno real de trabajo.

Consta básicamente de cuatro elementos:¹²

– Introducción o marco de referencia. Descripción sintética de las características

12 Diseño curricular basado en normas de competencia laboral. Conceptos y orientaciones metodológicas. Ana María Catalano, Susana Avolio de Cols y Mónica Sladogna, OIT-Cinterfor, 2004.

del contexto productivo y del rol profesional, así como de las concepciones teóricas que sostienen quienes elaboran el diseño curricular.

- **Objetivos generales.** Capacidades integradoras que se desarrollarán durante el proceso formativo. Expresan la intención formativa de quienes elaboran el diseño. Constituyen, en última instancia, los criterios para la evaluación y acreditación de los aprendizajes alcanzados.

- **Estructura curricular modular.** Conjunto ordenado e integrado de módulos que conforman el diseño.

- **Carga horaria.** Relativa al conjunto de la estructura y a cada uno de los módulos que la componen.

De la misma forma, el diseño curricular está compuesto por módulos formativos definidos como: «Unidad de aprendizaje que puede certificarse en forma independiente pero que forma parte de una estructura más amplia, generalmente, una competencia».

Un módulo se caracteriza por la integración de todas sus dimensiones: capacidades; contenidos; actividades; teoría-práctica; formación-trabajo; modalidades de evaluación. Son estas características las que le confieren a la estructura curricular modular validez y coherencia con el enfoque de competencias.¹³

2.4.7. Validación de los perfiles ocupacionales

Los perfiles y diseños que se van a validar son producto de una metodología basada en el análisis de competencias enmarcadas en el contexto productivo-sectorial-local.

Una vez analizadas las entrevistas a los actores territoriales involucrados en el sector, los aportes vertidos por el grupo de expertos y los perfiles elaborados por el Incul y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina, se elaboran los perfiles ocupacionales y los diseños curriculares correspondientes.

La instancia de validación es de suma importancia, en ella se presentan al grupo de expertos la conformación del perfil y el diseño curricular con todos sus componentes, y el comité de seguimiento, cuyo objetivo final es validar o legitimar el trabajo realizado a lo largo del proceso.

2. 5. COMITÉ DE SEGUIMIENTO

El comité de seguimiento se compone de representantes o actores referentes a la formación profesional o el desarrollo local, empresarios, trabajadores, instituciones formativas, entre otros, tanto a nivel local como nacional.

Se deberá tener en cuenta que los actores sean tanto territoriales como nacionales de acuerdo al perfil ocupacional que se va a desarrollar. Serán ellos quienes validen los

13 Diseño curricular basado en normas de competencia laboral. Conceptos y orientaciones metodológicas. Ana María Catalano, Susana Avolio de Cols y Mónica Sladogna. OIT-Cinterfor, 2004.

perfiles ocupacionales y los diseños curriculares elaborados por el grupo de expertos durante las instancias de trabajo.

Una vez elaborado el perfil y su diseño curricular, es pertinente preguntarse si este se ajusta o no a las necesidades del mercado de trabajo, necesidades que fueron tomadas en cuenta a la hora de comenzar el proceso; de ahí la importancia de poder validar el proceso con los actores territoriales y nacionales.

En esta oportunidad ambos comités estuvieron integrados por instituciones tales como: UTU, entidades de capacitación, gobierno departamental, CePE, Agencia de Desarrollo, Centro Comercial e Industrial, Cecap y Dinae. Cabe aclarar que además fueron convocados el Ministerio de Turismo y Deporte, el Sindicato Único Hotelero Gastronómico del Uruguay (Suhgu) y el Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (Inefop), que por razones institucionales no pudieron estar presentes. No obstante, se realizaron informes que daban cuenta del proceso para posibilitar su conocimiento.

Consideramos que las instancias de legitimación son espacios de diálogo, reflexión y búsqueda de consensos que permiten a los actores encontrarse representados.

2.6. ESQUEMA ORGANIZATIVO

Equipo Técnico

Integración:

- Técnicos del CePE y del Área de Formación Profesional (Dinae).

Funciones:

- Coordinación del proceso.
- Análisis coyuntural del mercado laboral.
- Detección de necesidades de formación.
- Realización de entrevistas a actores locales.
- Identificación de perfiles ocupacionales.
- Coordinación del grupo de expertos y comité de seguimiento.
- Registro y elaboración de documentos.

Comité de Seguimiento

Integración:

- Instituciones o actores referentes de la formación, el desarrollo local y el mundo productivo a nivel local y nacional.
- Empresas del sector (directivos o dueños de empresas).
- Trabajadores del sector (representantes sindicales del sector).
- Instituciones formativas (directores de las instituciones públicas o privadas).
- Agentes sociales relevantes (Agencia de Desarrollo, Centro Comercial e Industrial).
- Ministerio de Turismo y Deportes, Inefop, Dinae.

Funciones:

- Apoyar el proceso de trabajo y validar los perfiles ocupacionales y los diseños curriculares.

Grupo de Expertos

Integración:

- Personas con formación o experiencia relevante según el perfil ocupacional que se va a trabajar:
- Empresarios del sector (representantes empresariales).
- Trabajadores del sector (representación sindical).
- Instituciones formativas (docentes).

Funciones:

- Definición de las competencias profesionales y construcción de perfiles ocupacionales y diseños curriculares en ámbitos de diálogo y creación colectiva.

2.7. OPINIONES Y PERCEPCIONES DE LOS ACTORES LOCALES

Una de las técnicas aplicadas para el desarrollo del diseño metodológico fue la realización de entrevistas en profundidad a informantes calificados¹⁴ en la temática y del territorio. Estos fueron seleccionados por su conocimiento y trayectoria en el sector hotelero-gastronómico y por contar con experiencia en los temas relacionados con la formación profesional basada en competencias.

¹⁴ Por informante clave se entendía aquella persona con un alto grado de conocimiento de la realidad a investigar, con una contrastada experiencia profesional que la distinguía como informante para el objeto de estudio y que se encuadraba en alguno de los perfiles.

Por otra parte, la información brindada fue insumo para la construcción de los perfiles ocupacionales y los diseños curriculares, contemplando contexto, perfil ocupacional, ámbito de desarrollo de la profesión, características de las empresas y necesidades de formación.

Con respecto al contexto laboral, los actores hacen hincapié en la escasa oferta de mano de obra calificada que dé respuesta a las empresas y sobre todo al cliente «más exigente». No obstante, consideran que las empresas no han implementado cursos de formación ni alianzas que los efectivicen para mejorar este aspecto. Consideran que las empresas de Rivera han invertido en mejoras edilicias, pero estas no han redundado en condiciones laborales adecuadas para la cantidad de trabajadores ni en beneficios económicos para estos, lo que reduce las posibilidades de integrar a su staff personal calificado.

La Asociación Comercial, al decir de los entrevistados, no se considera un actor significativo que promueva la unión de empresas ni la calificación de su personal. Consideran que Rivera no es un territorio fácil en cuanto a posibilidades de alianzas y acuerdos para el trabajo conjunto entre empresas o entre estas y centros educativos.

Con respecto a la caracterización de los perfiles ocupacionales de mozo/a y recepcionista, los entrevistados manifiestan que son indispensables competencias de dos categorías, a saber, las técnicas o específicas y las transversales. Ambas son importantes, aunque dan prioridad a las transversales, ya que consideran que las técnicas son adquiridas en el ámbito laboral específico.

Mencionan entre las específicas: técnicas de atención al cliente, técnicas de ventas, idiomas, conocimiento del servicio y tipos de establecimientos, seguridad e higiene.

Con respecto a las transversales: iniciativa, buena comunicación, proactividad, disposición al aprendizaje, buena presencia.

Se identifica la importancia que el empresario le asigna a la capacidad de aprendizaje y a la calidad humana. Considera que se necesita disposición para aprender, pero sobre todo apreciar el trabajo propio y querer mejorarlo.

Prefieren las personas jóvenes pues son más activas, más flexibles para inducir las al trabajo, aunque consideran que tienen una alta rotación en el empleo. Por su parte, valoran la experiencia y compromiso de las personas más adultas.

Con respecto a la formación, todos los empresarios manifestaron disponibilidad a invertir. Consideran que la oferta formativa actual no solo es escasa, sino que no responde a lo esperado por las empresas en lo que refiere al perfil ocupacional y los contenidos.

Con respecto al perfil, consideran que los alumnos deben tener por lo menos ciclo básico completo y conocimientos de informática, o por el contrario experiencia en el sector. Ambas son condiciones exigidas y evaluadas positivamente en la entrevista de

selección de los trabajadores.

Los contenidos que manifiestan deberían estar presentes en un curso de capacitación son: técnicas de servicio de restaurante, técnicas de atención al cliente y ventas, seguridad e higiene, idiomas (inglés y portugués básico), protocolo, atención telefónica, carta y vinos.

Con respecto al dinamismo del sector, todos los entrevistados tienen la percepción de que existe un mayor dinamismo, basándose en la generación de nuevos emprendimientos, y por ende un aumento en la cantidad de puestos de trabajo.

Las empresas han contratado más trabajadores y la mayoría de los casos de despido se deben a la falta de adaptabilidad de los trabajadores a lo que se les requiere.

En cuanto a las características de los nuevos trabajadores, en general se solicitó gente joven que fuera adaptable, entrenable y flexible. En ningún caso se priorizó la formación específica como requisito si no se contaba con las competencias anteriores.

La mayoría de los actores involucrados observan que los servicios que se prestan no son de calidad; no obstante, si bien todos consideran la necesidad de formar personas para este sector (ambos perfiles), no existen inversiones en este sentido. Ni tampoco una valoración de la formación que trae el trabajador y sus ganas de continuar formándose.

Las pocas acciones de formación que se detectaron en el departamento son específicas, no incluyen formación que mejore la empleabilidad de los trabajadores, lo que no les permite sostener de forma satisfactoria el puesto de trabajo y adaptarse a los nuevos requerimientos. Esto trae aparejado un comportamiento recurrente del empresario que valora más estas últimas competencias y no tanto la formación específica. Sigue existiendo la necesidad de personas calificadas para estos dos perfiles. La formación en el puesto de trabajo es importante para el sector, pues conlleva la mejora de los servicios.

3. ANÁLISIS DEL DISEÑO METODOLÓGICO

A partir del diseño metodológico adoptado, consideramos pertinente subrayar algunas de las etapas implementadas, las cuales son necesarias para el abordaje de la formación profesional en la perspectiva del desarrollo local y sectorial.

Teniendo en cuenta el marco institucional planteado y los objetivos establecidos para la experiencia, se definió que durante el proceso se contempla la visión territorial y sectorial con énfasis en la participación de diferentes actores e instituciones presentes en el territorio, facilitando la participación y el diálogo social. Ello permite continuar trabajando en función de la planificación estratégica de la Dinae, adoptando un compromiso social a nivel territorial y sectorial.

Existía una experiencia de abordaje territorial en el Área de Formación Profesional que fue insumo para el diseño metodológico; no obstante, el diseño tuvo un sustento en lo que actualmente viene desarrollando Faffe para trabajos similares, tomando como marco la propuesta realizada por el Incual de España. Ello plantea un punto de inflexión, en el entendido de que el diseño metodológico fue elaborado con el apoyo de materiales elaborados por Faffe e Incual, la presencia de una consultoría, el equipo del CePE y el Área de Formación Profesional.

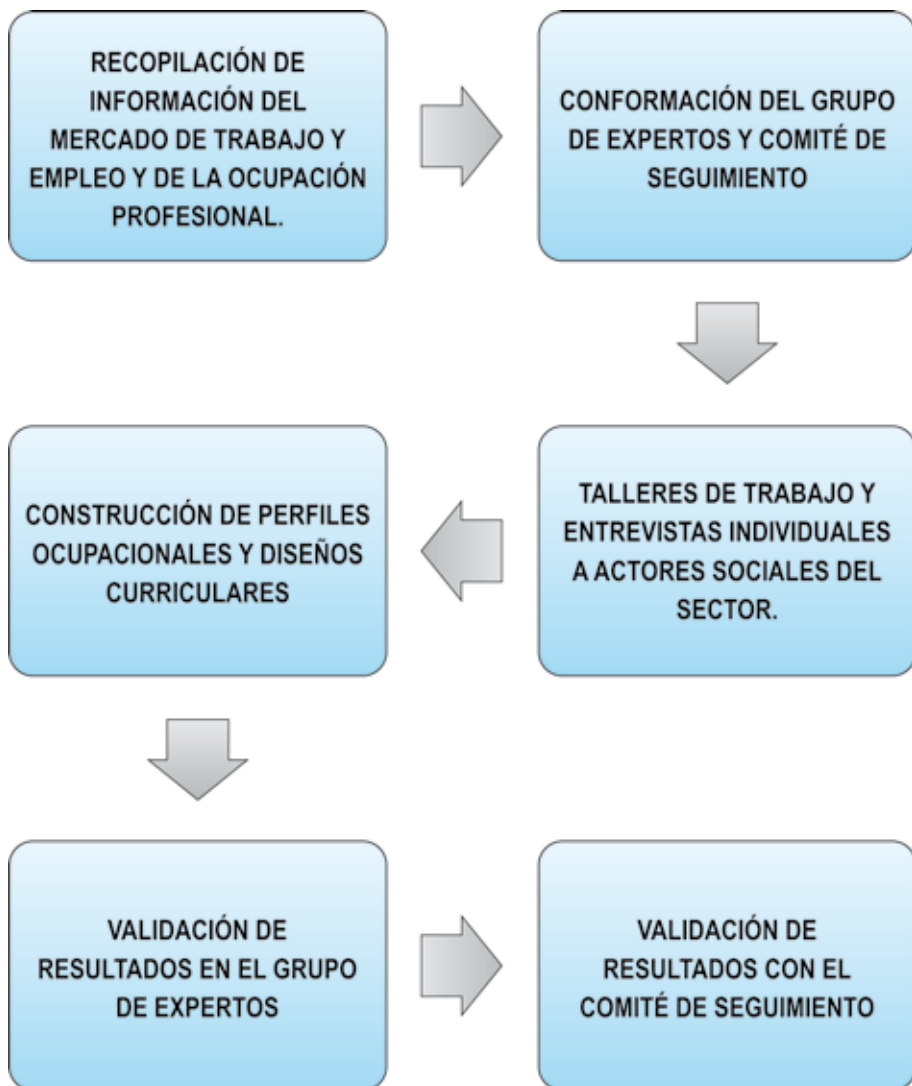
Plantear el diseño metodológico llevó a adoptar el enfoque de competencias laborales, en el que se considera que la formación por competencias es la forma más adecuada de relacionar las necesidades de las personas y del mundo productivo, ya que con esta se pretende alcanzar una mayor integración entre el proceso formativo y el futuro desempeño del trabajador en una situación real de trabajo.

Ello nos lleva a plantear algunas fortalezas y debilidades durante el proceso. El trabajar con actores del territorio marca un diferencial sustantivo, pues los aportes permitieron multiplicidad de miradas, complementariedad de saberes, compartir experiencias o conocimientos adquiridos en las trayectorias profesionales, entre otros, que facilitaron diseñar la metodología conjugando los aspectos público-público, privado-privado y público-privado, de lo que resulta un abordaje integral de la formación profesional tendiente a empleos de calidad en el sector.

A su vez, la metodología permitió reflexionar a nivel local sobre la potencialidad del sector en el territorio e identificar de forma conjunta las competencias básicas, transversales y específicas que componen el perfil ocupacional y los módulos formativos que conforman el diseño curricular para una posterior formación.

Si bien durante el proceso se fue evaluando, no se logró diseñar una propuesta de seguimiento sistematizada, que permitiera establecer indicadores para una posterior evaluación. No obstante, los objetivos propuestos se fueron alcanzando a medida que el proyecto avanzó, sin llegar a hacer modificaciones sustantivas en ellos.

Etapas del diseño metodológico:



FUENTE: Incual.

Definidas y legitimadas las etapas del proceso por el equipo, se procedió a la construcción de perfiles ocupacionales y diseños curriculares, teniendo en cuenta:

El análisis de las fuentes secundarias existentes sobre el sector y las competencias relacionadas con los puestos de trabajo vinculados con la actividad.

Para ello, es necesario recopilar y analizar estudios prospectivos tales como:

1. Estudios territoriales del sector: en este caso del sector hotelero-gastronómico en el departamento de Rivera.
2. Informes del Observatorio de Mercado de Trabajo del MTSS u otras instituciones.
3. Informes del Instituto Nacional de Estadística.
4. Informes de la Dirección de Desarrollo de la Intendencia Departamental.
5. Informes de las unidades de relevamiento de los ministerios.
6. Experiencias desarrolladas en otros países en cuanto a perfiles ocupacionales y diseños curriculares con enfoque en competencias.
7. Análisis de los perfiles ocupacionales elaborados con enfoque en competencias por diversas instituciones (Incual, Ministerios de Trabajo, Educación, etc., e instituciones miembros de OIT-Cinterfor).

Una vez realizada la búsqueda y el análisis de la información existente, comienza el trabajo del equipo técnico:

1. Identificar actores locales en el territorio, ya sean sectoriales o formativos.
2. Conformar un listado de estos, considerando además: ONG, gobierno departamental, organizaciones, empresas, sindicatos, entidades de formación pública y privada, entre otros.
3. Chequear el mapa de actores con «informantes claves».
4. Identificar personas «expertas» que representen las áreas de competencia de campo, los procesos productivos, ocupacionales y formativos.

La metodología de trabajo propuesta tomó como referencia el análisis funcional como herramienta para detectar las competencias laborales. Este análisis permite identificar los conocimientos, actitudes y habilidades necesarios para desempeñar correctamente un trabajo, lo cual podría ser transferible a los diferentes contextos laborales.

A su vez, es utilizado para describir las funciones que pueden ser tanto de una organización como de un área o un puesto de trabajo, partiendo de lo general a lo particular; haciendo énfasis en las funciones de los puestos de trabajo más que en las tareas, entendiendo por funciones las actividades individuales o grupales con un propósito común. Además, incluye las condiciones de calidad, seguridad y salud en el trabajo.

Si bien los CePE son referentes en materia de empleo a nivel local, se considera que para poder implementar la metodología a nivel territorial se deben tener en cuenta ciertas condiciones. Es imprescindible contar con intendencias departamentales involucradas en los temas de desarrollo productivo, estudios territoriales con un diagnóstico cabal de las características departamentales en materia de empleo, sectores productivos e innovación, entre otras. Por otra parte, los recursos humanos a nivel local son condición indispensable para la ejecución de la metodología, recursos técnicos en cuanto a los operadores CePE, con un perfil acorde con los requerimientos establecidos por el Área de Formación Profesional y los Servicios Públicos de Empleo, y actores territoriales con cierta trayectoria en la temática, involucrando de este modo a instituciones educativas así como también a agentes del sector en el que se va a trabajar, ya sean estos trabajadores o empresarios.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- Orientar la propuesta formativa a las necesidades reales del mundo productivo y de las personas que transitan el proceso de formación.
- Actualizar o incorporar diseños curriculares.
- Desarrollar capacidades en contacto con el mundo productivo real.

4. CONSIDERACIONES FINALES

La experiencia de abordaje territorial permitió el diseño metodológico de acciones formativas enmarcadas en el contexto socioproductivo del sector hotelero-gastronómico en el departamento de Rivera.

La metodología propuesta permitió la construcción de acciones formativas, la elaboración de perfiles ocupacionales y diseños curriculares de mozo/a y recepción acordes con las necesidades del sector y de la coyuntura actual. Se logró de este modo la proyección de la formación profesional con enfoque en competencias laborales a la luz de las potencialidades del sector hotelero-gastronómico, de la cadena de valor turismo y del compromiso de los actores locales y del departamento en general.

El proceso de trabajo permite aseverar que en este contexto la vinculación de la formación profesional con el contexto socioproductivo es una acción insustituible para definir y desarrollar una propuesta formativa acorde con las necesidades actuales.

La participación activa de los actores representativos del mundo productivo en el diseño ha implicado insumos a las políticas de empleo, lo que garantiza una propuesta de formación que se adecua a los parámetros de innovación que exige el mercado de trabajo actual. Ello hace a que la formación acompañe el crecimiento económico y la generación de empleo de calidad, transformándose en una herramienta imprescindible para la mejora de la empleabilidad.

Por eso contar con la visión compartida de los actores en el territorio, basada en el diálogo social y en la articulación institucional tanto a nivel local como nacional, promueve la gestión de políticas públicas para fortalecer las redes existentes. El objetivo fue aportar a la construcción de una visión común acerca de las características que debería tener y las metas a alcanzar en ese proceso. Además, permite adecuar la oferta formativa a partir de la definición de los perfiles ocupacionales y sus diseños curriculares, insumos estos que son entendidos como las nuevas demandas de calificaciones del sector productivo.

En este marco, puede decirse que significativamente ha promovido una mayor vinculación o articulación entre la formación profesional y las organizaciones e instituciones del mundo productivo y social. Esta articulación es, en la actualidad, una herramienta indispensable para afrontar los desafíos planteados y brindar un servicio de calidad que sea útil a las personas.

La metodología utilizada para el proceso de vinculación incluye instrumentos de recopilación de información cuantitativa y cualitativa y el desarrollo de acciones directas de intercambio que permitieron establecer una articulación sistemática y permanente con las organizaciones productivas y sociales del entorno.

Como se ha mencionado, este proceso de articulación es la herramienta mediante la

cual se podrán conocer: las capacidades que están requiriendo los actores vinculados al mundo productivo; las posibilidades concretas de inserción para determinadas ocupaciones; la falta de futuro para otras; las barreras que dificultan la inserción de personas calificadas; el perfil sociocultural y las necesidades e intereses de la población que demanda la oferta formativa.

Todas estas cuestiones son el insumo principal a la hora de definir una propuesta formativa, es decir, a la hora de realizar acciones formativas. Además, es la base para definir propuestas que permitan mejorar el acceso de las personas a la formación para el trabajo, contemplando las necesidades y características del sector.

5. BIBLIOGRAFÍA

CATALANO, A., S. COLS y M. SLADOGNA (2004): *Diseño curricular basado en normas de competencia laboral. Conceptos y orientaciones metodológicas*. Buenos Aires: Cinterfor-BID-Fomin.

COLS, S. y M. IACOLUTTI (2006): *Enseñar y evaluar en formación de competencias laborales. Conceptos y orientaciones metodológicas*. Buenos Aires: Cinterfor-BID-Fomin.

INSTITUTO NACIONAL DE CUALIFICACIONES.

MERTENS, L. (1996): *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. OIT-Cinterfor, Montevideo.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL DE ARGENTINA.

MTSS, DINAЕ (2006): *Estrategia Nacional para el Fomento del Empleo*. Montevideo: 2006 (memo).

MTSS, DINAЕ (2010): *Planificación estratégica 2010-2015*. Montevideo.

MTSS, DINAЕ, OMT (2011): *Estudio territorial de empleo en los sectores de hotelería y gastronomía en la ciudad de Rivera*. Montevideo.

MTSS, DINAЕ, OMT (2011): Rivera, principales indicadores del mercado de trabajo, incluyendo proyectos de inversión. Serie de informes departamentales 2011.

MTSS, DINAЕ, ÁREA FORMACIÓN PROFESIONAL (2010): *Abordaje territorial de la formación profesional. La experiencia de los Centros Públicos de Empleo Soriano y Treinta y Tres*. Montevideo.

PROGRAMA FORMUJER (2003): *Género y formación por competencias. Aportes conceptuales, herramientas y aplicaciones*. Montevideo: OIT-Cinterfor.

VARGAS, F., F. CASANOVA y L. MONTANARO (2001): *El enfoque de competencia laboral*. Cinterfor, Montevideo.



MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

ANEXO



MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

Proyecto:

“Hacia la construcción de una metodología de abordaje territorial:

Acciones formativas en base al análisis ocupacional y competencias laborales”



GLOSARIO



AREA DE COMPETENCIA:

Registro de competencias laborales que responden a criterios de afinidad de la competencia.

PERFIL PROFESIONAL:

Es la descripción de las competencias profesionales específicas requeridas para actuar en un área profesional definida. En él se expresa la lógica productiva, y su objetivo es el de proveer insumos pertinentes para organizar la oferta formativa. Es una referencia fundamental del diseño curricular, ya que orienta el proceso formativo especificando los desempeños que los sujetos desarrollarán, de qué manera estos desempeños se evalúan productivamente y cuáles son el alcance y condiciones del ejercicio profesional.



COMPETENCIA LABORAL:

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes verificables que se aplican en el desempeño de una función productiva. Dicha competencia puede ser establecida, identificada, medida y evaluada.



COMPETENCIA

Abarca los conocimientos, las aptitudes profesionales y el saber hacer que se dominan y aplican en un contexto específico.

ÁREA OCUPACIONAL

Es el espacio potencial de empleabilidad que un perfil profesional dado puede recorrer de acuerdo a las competencias profesionales que desarrolla. Dicho espacio contempla ámbito profesional; espacio profesional: en el que el poseedor de la competencia podrá desarrollar su actividad laboral; sectores productivos: actividades económico y/o productivas en la que se ubica la competencia; ocupaciones y puestos de trabajo relacionados: empleos, que de forma orientativa podría desempeñar la persona poseedora de la competencia.

UNIDAD DE COMPETENCIA

Agrupación de funciones productivas o elementos de competencia, que puede ser realizada por una persona y que reviste un significado claro en el proceso de trabajo y, por tanto, tiene valor en el ejercicio profesional. Incluye también cualquier requerimiento relacionado con la salud y la seguridad, la calidad y las relaciones de trabajo.

ELEMENTO DE COMPETENCIA

Conjunto de acciones y resultados que un trabajador debe lograr o demostrar en el desempeño de una ocupación específica.

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

Proceso de recolección de evidencias sobre el desempeño profesional de una persona a fin de formarse un juicio sobre su competencia, en referencia a los estándares requeridos en la actividad laboral.

ANÁLISIS FUNCIONAL

Análisis del trabajo que identifica las funciones, sub funciones, tareas, y sus consecuencias, que son realizadas por un trabajador en el contexto de una actividad productiva.

MÓDULO FORMATIVO

Unidad de aprendizaje que puede certificarse en forma independiente pero que forma parte de una estructura más amplia, generalmente, una competencia.

DISEÑO CURRICULAR BASADO EN COMPETENCIAS

Es un documento elaborado a partir de la descripción del perfil profesional, es decir, de los desempeños esperados de una persona en un área ocupacional, para resolver los problemas propios de ejercicio de su rol profesional. Procura asegurar la pertinencia, en términos de empleo y empleabilidad, de la oferta formativa diseñada.

CAPACIDADES:

Son atributos psico-cognitivos de los individuos, que se desarrollan por la integración y acumulación de aprendizajes significativos. El desarrollo de capacidades es la base del despliegue y del crecimiento de las habilidades o competencias. En las capacidades se integran y perfeccionan los conocimientos, las destrezas y las habilidades cognitivas, operativas, organizativas, estratégicas y resolutivas que luego se pondrán en juego en situaciones reales de actuación social o productiva.

CRITERIOS DE EVALUACION

Conjunto de precisiones definidas para cada capacidad que indican el grado de concreción aceptable de la misma. Delimitan el alcance y nivel de la capacidad y el contexto en el que va a ser evaluado.

PERESPECTIVA DE GÉNERO

Constituye una perspectiva que involucra y trasciende todos los procesos de trabajo, no restringiéndose solo a la promoción de los derechos de las mujeres en materia de acceso al empleo y formación profesional. Es una perspectiva más amplia, por lo cual las políticas de empleo y formación sólo son integralmente pertinentes y de calidad en la medida que se incluyan los intereses laborales y la motivación para ingresar, desarrollarse y progresar en el empleo.

EQUIDAD SOCIAL

Está ligada estrechamente a lo que cada sociedad en cada época entiende por justicia e igualdad social. Puede definirse como el mecanismo por el cual una sociedad regula y tiende a garantizar para sus miembros, el real acceso para el uso y control de los bienes y servicios de una sociedad. Calidad, pertinencia y equidad son, entonces, tres dimensiones estrechamente interrelacionadas que no alcanzan a lograr o satisfacer plenamente los objetivos específicos de cada una en tanto no se encuentren integradas y articuladas entre sí. En esta área central de integración se ubican los efectos que las políticas de formación profesional persiguen y que se caracterizan por la integración simultánea. Si nos referimos a personas, empresas, sectores o cadenas productivas, todos deberán ser atendidos apostando a la calidad de los procesos y resultados, atendiendo a sus demandas y necesidades y también a sus características y condicio-

namientos. Deberán ser atendidos con pertinencia, mediante un enfoque de equidad, buscando superar obstáculos y solucionar problemas que provocan desigualdades de oportunidades y trato entre varones y mujeres.

DOBLE PERTINENCIA

Es a partir del conocimiento del entorno productivo y de los sujetos, que se puede contar con los insumos fundamentales para diseñar acciones formativas. De esta manera, es posible adecuar las propuestas formativas a las necesidades que tienen los diferentes sectores productivos, pero también para que las personas adquieran el conjunto de conocimientos y habilidades que requieren tanto para su inserción o reinserción laboral, o el sostenimiento o mejora de su puesto de trabajo. Esta relación entre los perfiles de los sujetos y las demandas del entorno productivo, conforma el criterio de doble pertinencia al que hoy debe responder la formación profesional.



ANEXO METODOLÓGICO

PAUTA ENTREVISTA: EMPRESARIOS/AS -FASE 1-

1. Presentación Proyecto (Implicación en Proyecto)

La presente entrevista forma parte de un estudio que estamos realizando, cuya finalidad es la construcción de un plan de formación, atendiendo a los perfiles ocupacionales y los diseños curriculares que den respuesta a las necesidades del mundo productivo del departamento de Rivera. De manera más concreta, a través de este proyecto, se pretende conocer en qué consiste el trabajo que desarrollan las personas que son contratadas en el sector hotelero y gastronómico y las necesidades de formación que requiere la cualificación profesional de dichas ocupaciones.

Esta entrevista tiene una duración estimada de 35/40 min. y se estructura en diferentes preguntas principalmente en torno a la situación del sector, ocupaciones más demandadas, necesidades formativas y las tareas y funciones concretas que realizan en dichos puestos de trabajo.

2. Visión general sobre el sector hotelero y gastronómico en Rivera
 - a. Nivel económico (¿conoce los laudos correspondientes a la categoría de mozo? ¿los aplica?)
 - b. Nivel empleo
 - c. Nivel educativo
3. Ocupaciones más demandadas en sector hotelero y gastronómico
4. Ocupaciones existentes y ocupaciones demandadas (brecha entre perfiles)
5. ¿Qué competencias debe tener un mozo para desempeñarse en su puesto de trabajo?
6. Necesidades de capacitación en términos de perfiles
7. ¿Qué formación se demanda mayoritariamente en este sector? (perspectiva local)
8. ¿Qué formación se imparte mayoritariamente en este sector? (perspectiva local)
9. Adecuación entre la formación que se imparte y la que se demanda por el sector (empresariado y personas trabajadoras)
10. Adecuación entre perfiles educativos y los requerimientos del mercado local
11. Estaría dispuesto a que su personal (de mozo) reciba formación para profesionalizarse en su puesto de trabajo. ¿en horario laboral? ¿flexibilizar horarios de trabajo? ¿hacer prácticas en el local?.....

Muchas gracias.

PAUTA ENTREVISTA: EMPRESARIOS/AS -FASE 2-

1. Presentación Proyecto

La presente entrevista forma parte de un estudio que estamos realizando en el departamento de Rivera, tiene como objetivo el diseño de la metodología para el abordaje territorial hacia la construcción de acciones formativas, enmarcadas en el contexto socio laboral del sector hotelero-gastronómico. Como finalidad última, se propone la construcción de un plan de acciones formativas, atendiendo a los perfiles ocupacionales y los diseños curriculares que den respuesta a las necesidades del mundo productivo del departamento.

De manera más concreta, a través de este proyecto, se pretende conocer en qué consiste el trabajo que desarrollan las personas que son contratadas en el sector hotelero - gastronómico y las necesidades de formación que requiere la cualificación profesional de dichas ocupaciones.

Esta entrevista tiene una duración estimada de 35/40 minutos y se estructura en diferentes preguntas principalmente en torno a la situación del sector, ocupaciones más demandadas, necesidades formativas y las tareas y funciones concretas que realizan en dichos puestos de trabajo.

1. ¿Qué competencias debe tener un/a recepcionista para desempeñarse en su puesto de trabajo?
2. Al momento de seleccionar un recepcionista para su hotel, ¿qué toma en cuenta?
3. Considera que existe una brecha entre el perfil demandado con el perfil que cuenta su empresa o el disponible en el mercado de trabajo. (Profundice sobre las carencias, competencias específicas)
4. ¿Usted considera que a través de acciones de capacitación puede mejorar el perfil, por qué?
5. ¿Usted promueve la capacitación de sus empleados? ¿Cuéntenos ejemplos de cómo lo ha realizado hasta el momento?
6. ¿Estaría dispuesto a que su personal recibiera formación para profesionalizarse en su puesto de trabajo? ¿en qué horario? ¿flexibilizar horarios de trabajo? ¿hacer prácticas en el local?.....
7. ¿Conoce qué formación se imparte mayoritariamente en este sector? (Perspectiva local)
8. ¿Considera que existe una adecuación entre la formación que se imparte y la que se demanda por el sector? (Empresariado y personas trabajadoras).
9. ¿Conoce los convenios colectivos firmados por su sector?

Muchas gracias.

PAUTA DE ENTREVISTA A LOS AGENTES FORMATIVOS

1. Presentación Proyecto

La presente entrevista forma parte de un estudio que estamos realizando en el departamento de Rivera, tiene como objetivo el diseño de la metodología para el abordaje territorial hacia la construcción de acciones formativas, enmarcadas en el contexto socio laboral del sector hotelero-gastronómico. Como finalidad última, se propone la construcción de un plan de acciones formativas, atendiendo a los perfiles ocupacionales y los diseños curriculares que den respuesta a las necesidades del mundo productivo del departamento.

De manera más concreta, a través de este proyecto, se pretende conocer en qué consiste el trabajo que desarrollan las personas que son contratadas en el sector hotelero - gastronómico y las necesidades de formación que requiere la cualificación profesional de dichas ocupaciones.

Esta entrevista tiene una duración estimada de 35/40 minutos y se estructura en diferentes preguntas principalmente en torno a la situación del sector, ocupaciones más demandadas, necesidades formativas y las tareas y funciones concretas que realizan en dichos puestos de trabajo.

2. Visión general sobre el sector Hotelero – Gastronómico

- a. Nivel económico
- b. Nivel empleo
- c. Nivel formativo

3. Ocupaciones más demandadas en el Sector Hotelero - Gastronómico

4. Ocupaciones existentes y ocupaciones demandadas (brecha entre perfiles)

5. Necesidad de capacitación en términos de perfiles

6. ¿Qué formación se demanda mayoritariamente en este sector? (Perspectiva local)

7. ¿Qué formación se imparte mayoritariamente en este sector? (Perspectiva local)

8. Adecuación entre la formación que se imparte y la que se demanda por el sector (Empresariado y personas trabajadoras)

9. Adecuación entre perfiles educativos y los requerimientos del mercado local.

10. ¿Qué perfiles considera más interesante que se trabajen en esta primera experiencia?

Muchas gracias.

PAUTA DE ENTREVISTA A LOS AGENTES SOCIALES

1. Presentación Proyecto

La presente entrevista forma parte de un estudio que estamos realizando en el departamento de Rivera, tiene como objetivo el diseño de la metodología para el abordaje territorial hacia la construcción de acciones formativas, enmarcadas en el contexto socio laboral del sector hotelero-gastronómico. Como finalidad última, se propone la construcción de un plan de acciones formativas, atendiendo a los perfiles ocupacionales y los diseños curriculares que den respuesta a las necesidades del mundo productivo del departamento.

De manera más concreta, a través de este proyecto, se pretende conocer en qué consiste el trabajo que desarrollan las personas que son contratadas en el sector hotelero - gastronómico y las necesidades de formación que requiere la cualificación profesional de dichas ocupaciones.

Esta entrevista tiene una duración estimada de 35/40 minutos y se estructura en diferentes preguntas principalmente en torno a la situación del sector, ocupaciones más demandadas, necesidades formativas y las tareas y funciones concretas que realizan en dichos puestos de trabajo.

2. Visión general sobre el sector Hotelero – Gastronómico
 - a. Nivel económico
 - b. Nivel empleo
 - c. Nivel formativo
3. Ocupaciones más demandadas en el Sector Hotelero – Gastronómico
4. Ocupaciones existentes y ocupaciones demandadas (brecha entre perfiles)
5. Necesidad de capacitación en términos de perfiles
6. ¿Qué perfiles considera más interesante que se trabajen en esta primera experiencia?

Muchas gracias.

PAUTA FORMULARIO A TRABAJADORES/AS -MOZO/A – RECEPCIÓN-

1. Información Personal

Sexo: Varón__ Mujer__	Edad:_____
Lugar de nacimiento:	Nacionalidad:
Lugar de residencia:	

2. Historial Profesional - Experiencia Laboral

Iniciar por el trabajo actual o último realizado

Sector productivo	Puesto de trabajo	Periodo trabajado	Principales actividades desarrolladas

3. Historia Formativa - Educación y Formación

A. Títulos académicos y certificados de profesionalidad (marcar con X la titulación que se posee)

- PRIMARIA
- Ciclo Básico
- Bachillerato
- UTU Denominación/especialidad _____
- Universidad Denominación _____
- Otros estudios Denominación _____

B. Otra formación

Indicar los cursos del más próximo al más lejano en el tiempo

Nombre del curso	Institución	Año de realización	Duración	Principales contenidos

4. Otra formación profesional relevante

CAPACIDADES LINGÜÍSTICAS			
Idiomas/ lenguas oficiales	Lectura (indicar el nivel: excelente, bueno, básico)	Escritura (indicar el nivel: excelente, bueno, básico)	Expresión oral (indicar el nivel: excelente, bueno, básico)

¿Dispone de algún carné de profesionalidad? Sí No Especifique cuál.

Otras informaciones útiles:

5. Preguntas acerca de su trabajo y condiciones laborales

1. ¿De manera general, en qué consiste su trabajo actual? ¿Describa un día de su trabajo?

2. ¿Realiza Ud. su trabajo solo o en equipo?

3. Si es en equipo, qué funciones y tareas realizan?

4. ¿Cuáles son sus condiciones laborales?

a. Contrato

b. Aportes a Seguridad Social

c. Salario

- d. Vacaciones, pagas extras
- e. Jornada zafral:
- f. N° horas (carga horaria):
- g. ¿Jornada continua / jornada partida?
- h. ¿Descanso?

5.5 ¿Realiza usted otros empleos? Si trabajara de recepcionista en otra empresa que variantes tiene con respecto a este empleo.

a. ¿Cómo consiguió este trabajo?

Avisos clasificados (medios de prensa, internet.....)

Intermediarios

Agencia de colocación

Centro Público de Empleo

Otras vías

b. ¿Cuál es el grado de satisfacción con su actual trabajo? Siendo el 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho

1 2 3 4 5

5.8. ¿Cuáles son las principales dificultades que Ud. encuentra en el desarrollo de su trabajo?

6. Preguntas acerca de su expectativas de futuro

d. ¿Cuáles son sus perspectivas de futuro a nivel laboral?

e. ¿Se ve Ud. en el mismo tipo de trabajo durante los próximos años? ¿Por qué?

- f. ¿Considera la opción de realizar un curso de formación profesional para mejorar en su puesto de trabajo en el sector hotelero?

7. Preguntas específicas acerca del trabajo que realiza

- 7.1 ¿Qué conocimientos debe tener un recepcionista para desarrollar las funciones en su puesto de trabajo?
- 7.2 ¿Cuáles son las tareas que desarrollas en tu puesto de trabajo?
- 7.3 ¿Cree que en las localidades de Rivera y Santa Ana los recepcionistas tienen estos conocimientos?
- 7.4 ¿Existen cursos de capacitación en su localidad en relación a su tarea? ¿Cuáles?
- 7.5 En caso de existir cursos de capacitación, ¿estaría interesado en acceder a los mismos? ¿Cree que sus colegas estarían interesados en formarse?

PAUTA ENTREVISTA EXPERTOS/AS

1° TOMA DE CONTACTO

Presentación territorial -actores locales implicados-

2° PRESENTACION DEL EQUIPO DE TRABAJO

Institucional: instituciones participantes del proyecto

3° PRESENTACION DEL PROYECTO

Objetivos, metodología utilizada, beneficiarios del mismo.

Asertividad

Positivo para el territorio

Exclusivo en Uruguay

Proyecto piloto

Importancia del sector hotelero en la zona por ser fronteriza, de comercio, etc

Estudio previo realizado: perfiles seleccionados y por qué se seleccionaron

4° QUÉ OPINIÓN TIENE DEL PROYECTO

5° INICIO DE UN EQUIPO DE TRABAJO CON PERSONAS EXPERTAS

Importancia de que participe del grupo de expertos

6° METODOLOGIA DE TRABAJO DEL GRUPO DE EXPERTOS

Cronología

5 instancias/actividades de 2 horas aproximadamente

7° RATIFICACION DE COMPROMISOS

Solicitar datos de contacto

8° DESPEDIDA



1º TALLER CON EXPERTOS

Objetivo: Presentar el proyecto al grupo de expertos, presentación de los participantes y del equipo técnico.

1. Presentación institucional -actores políticos involucrados, acuerdos alcanzados-
2. Presentación de los participantes: nombre, institución que pertenece, formación, experiencia laboral.
3. Presentación del Proyecto
 - 3.1 Objetivos
 - 3.2 Productos
 - 3.3 Fases
 - 3.4 Plazos
4. Indagar la dimensión y alcance del proyecto a partir del intercambio con los participantes.
5. Registro en papelógrafo de los aportes. Devolución a partir de lo expuesto.
6. Comenzar a trabajar con el glosario, la importancia de comprensión de la terminología.
7. Acuerdos de trabajo: próximas fechas de talleres, horario, lugar de trabajo.

Roles: Observación, Logística

Logística: papelógrafos, tarjetas, fibras, calendario para expertos, dossier, cartas de asistencias, hojas blancas, lapiceras, grabador, cámara fotos, cañón, agua mineral.

Materiales a entregar: Cartas de asistencia para instituciones. Mail y teléfono del Equipo Técnico, matriz de perfiles para el próximo encuentro.



2º TALLER CON EXPERTOS

Objetivo: Definir y construir la competencia laboral y el contexto profesional del perfil.

Desarrollo del taller:

1. Bienvenida a los participantes.
2. Objetivo del taller: Comenzar a definir y construir la competencia laboral y el contexto profesional del perfil.
3. Dinámica: Técnica Grupo Nominal (TGN)

a. Consigna

1. ¿Qué competencias debe tener un/a (ver perfil) para desempeñarse en su puesto de trabajo?. (Funciones, conocimientos y tareas que realiza).

Facilitar a los expertos tarjetas para que expresen las ideas.

El trabajo es individual, utilizando frases cortas y concisas.

Sugerencia: El coordinador debe tener claro los nombre de los participantes y estar atento a los mismos.

Tiempo: 10 a 15 minutos

b. Registro de ideas

1. Una vez que los expertos registraron las ideas, se ponen en común al grupo explicando las mismas.
2. El coordinador pega y clasifica las tarjetas en la pizarra teniendo en cuenta las competencias básicas, transversales y específicas.
3. Paralelamente, el secretario registra en papelógrafo, haciendo énfasis en las competencias específicas.

En esta etapa no se genera intercambio ni debate entre los expertos.

Tiempo: 15 a 20 minutos

b. Registro de ideas

1. Una vez que los expertos registraron las ideas, se ponen en común al grupo explicando las mismas.
2. El coordinador pega y clasifica las tarjetas en la pizarra teniendo en cuenta las: competencias básicas, transversales y específicas.
3. Paralelamente, el secretario registra en papelógrafo, haciendo énfasis en las competencias específicas.

En esta etapa no se genera intercambio ni debate entre los expertos.

Tiempo: 15 a 20 minutos

c. Análisis de las ideas:

1. El coordinador realiza una lectura de las ideas registradas por el secretario.

Pone a consideración si las ideas fueron bien registradas, la importancia que tiene cada una de ellas, sin entrar en discusión directa.

Resume y enfatiza los aportes de los expertos

Tiempo: 10 a 15 minutos

d. Priorización de ideas:

1. El coordinador le asignará letras en orden alfabético a las ideas registradas por el secretario.
2. Cada participante realizará una votación, asignándole a cada una de las ideas un número donde el uno será el de mayor importancia y así sucesivamente. La votación se realizará en una hoja blanca.
3. El experto expone su puntuación al mismo tiempo que el secretario registra en una tabla resumen.

Tiempo: 20 a 30 minutos

e. Conclusión y cierre:

1. El coordinador registrará en paleógrafo las ideas según el orden de votación.

Sugerencia: La jerarquización de las ideas nos permite identificar cuáles son las competencias que este grupo de expertos prioriza y definen el perfil ocupacional.

2. Comentar lo que se va a trabajar en el próximo taller.
3. Evaluación



3° TALLER CON EXPERTOS

Objetivo: definir y construir la competencia laboral, el contexto profesional y las unidades de competencias del perfil.

Desarrollo del taller:

1. Bienvenida a los participantes.
2. Objetivo del taller:
 - a. Culminar con la definición de la competencia laboral y el contexto profesional.
 - b. Definir las unidades de competencias.
3. Dinámica: Técnica de decisión por consenso -dos fases-

Fase 1: definición de la competencia general

a. Consigna

1. Dividir al grupo en 3 subgrupos, tomando en cuenta los perfiles de cada uno de los expertos, vinculando la experiencia con el sector y con los agentes de formación.
2. A partir de lo producido en la reunión anterior, se solicita a cada uno de los subgrupos que definan la competencia general.

Se entregan tarjetas para que registren dicha competencia. Se solicita a los expertos un esfuerzo de reflexión grupal y de síntesis en la redacción.

Se entregará como insumo un ejemplo de definición de competencia general.

Tiempo: 15 a 20 minutos

3. Puesta en común.

b. Construcción de la competencia general.

1. Cada subgrupo registra en tarjetas las ideas.
2. Luego, se explica la definición de competencia general.
3. El coordinador pega las tarjetas en la pizarra.
4. En plenario, se ponen a consideración las ideas, llegando a un consenso por parte de los expertos.
5. El secretario registra la redacción final de la competencia general.

Tiempo: 20 a 30 minutos

Fase 2 - Definición de unidades de competencias.

a. Consigna

1. A partir de la definición de la competencia general, se solicita a cada uno de los grupos que definan 3 unidades de competencias.
2. Se facilita a cada grupo de expertos, tres tarjetas para que registren las unidades.

Se solicita a los expertos un esfuerzo de reflexión grupal y de síntesis en la redacción.

Se entregará como insumo un ejemplo de definición de unidad de competencia.

Tiempo: 15 a 20 minutos

c. Construcción de las unidades de competencias

1. Cada grupo de experto explica la definición las unidades de competencias teniendo en cuenta la definición de la competencia general.
2. El coordinador pega y ordena las tarjetas en la pizarra.
3. Plenario y consenso de las unidades generadas.
4. El secretario registra todas las unidades de competencias, en el papelógrafo.

Tiempo: 20 a 30 minutos

6. Conclusión y cierre:

1. Tomando en cuenta los aportes y la validación de los expertos se definen las unidades de competencia.

El trabajo realizado nos permitirá completar la matriz del perfil ocupacional entregado en el primer taller y servirá de base para la realización del diseño curricular a trabajar en la próxima jornada.



4° TALLER CON EXPERTOS

Objetivo: Definir y construir el diseño curricular, basado en las unidades de competencias trabajadas en instancias anteriores

Desarrollo del taller

1. Bienvenida a los participantes.
2. Objetivo del taller: definir y construir el diseño curricular.
3. Dinámica: Técnica de decisión por consenso.
 - a. **Consigna**
 1. Se dividirán en 2 subgrupos previamente conformados, teniendo en cuenta los perfiles de cada uno de los expertos, vinculando la experiencia en el sector con los agentes de formación.
 2. A partir de lo producido en la reunión anterior se solicita a cada uno de los grupos que construyan el diseño curricular basado en cada unidad de competencia.

**Se facilita a cada grupo de expertos, tarjetas para que registren elementos de formación a partir de cada unidad de competencia.
Se solicita a los expertos un esfuerzo de reflexión grupal y de síntesis en la redacción.**

A modo de ejemplo, se entrega la definición de diseño curricular, unidades de competencia, y los elementos de formación.

Tiempo: 30 a 45 minutos

b. Puesta en común y construcción del diseño curricular

1. Una vez registrado, cada grupo expone el diseño curricular a partir de cada unidad de competencia.
2. A medida que los expertos exponen, el coordinador pega las tarjetas en la pizarra.
3. El secretario registrará en el papelógrafo los elementos de formación, por unidad de competencia.
4. Plenario y consenso de lo generado por los expertos.

Tiempo: 30 a 45 minutos

5. Conclusión y cierre:

El trabajo realizado nos permite concluir con la matriz del perfil ocupacional y el diseño curricular.

6. Evaluación



5° TALLER CON EXPERTOS

Objetivo:

- a. Presentar al Grupo de Expertos el perfil ocupacional para su validación.
- b. Concluir la etapa de trabajo con el Grupo de Expertos

Desarrollo del taller

1. Bienvenida a los participantes.
2. Objetivo del taller: presentar los resultados del perfil ocupacional y el diseño curricular del perfil ocupacional.

a. Consigna

Dar a conocer al grupo de expertos la construcción del perfil ocupacional y del diseño curricular.

Tiempo: 45 a 60 minutos

b. Evaluación del proceso

1. Se entrega a los participantes pauta de evaluación. -Trabajo individual-
2. Invitar a los participantes a compartir lo que significó la experiencia de trabajo.

Tiempo: 15 a 20 minutos

c. Conclusión y cierre por parte del equipo técnico.



MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

ANEXO I

Perfil Ocupacional Mozo



DATOS GENERALES DE LA OCUPACIÓN DE MOZO

ÁREA DE COMPETENCIA: Turismo.

SUB-ÁREA DE COMPETENCIA: Hotelero – Gastronómico

ÁREAS OCUPACIONALES: Bares, restaurantes, confiterías, hoteles de diferentes categorías, apart hoteles, servicio de catering y complejos hoteleros públicos y privados.

COMPETENCIA GENERAL: Desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio propios del establecimiento gastronómico; organizando su plaza de trabajo preparando y acondicionando los recursos materiales. Promoverá y venderá los alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes, la disponibilidad, la información relativa al menú, los requerimientos de la organización; utilizando en caso necesario otro idioma; cumpliendo con las normas y prácticas de seguridad e higiene.

RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO: Trabaja bajo la supervisión del Maitre, el Gerente o Propietario según el tipo de establecimiento. Interactúa con el cocinero, cajero, bartender, comises, sommelier, otros mozos.

COBERTURA DE LA NORMA DE COMPETENCIA: Nacional.

UNIDADES DE COMPETENCIA:

- o Reunir la información referente al menú según la particularidad del servicio del establecimiento, cotejando la existencia de alimentos y bebidas.
- o Organizar la plaza de trabajo preparando y acondicionando los recursos materiales considerando la demanda prevista.
- o Recibir y atender al cliente en tiempo y forma brindando un servicio de calidad acorde al establecimiento.
- o Promover y vender los alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes y los requerimientos del establecimiento.
- o Utilizar otro idioma a nivel de usuario de forma independiente en todos los servicios que ofrece el establecimiento.
- o Cumplir las normas de seguridad, higiene y protección ambiental estipuladas para el sector.

MODULOS FORMATIVOS:

<p>MODULO 1 Técnicas de servicios de alimentos y bebidas:</p>	<p>Tipos de establecimientos. Pre –servicio, servicio y post- servicio. Conocimientos de mantelería, cristalería y vajilla.</p>	<p>Tipos de servicios y armados. Ventas y facturación de servicios. Etiqueta y protocolo.</p>
<p>MODULO 2 Bebidas</p>	<p>Carta de bebidas y aprovisionamiento. Equipos, maquinas y utensilios necesarios para la presentación, preparación, conservación y servicio de bebidas.</p>	<p>Bebidas simples distintas a vinos Bebidas combinadas alcohólicas y no alcohólicas.</p>
<p>MODULO 3 Elaboración y Exposición de comidas</p>	<p>Ofertas gastronómicas y materias primas alimentarias. Equipos de cocina, aprovisionamiento interno y pre elaboración.</p>	<p>Técnicas culinarias elementales. Elaboración culinaria sencilla. Regeneración, conservación y presentación de alimentos.</p>
<p>MODULO 4 Promoción y venta de servicios gastronómicos</p>	<p>Calidad del servicio. Satisfacción del cliente desde su perspectiva. Trabajo en equipo.</p>	<p>Atención al cliente . Estrategias de resolución de conflictos.</p>
<p>MODULO 5 Idiomas</p>	<p>Inglés y portugués para el servicio gastronómico. Atención al cliente. Asesoramiento al cliente sobre la oferta gastronómica e información general.</p>	

MODULOS FORMATIVOS:

<p>MODULO 6 Seguridad, higiene y protección ambiental</p>	<p>Concepto de Salud Ocupacional. Condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT). Riesgos: factores, tipos, análisis, detección, guías de control, mapas de riesgos. Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales: concepto, causas y consecuencias, pautas de acción. Protección y cuidados en el ambiente laboral. Ergonomía en el puesto de trabajo, concepto, tipos. Primeros auxilios y medios de prevención. Adicciones. Legislación en Salud Ocupacional: Convenios y recomendaciones, legislación, enfermedades profesionales.</p>
<p>MODULO 7 Competencias transversales desde una perspectiva de género</p>	<p>Iniciativa y autonomía. Comunicación interpersonal. Responsabilidad. Trabajo en equipo. Planificación y organización. Toma de decisiones. Resolución de problemas.</p>
<p>MODULO 8 Derechos y obligaciones laborales del trabajador/a</p>	<p>Derechos, y obligaciones de los trabajadores y las trabajadoras: Contrato de trabajo. Beneficios sociales. Marco legal: aportes patronales y personales. Jornada laboral. Horas extras. Aguinaldo, licencias, salario vacacional, feriados.</p>

MAPA FUNCIONAL: MOZO y moza

Propósito clave: Atender al cliente prestando un servicio que satisfaga sus necesidades según criterios del establecimiento gastronómico, preservando las normas de seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.

UNIDADES DE COMPETENCIAS	ELEMENTOS DE COMPETENCIAS
<p>Reunir la información referente al menú según la particularidad del servicio del establecimiento cotejando la existencia de alimentos y bebidas.</p>	<p>Reunir la información relativa a los platos de comida según la modalidad de servicio del establecimiento y el tipo de menú, cotejando la existencia de sus ingredientes.</p> <p>Reunir la información relativa a las bebidas según la modalidad de servicio del establecimiento y el tipo de menú, cotejando su disponibilidad y variantes.</p>
<p>Organizar la plaza de trabajo preparando y acondicionando los recursos materiales considerando la demanda prevista.</p>	<p>Preparar y mantener la disponibilidad de los elementos de trabajo y materias primas para el desarrollo de las actividades según modalidad del establecimiento.</p> <p>Acondicionar y reorganizar el área para el desarrollo de las actividades de acuerdo al servicio previsto.</p> <p>Armar la mesa en función del servicio a prestar, considerando la demanda requerida.</p> <p>Retirar los elementos de trabajo y mantelería contemplando las actividades subsiguientes.</p>
<p>Recibir y atender al cliente en tiempo y forma brindando un servicio de calidad acorde al establecimiento.</p>	<p>Recibir, sugerir, tomar solicitudes y pedidos y atender al cliente conforme a sus necesidades, de acuerdo a la disponibilidad de los productos e insumos, aplicando reglas de cortesía.</p> <p>Presentar el plato en la mesa respondiendo al pedido solicitado atendiendo a nuevos requerimientos.</p> <p>Cerrar el servicio de atención al cliente considerando formas de pagos y su conformidad.</p>

MAPA FUNCIONAL: Mozo y moza

Propósito clave: Atender al cliente prestando un servicio que satisfaga sus necesidades según criterios del establecimiento gastronómico, preservando las normas de seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.

UNIDADES DE COMPETENCIAS	ELEMENTOS DE COMPETENCIAS
<p>Promover y vender los alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes y los requerimientos de la organización.</p>	<p>Promover y vender bebidas considerando las necesidades de los clientes y criterios de comercialización y producción del establecimiento, aplicando criterios de seguridad alimentaria.</p> <p>Promover y vender alimentos considerando las necesidades de los clientes y criterios de comercialización y producción del establecimiento, aplicando criterios de seguridad alimentaria.</p>
<p>Conocer otro idioma a nivel usuario, en forma independiente en todos los servicios que ofrece el establecimiento.</p>	<p>Comunicar de forma oral, comprendiendo y produciendo mensajes sencillos en el ámbito de la actividad del establecimiento gastronómico.</p> <p>Comunicar de forma escrita, comprendiendo y produciendo mensajes sencillos en el ámbito de la actividad del establecimiento gastronómico.</p>
<p>Promover el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene, protección ambiental estipuladas en el sector de forma transversal a todas las unidades de competencias.</p>	<p>Aplicar y controlar las normas vigentes de higiene personal.</p> <p>Realizar el manejo adecuado de los residuos alimentarios.</p> <p>Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinarias y utensilios.</p> <p>Mantener, controlar las áreas de trabajo y las instalaciones.</p> <p>Condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales.</p>

UNIDAD DE COMPETENCIA I

Reunir la información referente al menú según la particularidad del servicio del establecimiento cotejando la existencia de alimentos y bebidas

Reunir la información relativa a los platos de comida según la modalidad de servicio del establecimiento y el tipo de menú, cotejando la existencia de sus ingrediente

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Obtener información de los platos de comida considerando cantidades, ingredientes, tiempo y formas de elaboración de acuerdo a la producción del sector cocina. Verificar y actualizar la información antes y durante el desarrollo del servicio considerando una comunicación fluida con el sector cocina.</p> <p>Verificar estado de la carta considerando su actualización, legibilidad y presentación para el servicio.</p>	<p>Se verifica el estado de la carta considerando su actualización, legibilidad y presentación para el servicio. Se actualiza información sobre los platos de comida, sus ingredientes, formas de elaboración y tiempos de despacho considerando lo informado por el sector cocina.</p> <p>Se verifica disponibilidad de platos elaborados diariamente considerando lo informado por cocina.</p> <p>Se informa sobre posibles platos de comida considerando usos, costumbres y especificaciones de salud de los clientes (vegetarianos, celíacos, regional).</p> <p>Se informa sobre el menú del día considerando la disponibilidad, la variedad de los platos de comida, el precio y el tiempo de despacho según el tipo de establecimiento.</p>	<p>Carta verificada de acuerdo a su actualización, legibilidad y presentación para el servicio.</p> <p>Información reunida y actualizada de los platos de comida, ingredientes, formas de elaboración, tiempos de despacho y disponibilidad.</p> <p>Información verificada sobre el menú del día y platos ajustables a clientes específicos (vegetarianos, celíacos, étnicos) considerando disponibilidad, precio, variedad y tiempo.</p>

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental:

Lectoescritura aplicada a la lectura de cartas.
 Formas de elaboración, tiempos y variedades de los platos elaborados.
 Atributos para la presentación de la carta.
 Ingredientes utilizados en la elaboración de los platos.
 Información básica respecto a necesidades de clientes con problemas específicos de salud o hábitos culturales (vegetarianos, celíacos, etc.).

Conocimiento circunstancial:

Presentación y técnicas de servicio para platos especiales.
 (Ejemplo: fileteado, flambéado, etc.).

UNIDAD DE COMPETENCIA I

Reunir la información referente al menú según la particularidad del servicio del establecimiento cotejando la existencia de alimentos y bebidas

1.2 Reunir la información relativa a las bebidas según la modalidad de servicio del establecimiento y el tipo de menú, cotejando su disponibilidad y variantes.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Información de las bebidas considerando cantidades, ingredientes, tiempo y formas de elaboración de acuerdo a la producción del sector barra.</p> <p>Verificar y actualizar la información antes y durante el desarrollo del servicio considerando una comunicación fluida con el sector barra.</p> <p>Verificar estado de la carta considerando su actualización, legibilidad y presentación para el servicio.</p> <p>Verificar los límites de tiempo de despacho de tragos e infusiones de la carta de acuerdo a lo informado por el sector barra y al volumen del servicio.</p>	<p>Se verifica el estado de la carta de bebidas considerando su actualización, legibilidad y presentación para el servicio.</p> <p>Se actualiza sobre las variantes de bebidas (tragos, vinos, bebidas sin Alcohol cafetería e infusiones) sus ingredientes, formas de elaboración y técnicas de servicio considerando lo informado por el sector barra.</p> <p>Se verifica disponibilidad de bebidas, vinos, insumos de tragos e infusiones elaborados diariamente y por despacho considerando lo informado por el sector barra.</p> <p>Se informa sobre la variedad de vinos considerando características particulares y teniendo relación con los platos seleccionados.</p> <p>Se actualiza en modalidades y tiempos de preparado de los diferentes tragos, infusiones y bebidas de la carta de acuerdo a la comunicado por sector barra.</p> <p>Se informa sobre las promociones diarias, su disponibilidad, la variedad de las bebidas, (vinos, tragos, bebidas sin alcohol e infusiones), el precio y duración de despacho según el tipo de establecimiento.</p>	<p>Carta verificada de acuerdo a su actualización, legibilidad y presentación para el servicio.</p> <p>Información reunida y actualizada de bebidas de la carta (vinos, tragos, bebidas sin alcohol e infusiones)</p> <p>ingredientes, formas o técnicas de elaboración, tiempos de despacho, presentación y disponibilidad.</p> <p>Información verificada sobre los cambios o promociones diarias de las bebidas en carta considerando disponibilidad, precio, variedad y tiempo.</p>
Evidencias de conocimiento		
<p>Conocimiento fundamental:</p> <p>Lectoescritura.</p> <p>Formas de elaboración, tiempos y variedades de los tragos elaborados e infusiones.</p> <p>Atributos para la presentación de la carta.</p> <p>Ingredientes utilizados en la elaboración de los tragos, bebidas sin alcohol e infusiones.</p> <p>Información básica y elemental sobre la carta de vinos para la sugerencia al cliente.</p> <p>Información básica respecto a necesidades de clientes con problemas específicos de salud incorporando alternativas en bebidas y tragos sin alcohol, etc.).</p>	<p>Conocimiento circunstancial:</p> <p>Presentación y técnicas de servicio para tragos y bebidas especiales (Ejemplo: licuados, batidos, flambicado, etc.).</p> <p>Interpretación del consumo de bebidas según los requerimientos del cliente.</p> <p>Presentación y técnicas de servicio de vinos y champagne respetando el ceremonial y protocolo.</p>	

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Organizar su plaza de trabajo preparando y acondicionando los recursos materiales considerando la demanda prevista

2.1 Preparar y mantener la disponibilidad de los elementos de trabajo y materias primas para el desarrollo de las actividades según modalidad del establecimiento

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Preparar y mantener en estado adecuado los elementos de trabajo a utilizar dependiendo del tipo de servicio y sus variaciones.</p> <p>Acondicionar los elementos de trabajo antes y durante el servicio, notificando faltantes al superior a cargo.</p> <p>Reponer los elementos de trabajo de acuerdo a la necesidad del servicio y durabilidad, preservando la seguridad alimentaria.</p>	<p>Se verifica el estado de los elementos de trabajo (cristalería, vajilla, cubiertos, etc.) considerando la integridad de su estructura y limpieza.</p> <p>Se repone cristalería y vajilla periódicamente notificando los faltantes al superior a cargo.</p> <p>Se organiza los elementos de trabajo considerando la variación del servicio para el armado, según el menú o reserva.</p> <p>Se controla el estado de las materias primas considerando su utilidad y rotación.</p> <p>En caso de modificación de la estructura de las materias primas:</p> <p>Se informa al superior a cargo considerando la necesidad de su reposición.</p> <p>Se repone las materias primas afectadas de acuerdo a lo indicado por el superior a cargo.</p>	<p>Cristalería, vajilla, cubiertos acondicionados para su uso óptimo en el servicio considerando la demanda prevista.</p> <p>Información verificada sobre la variación de los elementos de trabajo.</p> <p>Productos y materias primas controladas de acuerdo a su rotación y disponibilidad.</p>

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental:

Elementos de trabajo: cristalería, vajilla, cubiertos, etc.; tipos, formas de uso, acondicionamiento, presentación o armado.

Materias primas: fechas de vencimiento, etc.; formas de presentación, tiempos de rotación, durabilidad de productos perecederos.

Normas de seguridad e higiene de materias primas y de elementos de trabajo.

Conocimiento circunstancial:

Hoja de función o servicio.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Organizar su plaza de trabajo preparando y acondicionando los recursos materiales considerando la demanda prevista

2.2 Acondicionar y reorganizar el área para el desarrollo de las actividades de acuerdo al servicio previsto

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Acondicionar el salón teniendo en cuenta la demanda previa al servicio. Controlar condiciones de utilidad del mobiliario para el servicio. Acondicionar el salón considerando la demanda prevista. Controlar estado del área considerando rotación de turnos de trabajo. Verificar estado y condiciones de las áreas en la rotación de los turnos de trabajo. Reorganizar la plaza ante imprevistos o saturación de sectores manteniendo una comunicación fluida con sus pares.</p>	<p>Se acondiciona el salón para el servicio considerando la demanda prevista. Se ubica en la plaza asignada considerando estructura general del establecimiento, plano del salón, áreas de servicio, salidas de emergencia, numeración de las mesas y sentido de circulación. Se controla el estado del mobiliario en la plaza asignada considerando su mantenimiento y condiciones de uso para evitar accidentes, de acuerdo a condiciones para su uso en servicio y previendo accidentes. Se reorganiza el sector en la rotación de los turnos según reservas o tipo de servicio. Se reorganiza y acondiciona la plaza durante el servicio considerando posibles imprevistos o saturación de las mismas.</p>	<p>Salón organizado y acondicionado para el servicio. Mobiliario (mesas, sillas, etc.) acondicionado y reemplazado. Áreas y sectores verificados en su acondicionamiento en cada rotación de turnos. Sectores o áreas coordinadas y organizadas para evitar saturación.</p>
Evidencias de conocimiento		
<p>Conocimiento fundamental: Plano o croquis del salón: ubicación y numeración de las mesas, sentido de circulación y ubicación de áreas de servicio. Reconocimiento y verificación del buen estado, tipos, estilos y funcionalidad del mobiliario para un óptimo servicio. Mobiliario: sillas, mesas, etc. Tipos, estilos, formas/ técnicas de verificación de funcionalidad. Reglas básicas de presentación del salón. Procedimientos básicos de evacuación frente a emergencias.</p>		<p>Conocimiento circunstancial: Procedimientos de distribución de las plazas.</p>

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Organizar su plaza de trabajo preparando y acondicionando los recursos materiales considerando la demanda prevista

2.3 Armar la mesa en función del servicio a prestar, considerando la demanda requerida

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Controlar condiciones de pulcritud de manteles, servilletas, individuales.</p> <p>Verificar estado y condiciones de los complementos de servicio y elementos de trabajo a utilizar.</p> <p>Controlar lineamiento de mesas después del armado para crear una armonía en todo el sector.</p> <p>Verificar los tiempos de armado y de reposición de mesas para el servicio.</p>	<p>Se cubre la mesa con mantel o individual considerando higiene, pulcritud y armonía con el resto del salón de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p> <p>Se marca el sitio del comensal con plato, individual o silla considerando el tipo de servicio y los procedimientos del establecimiento.</p> <p>Se dispone complementos del servicio (sal y pimienta, aderezos, azúcar edulcorante, etc.) y elementos de trabajo (cubiertos, cristalera, vajilla, etc.).</p> <p>Se alinea servilletas sobre platos de sitio o en el sector marcado de acuerdo a condiciones de uso y previniendo accidentes.</p> <p>Se alinea el mobiliario (sillas, mesas, etc.). de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p> <p>Se organiza un tiempo de armado y reposición de mesas dependiendo la variación del servicio.</p>	<p>Mantería, servilletas, individuales verificados.</p> <p>Mesas alineadas y en armonía en el sector.</p> <p>Complementos y elementos de servicio verificados.</p> <p>Tiempo verificado en el armado y reposición de mesas considerando la demanda prevista y el tipo de servicio.</p>

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental:

Mantería, servilletas, individuales para un buen servicio.

Condiciones de los complementos de servicio y elementos de trabajo.

Condiciones básicas en alineamiento y armonización del sector.

Tiempos de reposición y acondicionamiento de mesas.

Conocimiento circunstancial:

Armado de mesa.

Posicionamiento de elementos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Organizar su plaza de trabajo preparando y acondicionando los recursos materiales considerando la demanda prevista

2.4 Retirar los elementos de trabajo y mantelería contemplando las actividades subsiguientes.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Acondicionar el salón considerando actividades subsiguientes. Controlar condiciones del mobiliario de acuerdo a requerimientos del servicio. Controlar condiciones de pulcritud de manteles, servilletas, individuales, para su acondicionamiento. Verificar estado y condiciones de los complementos de servicio y elementos de trabajo considerando su reutilización.</p>	<p>Se retira cubiertos, cristalería, vajilla para su re acondicionamiento y utilización subsiguiente. Se dispone el desarme de las mesas después del servicio considerando su reutilización. Se verifica la limpieza y estado de manteles, servilletas, individuales para su acondicionamiento de acuerdo a procedimientos del establecimiento. Se alinea el mobiliario (sillas, mesas, etc.) de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. Se verifica el estado de los complementos de servicio (aderezos) considerando su preservación para un próximo uso en servicio.</p>	<p>Mesas desarmadas, alineadas y acondicionadas. Mantelería, servilletas, individuales verificados y llevados al sector de acondicionamiento. Complementos de servicio y elementos de trabajo acondicionados o repuestos para su utilización.</p>
Evidencias de conocimiento		
<p>Conocimiento fundamental:</p> <p>Reconocimiento y verificación del estado de mantelería, servilletas, individuales para mantener su pulcritud. Condiciones básicas en alineamiento y armado del salón. Condiciones básicas de presentación del salón.</p>	<p>Conocimiento circunstancial:</p> <p>Desarme de mesas. Procedimiento de distribución de las plazas.</p>	

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Recibir y atender al cliente en tiempo y forma brindando un servicio de calidad acorde al establecimiento

3.1 Recibir, sugerir, tomar solicitudes y pedidos y atender al cliente conforme a sus necesidades, de acuerdo a la disponibilidad de los productos e insumos, aplicando reglas de cortesía.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Atender al cliente verificando el orden de llegada con la reserva prevista y a la disponibilidad del salón.</p> <p>Atender al cliente anticipando sus necesidades o requerimientos.</p> <p>Presentar la carta y tomar el pedido de acuerdo a procedimientos de orden y reglas de cortesía.</p> <p>Mantener comunicación fluida con otras áreas de acuerdo al servicio.</p>	<p>Se presenta con la indumentaria, en condiciones de higiene y presentación personal de acuerdo a los procedimientos del establecimiento y a la prestación del servicio.</p> <p>Se recibe al cliente dando la bienvenida de acuerdo a reglas de cortesía.</p> <p>Se ubica al cliente en la mesa correspondiente considerando la reserva prevista, sus necesidades y la disponibilidad del salón.</p> <p>Se identifica personalmente y presenta la carta orientando al cliente de acuerdo a sus necesidades, variedades de menú y disponibilidad de productos</p> <p>Se toma el pedido en forma oral o escrita considerando las reglas de cortesía, procedimientos de orden y registro de acuerdo a los requerimientos del servicio y procedimientos del establecimiento.</p> <p>Se transmite el pedido al área de Cocina y Barra considerando lo solicitado por el cliente y los tiempos de elaboración conforme tipo de servicio y procedimientos del establecimiento.</p> <p>En caso de eventos y banquetes: se ubica al invitado en la mesa asignada considerando el tipo de servicio acordado para el evento.</p>	<p>Indumentaria en condiciones de higiene y presentación de acuerdo a procedimientos del establecimiento y a la prestación del servicio.</p> <p>Cliente ubicado en la mesa de acuerdo a sus necesidades y disponibilidad del salón.</p> <p>Carta presentada y pedido tomado de acuerdo a variedad del menú, disponibilidad del producto, procedimientos de orden y reglas de cortesía.</p>
Evidencias de conocimiento		
<p>Conocimiento fundamental:</p> <p>Lectoescritura.</p> <p>Uniforme: criterios de presentación y pulcritud.</p> <p>Herramientas de comunicación verbal y no verbal.</p> <p>Reglas de cortesía: cordialidad, empatía, atención, prestancia, vocación de servicio.</p>	<p>Conocimiento circunstancial:</p> <p>Registro escrito de toma de pedido.</p> <p>Registro electrónico.</p> <p>Ceremonial y protocolo.</p>	

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Recibir y atender al cliente en tiempo y forma brindando un servicio de calidad acorde al establecimiento.

3.2 Presentar el plato en la mesa respondiendo al pedido solicitado atendiendo a nuevos requerimientos.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Servir complementos previos verificando tiempos de despacho del pedido requerido.</p> <p>Identificar necesidades durante el servicio anticipándose a los requerimientos del cliente.</p> <p>Servir platos y bebidas conforme a la toma de pedido utilizando técnicas de servicio.</p> <p>Entregar el pedido adecuado al cliente que lo solicitó desarrollando técnicas recordatorias.</p>	<p>Se sirve complementos previos (manteca, empanadas, paté, quesos saborizados, etc.) al posicionamiento del plato considerando tipo de establecimiento.</p> <p>Se verifica el plato y bebida despachados con lo solicitado por el cliente, considerando temperatura y presentación final.</p> <p>Se sirve el plato y bebida frente al cliente considerando la toma de pedido y técnicas de servicio.</p> <p>Se verifica el pedido consultando al cliente la conformidad con lo requerido.</p> <p>Se atiende nuevos requerimientos anticipando reposición y nueva toma de pedidos.</p>	<p>Complementos servidos de acuerdo a tipo de establecimiento.</p> <p>Platos y bebidas verificados y servidos considerando su temperatura, presentación final y lo solicitado por el cliente.</p> <p>Nuevos requerimientos atendidos considerando reposición y nueva toma de pedidos.</p>
Evidencias de conocimiento		
<p>Conocimiento fundamental:</p> <p>Toma de pedido: bebidas, platos, postres y complementos previos.</p> <p>Técnicas de servicio: temperatura, traslado, tiempos, postura corporal en el servicio, etc.</p> <p>Técnicas recordatorias: características personales, actitudinales, estilos de vestimentas, etc.</p> <p>Higiene personal y pulcritud indumentaria.</p> <p>Herramientas de comunicación verbal y no verbal.</p> <p>Reglas de cortesía: cordialidad, empatía, atención, prestancia, vocación de servicio.</p>		<p>Conocimiento circunstancial:</p> <p>Registro escrito de toma de pedido.</p> <p>Ceremonial y protocolo.</p>

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Recibir y atender al cliente en tiempo y forma brindando un servicio de calidad acorde al establecimiento

3.3 Cerrar el servicio de atención al cliente considerando formas de pagos y su conformidad

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Consultar conformidad del cliente durante el servicio y a la finalización del mismo de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p> <p>Recibir el pago considerando las formas y/o sistemas de pagos utilizados por el establecimiento y vigentes en el día.</p>	<p>Se consulta al cliente sobre tipo de facturación y formas de pago de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p> <p>En caso de solicitud del cliente:</p> <p>Se controla factura considerando los precios que figuran en la carta y las unidades consumidas.</p> <p>Se recibe el pago controlando el valor que figura en la factura.</p> <p>En caso de pago con tarjeta:</p> <p>Se indica al cliente el procedimiento correspondiente en cada caso de acuerdo al sistema de pago.</p> <p>En caso de solicitud del cliente y de pago con tarjeta:</p> <p>Se agrega porcentaje a la facturación final correspondiente a la propina.</p> <p>Se consulta al cliente la conformidad ante el servicio prestado de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p>	<p>Pago realizado y controlado de acuerdo a la forma de pago y servicio brindado.</p>

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental:

Carta: valores de los productos especificados.
Procedimientos de pago: formas de pago y tipo de facturación.

Conocimiento circunstancial:

Formas y sistemas de pago: efectivo/tarjeta. Procedimientos en cada caso.
Tipos de factura.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Promover y vender los alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes y los requerimientos de la organización.

4.1 Promover y vender bebidas considerando las necesidades de los clientes y criterios de comercialización y producción del establecimiento, aplicando criterios de seguridad alimentaria.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Obtener información considerando las cantidades, ingredientes, tiempos y formas de elaboración teniendo en cuenta el tipo de promoción en el sector barra.</p> <p>Mantener comunicación fluida con el sector barra ante modificaciones o nuevas modalidades de promociones.</p> <p>Controlar y aplicar criterios de seguridad alimentaria durante el transcurso de la actividad promocional.</p>	<p>Se controla la carta o menú considerando posibles cambios en las promociones.</p> <p>Se actualiza sobre las promociones (tragos, vinos, bebidas sin alcohol cafetería e infusiones) sus ingredientes, formas de elaboración y técnicas de servido considerando lo informado por el sector barra.</p> <p>Se controla las promociones considerando su duración y/o frecuencia (diaria, semanal, mensual), disponibilidad, precio y tiempos de despacho.</p> <p>Se informa sobre la promoción (happy hour, 2x1, 50% off, descuentos) según disponibilidad y tipo de organización.</p> <p>Se sugiere bebida a consumir por el cliente considerando criterios de comercialización y punto óptimo del producto.</p> <p>Se sirve bebidas conforme a la promoción seleccionada.</p> <p>Se actualiza sobre técnicas y formas de servicios, aplicando criterios de seguridad alimentaria.</p>	<p>Carta verificada de acuerdo a la variante de promociones.</p> <p>Información actualizada, en forma, técnicas y tiempo de despacho, disponibilidad y utilización de criterios de seguridad e higiene alimentaria.</p> <p>Bebidas servidas considerando las necesidades del cliente.</p>
Evidencias de conocimiento		
<p>Conocimiento circunstancial: Interpretación del consumo de bebidas según los requerimientos del cliente. Interpretación técnica de las promociones en otro idioma.</p>		

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Promover y vender los alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes y los requerimientos de la organización.

4.2 Promover y vender alimentos considerando las necesidades de los clientes y criterios de comercialización y producción del establecimiento, aplicando criterios de seguridad alimentaria.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Obtener información considerando las cantidades, ingredientes, tiempos y formas de elaboración teniendo en cuenta el tipo de promoción en el sector cocina.</p> <p>Mantener comunicación fluida con el sector cocina ante modificaciones o nuevas modalidades de promociones.</p> <p>Controlar y aplicar criterios de seguridad alimentaria durante el transcurso del despacho de alimentos durante la actividad promocional.</p>	<p>Se controla la carta o menú considerando posibles cambios en las promociones.</p> <p>Se actualiza sobre nuevas promociones de alimentos considerando ingredientes, formas de elaboración y tiempos de despacho, disponibilidad y precio según lo informado por el sector Cocina.</p> <p>Se controla las promociones considerando su duración y/o frecuencia (diaria, semanal, mensual), disponibilidad, precio y tiempos de despacho.</p> <p>Se informa sobre la promoción de alimentos (2x1, 50% off, descuentos o menú del día) según disponibilidad y tipo de organización.</p> <p>Se actualiza sobre manipulación de alimentos y tiempos de consumo considerando criterios de seguridad alimentaria.</p> <p>Se sirve alimentos conforme a la promoción seleccionada.</p> <p>Se actualiza sobre técnicas y formas de servicios, aplicando criterios de seguridad alimentaria.</p> <p>Se sugiere plato a consumir por el cliente considerando criterios de comercialización y punto óptimo del producto.</p>	<p>Carta verificada de acuerdo a la variante de promociones.</p> <p>Información actualizada, en forma, técnicas y tiempo de despacho, disponibilidad y utilización de criterios de seguridad e higiene alimentaria.</p> <p>Alimentos servidos considerando las necesidades y la toma del pedido del cliente.</p>

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental:

Formas de elaboración, tiempos y variedades de los alimentos elaborados.

Ingredientes utilizados en la elaboración de los alimentos y platos elaborados.

Información básica y elemental sobre las promociones, alimentos y platos de la carta o menú del día.

Promociones: valores y alcances de la misma.

Conocimiento circunstancial:

Presentación y técnicas de servicio para alimentos y platos especiales.

Interpretación del consumo de alimentos según los requerimientos del cliente.

Tipos de promociones.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

Conocer otro idioma a nivel usuario, en forma independiente en todos los servicios que ofrece el establecimiento.

5.1 Comunicar de forma oral comprendiendo y produciendo mensajes sencillos en el ámbito de la actividad del establecimiento gastronómico.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Comprender información oral sencilla en portugués o inglés en el ámbito del establecimiento, con el objeto de atender las peticiones de los clientes. Producir mensajes orales sencillos en portugués o inglés en situaciones habituales del establecimiento, con el objeto de mejorar la prestación del servicio y materializar las ventas. Comunicarse oralmente con uno o varios clientes en portugués o inglés, manteniendo conversaciones sencillas, para mejorar el servicio ofrecido.</p>	<p>La expresión oral del cliente en portugués o inglés formulada lenta y claramente se comprende cuando se refiere a situaciones predecibles tales como: Saludo y despedida. Petición de información sobre la oferta gastronómica. Prestación del servicio de alimentos y bebidas. Petición de facturación y petición de información de sistemas de cobro. Comunicación de quejas y reclamaciones. Petición de información variada sobre el entorno. La comprensión oral de detalles generales en portugués o inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como: el medio de comunicación, número y características de los emisores del mensaje, claridad en la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruidos, interferencias y distorsiones. La expresión oral en portugués o inglés se realiza produciendo mensajes breves y sencillos pronunciados lenta y claramente para asegurar su comprensión, referidos a situaciones propias del establecimiento. La expresión oral en portugués o inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma. La interacción en portugués o inglés se realiza produciendo y comprendiendo mensajes breves y sencillos, pronunciados lenta y claramente referidos a situaciones propias del establecimiento. La interacción en portugués o inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma.</p>	<p>Comunicación interactiva sencilla con clientes en portugués o inglés para la prestación del servicio del establecimiento.</p> <p>Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con el sector hotelero - gastronómico.</p>

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental:
Interpretar mensajes orales sencillos en portugués o inglés, emitidos en el ámbito de la actividad del establecimiento.
Producir mensajes orales sencillos en portugués o inglés, referidos a situaciones habituales de la actividad del establecimiento.

Conocimiento circunstancial:

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

Conocer otro idioma a nivel usuario, en forma independiente en todos los servicios que ofrece el establecimiento.

5.2 Comunicar de forma escrita, comprendiendo y produciendo mensajes sencillos en el ámbito de la actividad del establecimiento gastronómico.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Extraer información de documentos breves y sencillos escritos en portugués o inglés en el ámbito del establecimiento, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.</p> <p>Producir en portugués o inglés documentos escritos breves y sencillos, necesarios para la comercialización de la oferta y la gestión de las actividades del establecimiento.</p>	<p>La documentación escrita de complejidad muy reducida en portugués o inglés se comprende en su parte más relevante cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:</p> <p>Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad del establecimiento.</p> <p>Consulta de un manual de aplicación informática.</p> <p>Peticion de información, reservas y pedidos.</p> <p>Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos. Interpretación de menús y recetas.</p> <p>Los condicionantes que pueden afectar a la comprensión de la comunicación escrita en portugués o inglés, tales como el canal de comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, iluminación deficiente e impresión de baja calidad se tienen en cuenta para mejorar la comprensión del mensaje.</p> <p>La expresión escrita en portugués o inglés se realiza produciendo mensajes breves con un vocabulario sencillo ajustados a criterios básicos de corrección gramatical, referidos a situaciones propias de la actividad del establecimiento, tales como:</p> <p>Listas de distribución de comensales en un evento o servicio especial.</p> <p>Información sobre la oferta gastronómica del establecimiento y precios de la misma.</p> <p>Horarios del establecimiento.</p> <p>Información básica sobre eventos en el establecimiento, como fecha, lugar y precio.</p> <p>Documentos y comunicaciones sencillos para la gestión y promoción del establecimiento.</p> <p>La comunicación escrita básica en portugués o inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:</p> <p>Comunicación formal o informal. Costumbres en el uso de la lengua. Canal de comunicación.</p> <p>Características de los receptores del mensaje. Calidad de la impresión o de la grafía.</p>	<p>Comunicación interactiva sencilla con clientes en portugués o inglés para la prestación del servicio del establecimiento.</p> <p>Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con el sector hotelero - gastronómico.</p>

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental:

Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en portugués o inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad del establecimiento.

Redactar en portugués o inglés documentos escritos sencillos, referidos a situaciones habituales de la actividad del establecimiento.

Conocimiento circunstancial:

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

Promover el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene, protección ambiental estipuladas en el sector de forma transversal a todas las unidades de competencias

6.1 Aplicar y controlar las normas vigentes de higiene personal

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Aplicar y controlar las normas de higiene personal establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades del establecimiento.</p>	<p>La vestimenta y equipo reglamentarios se utilizan, conservándolos limpios y en buen estado y renovándolos con la periodicidad establecida.</p> <p>El estado de limpieza y aseo personal requeridos se mantienen, en especial de aquellas partes del cuerpo que pudieran entrar en contacto con los alimentos.</p> <p>Se evitarán los hábitos, gestos o prácticas que pudieran proyectar gérmenes o afectar negativamente a los productos alimentarios.</p>	<p>Garantía de seguridad y salubridad de las actividades del establecimiento.</p> <p>Personal formado e informado.</p>
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental: Reconocer y aplicar las normas y medidas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénicosanitaria del sector hotelero gastronómico.		Conocimiento circunstancial:

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

Promover el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene, protección ambiental estipuladas en el sector de forma transversal a todas las unidades de competencias

6.2 Realizar el manejo adecuado de los residuos alimentarios.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Conducir y realizar las operaciones de recolección, depuración y vertido de los residuos alimentarios y de otros materiales del establecimiento gastronómico, respetando las normas de protección ambiental.</p>	<p>La cantidad y el tipo de residuos generados por los procesos del establecimiento se verifica que se corresponden con lo establecido en los manuales de procedimiento.</p> <p>La recolección de los distintos tipos de residuos o desperdicios se realiza siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos.</p> <p>El almacenamiento de residuos se lleva a cabo en la forma y lugares específicos establecidos en las instrucciones, de acuerdo con la normativa vigente.</p> <p>Las condiciones de depuración y eliminación de residuos se comprueba que son idóneas y que el funcionamiento de los equipos es correcto, regulándose éstos, si fuera preciso, de acuerdo con el tipo de residuo y los requerimientos establecidos en los manuales de procedimiento.</p> <p>La reducción en la producción de desechos y en las cantidades de productos consumidos y la reutilización de estos últimos se procura, siempre que sea posible, durante el proceso de compra y aprovisionamiento.</p>	<p>Residuos en condiciones de ser vertidos o evacuados.</p> <p>Medidas de protección ambiental aplicadas.</p> <p>Reciclaje, reutilización y reducción de residuos.</p>

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental:

Evaluar la problemática ambiental originada en la actividad del establecimiento y el control de los residuos producidos.

Conocimiento circunstancial:

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

Promover el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene, protección ambiental estipuladas en el sector de forma transversal a todas las unidades de competencias

6.3 Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinarias y utensilios.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinaria y utillaje del establecimiento gastronómico de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea más seguro.</p>	<p>Se efectúan las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de equipos, máquinas y utillaje de la actividad de hostelería.</p> <p>Los equipos y las máquinas para la ejecución de las operaciones de limpieza, se comprueba que se encuentran en las condiciones requeridas.</p> <p>Las operaciones de limpieza manual se comprueba que se ejecutan con los productos idóneos, en las condiciones fijadas y con los medios adecuados.</p> <p>Las operaciones objeto de ejecución se controlan, manteniendo los parámetros dentro de los límites fijados por las especificaciones e instrucciones de trabajo.</p> <p>Los niveles de limpieza, desinfección o esterilización alcanzados se comprueba que se corresponden con los exigidos por las especificaciones e instrucciones de trabajo</p> <p>Los equipos y las máquinas de la actividad del establecimiento se verifica que quedan en condiciones operativas después de su limpieza.</p> <p>Los productos y materiales de limpieza y desinfección, una vez finalizadas las operaciones, se depositan en su lugar específico, para evitar riesgos y confusiones.</p> <p>El uso de los aparatos y equipos propios de los distintos procesos se realiza conforme a las indicaciones de uso, mantenimiento y seguridad del fabricante.</p>	

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental:

Adoptar las medidas de seguridad y controlar su cumplimiento en todas las situaciones de trabajo de la actividad de hostelería.

Conocimiento circunstancial:

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

Promover el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene, protección ambiental estipuladas en el sector de forma transversal a todas las unidades de competencias

6.4 Mantener y controlar las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Mantener y controlar las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento y en particular de preparación y servicio de alimentos y bebidas dentro de los estándares higiénicos requeridos por la producción y por la normativa vigente.</p>	<p>Las condiciones ambientales de luz, temperatura, ventilación y humedad se verifica que son las indicadas para llevar a cabo de modo higiénico las actividades del establecimiento y en particular la producción y servicio de alimentos y bebidas.</p> <p>Las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones y, en especial, de aquellas que están en contacto con los alimentos se comprueba que son las requeridas.</p> <p>Los sistemas de desagüe, extracción y evacuación se mantienen en perfectas condiciones de uso y los derrames o pérdidas de productos en curso se limpian y eliminan en la forma y con la prontitud exigida.</p> <p>Las puertas, ventanas y otras aberturas se mantienen, en caso necesario, cerradas o con los dispositivos protectores adecuados para evitar vías de comunicación con el exterior.</p> <p>Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de locales y para el control de plagas se efectúan.</p> <p>Las operaciones de limpieza y desinfección se realizan siguiendo lo señalado en las instrucciones respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Productos que se deben emplear y su dosificación. Condiciones de operación, tiempo, temperatura y presión. Preparación y regulación de los equipos. <p>Los productos y equipos de limpieza y desinfección se depositan en su lugar específico para evitar riesgos y confusiones.</p>	<p>Instalaciones y equipos limpios, desinfectados y en estado operativo.</p>

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental:

Reconocer y aplicar las normas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénico-sanitaria de la actividad.

Conocimiento circunstancial:

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

Promover el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene, protección ambiental estipuladas en el sector de forma transversal a todas las unidades de competencias

6.5 Condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales.</p>	<p>Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.</p> <p>Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.</p> <p>Los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.</p> <p>El área de trabajo se mantiene libre de elementos que puedan resultar peligrosos y que puedan dificultar la realización de otros trabajos.</p> <p>Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección ambiental, conforme a lo indicado en su etiqueta.</p> <p>Las medidas de precaución y protección, recogidas en la normativa específica, e indicadas por las señales pertinentes, se cumplen durante la actividad.</p> <p>La actuación ante posibles situaciones de emergencia se efectúa siguiendo los procedimientos de control, aviso o alarma establecidos.</p> <p>Las técnicas sanitarias básicas y los primeros auxilios se aplican en caso de accidentes.</p>	<p>Formación del personal en prevención de riesgos personales y ambientales.</p>

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental:

Adoptar las medidas de seguridad y controlar su cumplimiento en todas las situaciones de trabajo.

Conocimiento circunstancial:



ANEXO II

Perfil Ocupacional Recepción



DATOS GENERALES DE LA OCUPACIÓN RECEPCIONISTA

ÁREA DE COMPETENCIA: Servicios

SUB-ÁREA DE COMPETENCIA: Hotelería

ÁREAS OCUPACIONALES: Hoteles de diferentes categorías, aparts hotel, complejo de cabañas, hosterías, posadas, alojamientos turísticos, moteles, colonia de vacaciones establecimientos de turismo rural, campings, entre otros.

COMPETENCIA GENERAL: Gestionar y organizar las actividades propias de la recepción; registrando reservas, ingresos y egresos de huéspedes, atendiendo e informando al mismo prestando un servicio de calidad según procedimientos del establecimiento.

RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO: El recepcionista se desempeña bajo supervisión del Jefe de Recepción, del Gerente General, Gerente de Recepción, de acuerdo a la categoría del establecimiento. Asimismo, supervisará las actividades del conserje y del/ de los maletero/s. Interactuará con el Ama de llaves, con el sector de Alimentos y Bebidas, Marketing y Comercialización y el área financiera y contable.

COBERTURA DE LA NORMA DE COMPETENCIA: Nacional.

UNIDADES DE COMPETENCIA:

1. Organizar las actividades teniendo en cuenta las relaciones con las otras áreas y la actualización de la información referidas a las operaciones del hotel.
2. Gestionar las reservas utilizando los recursos manuales y tecnológicos, aplicando los criterios del establecimiento.
3. Registrar el ingreso, consumo de servicios y egreso del huésped aplicando los procedimientos del establecimiento
4. Atender al huésped y vender servicios de alojamiento y anexos considerando la demanda del huésped según procedimientos del establecimiento.
5. Conocer otro idioma a nivel de usuario, en forma independiente en todo los servicios que ofrece el establecimiento.
6. Promover el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene, protección ambiental estipuladas en el sector, de forma transversal a todas las unidades de competencias.

MODULOS FORMATIVOS:

- Concepto y definiciones.
- Alojamientos turísticos y hoteleros: clasificación, tipos, departamentos.
- Productos turísticos: características y destinos locales y regionales, recursos turísticos.
- Análisis del mercado turístico local y nacional: componentes de la oferta y la demanda, motivación para el consumo, factores que influyen en la compra de productos y servicios turísticos y gastronómicos. Tipos de consumidores.
- Marketing turístico: conceptos básicos, marketing de servicios, manejo de planos, mapas y manuales relacionados a los productos y servicios turísticos.
- Calidad y servicios.

MODULO 1 Introducción a la Hotelería y el Turismo

- Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
- Planeamiento de la estructura organizativa y funcional.
- Instalaciones complementarias y auxiliares del establecimiento: Bar, office, instalaciones deportivas, instalaciones auxiliares, entre otros.
- Interrelacionamiento del área de recepción con otros departamentos.
- Servicios prestados por el departamento: operaciones y procesos durante la estancia del cliente.
- Reservas: tipos, tarifas, condiciones de aplicación, hoja de reservas. Tratamiento y análisis del estado de las reservas, confirmaciones, modificaciones y cancelaciones. Análisis de técnicas de gestión de reservas y aplicación.
- Sistema de reservas informático.
- Comunicación aplicada al servicio de alojamiento y atención al cliente: desarrollo de técnicas de bienvenida y habilidades sociales aplicadas a la recepción y a la atención al cliente. La comunicación y sus barreras. Características de la comunicación telefónica. Solicitudes de información desde la recepción y sus diferentes vías.

MODULO 2 Departamento de Recepción

MODULOS FORMATIVOS:

<p>MODULO 3 Gestión del Área de Recepción</p>	<ul style="list-style-type: none">- El recepcionista: perfil, funciones y tareas, turnos, servicios.- Documentación: planillas, libros de recepción, tarjetas de registro y otros documentos que se utilizan en el mostrador. Registros de ingreso y egreso (check in y check out.) Comandas de otros servicios utilizados por el cliente.- Tipos de clientes: con reserva y sin reservas.- Pre asignación de habitaciones.- Sistema informático de ingreso y egreso de clientes.- Protocolo: identificación de orígenes, clases, utilidad del protocolo y sus usos.- Técnicas básicas de protocolo y presentación personal. Aplicación de las normas protocolares. Identificación de los diferentes eventos que tienen lugar en un establecimiento.- Técnicas de venta y negociación: tipos de ventas y negociaciones, reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal, imagen personal y habilidad social.- Interpretación de normas de actuación en función del tipo de cliente. desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.
<p>MODULO 4 Administración aplicada a la recepción</p>	<ul style="list-style-type: none">- Documentos comerciales y administrativos.- Diferenciación de los distintos medios de pagos y sus formas de aplicación.- Operaciones de facturación y cobros (contados o créditos) de servicios a clientes ya sea por procedimientos manuales o informáticos.- Tipos de IVA. Tipos de cargos.- Aperturas y cierres diarios de caja.- Tipo de cambio. Operaciones con moneda extranjera.- Sistemas informáticos de facturación, pago y cobros.
<p>MODULO 5 Idiomas</p>	<ul style="list-style-type: none">- Ingles y portugués para el servicio hotelero.- Atención al cliente- Asesoramiento al cliente sobre la oferta e información general

MODULOS FORMATIVOS:

<p>MODULO 6 Seguridad, higiene y protección ambiental</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de Salud Ocupacional. - Condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT). - Riesgos: factores, tipos, análisis, detección, guías de control, mapas de riesgos. - Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales: Concepto, causas y consecuencias, pautas de acción. - Protección y cuidados en el ambiente laboral. - Ergonomía en el puesto de trabajo, concepto, tipos. - Primeros auxilios y medios de prevención. - Adicciones - Legislación en Salud Ocupacional: Convenios y recomendaciones, legislación, enfermedades profesionales.
<p>MODULO 7 Competencias transversales desde la perspectiva de género.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa y autonomía - Comunicación interpersonal - Responsabilidad - Trabajo en equipo - Planificación y organización - Toma de decisiones - Resolución de problemas
<p>MODULO 8 Derechos y obligaciones laborales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Derechos y obligaciones laborales: Contrato de trabajo. Beneficios sociales - Marco legal: aportes patronales y personales. Jornada laboral. Horas extras. Aguinaldo, licencias, salario vacacional, feriados.

MAPA FUNCIONAL: Recepcionista

Propósito clave: Gestionar los servicios del área de recepción, atendiendo en forma integral al huésped, satisfaciendo sus expectativas prestando un servicio de calidad según procedimientos del establecimiento, bajo supervisión del responsable del sector.

UNIDADES DE COMPETENCIAS	ELEMENTOS DE COMPETENCIAS
Organizar las actividades teniendo en cuenta las relaciones intersectoriales y la actualización de la información referidas a las operaciones del hotel.	Verificar el estado de situación de los movimientos del área en cada turno para programar actividades.
Gestionar las reservas utilizando recursos manuales y tecnológicos, aplicando los criterios del establecimiento.	Organizar las actividades considerando la disponibilidad de los recursos materiales, humanos y de la infraestructura.
Registrar el ingreso, consumo de servicios y egreso del huésped aplicando los procedimientos del establecimiento.	Registrar las reservas de servicios considerando las necesidades del huésped aplicando los procedimientos del establecimiento.
Atender al huésped y vender servicios de alojamiento y anexos considerando la demanda del huésped según procedimientos del establecimiento.	Registrar el ingreso y egreso del huésped y los consumos de servicios, respetando los procedimientos establecidos por la dirección.
Conocer otro idioma a nivel usuario, en forma independiente en todos los servicios que ofrece el establecimiento.	Vender servicios de alojamiento considerando la disponibilidad y aplicando los procedimientos del establecimiento.
Promover el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene, protección ambiental estipuladas en el sector, de forma transversal a todas las unidades de competencia.	Atender al huésped y registrar sus quejas durante su permanencia considerando sus demandas específicas.
	Comunicar de forma oral, comprendiendo y produciendo mensajes sencillos en el ámbito de la actividad del establecimiento.
	Comunicar de forma escrita, comprendiendo y produciendo mensajes sencillos en el ámbito de la actividad del establecimiento.
	Aplicar y controlar las normas vigentes de higiene personal y del área de trabajo. Realizar la limpieza y controlar el buen estado de equipos, maquinarias
	Mantener y controlar las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento.
	Identificar las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales

UNIDAD DE COMPETENCIA I

Organizar las actividades teniendo en cuenta las relaciones intersectoriales y la actualización de la información referidas a las operaciones del hotel.

1.1. Verificar el estado de situación del hotel en cada turno, para programar actividades.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Organizar las actividades considerando: la adaptación de los medios disponibles; el establecimiento del flujo de trabajo lo más correcto y rápido posible; la optimización de la tarea adaptándose a la información de disponibilidad de habitaciones, los objetivos del establecimiento y los principios básicos de ergonomía, seguridad e higiene.</p> <p>Intercambiar información con otras áreas considerando los procedimientos del establecimiento.</p> <p>Preparar la rutina de trabajo, integrando las áreas del hotel en cada turno.</p>	<p>Se presenta con uniforme considerando la presentación, pulcritud y los procedimientos definidos por el establecimiento.</p> <p>Se verifica el estado de las habitaciones al inicio del turno considerando informe de la Gobernanta.</p> <p>Se informa al Área de Ama de llaves las reservas de ocupación de habitaciones aplicando los procedimientos del establecimiento.</p> <p>Se registra solicitudes especiales y anticipadas en los pedidos de reserva de habitaciones considerando los procedimientos del establecimiento.</p> <p>Se verifica las reservas garantizadas del día, cancelaciones, modificaciones, cambios de habitaciones, según indicaciones del turno anterior.</p> <p>Se asigna las habitaciones considerando las tarifas diferenciales y el tipo de reserva.</p>	<p>Estado de las habitaciones verificado de acuerdo a los requerimientos de los huéspedes.</p> <p>Solicitudes especiales están ordenadas de acuerdo a los requerimientos de los huéspedes y de la gerencia.</p> <p>Registro de reservas adecuado a lo solicitado por el huésped.</p>

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental:

Nociones de lecto escritura y cálculo.
Aplicación de reglas de cortesía en la atención al huésped.
Estado de habitaciones.

Conocimiento circunstancial:

Procedimientos internos de acuerdo a la categoría del establecimiento.
Nociones básicas de Pc.
Nociones básicas de administración aplicada a la hotelería.

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Organizar las actividades teniendo en cuenta las relaciones intersectoriales y la actualización de la información referidas a las operaciones del hotel.

1.2. Organizar las actividades considerando la disponibilidad de los recursos materiales, humanos y de infraestructura.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Organizar las actividades diarias teniendo en cuenta los recursos humanos, materiales y de infraestructura, disponibles según la demanda prevista.</p> <p>Registrar el estado del servicio considerando la actualización de la información en conjunto con otras áreas, y los requerimientos del huésped, según procedimientos del establecimiento.</p> <p>Informar de forma escrita a las otras áreas del establecimiento, manteniendo actualizada la información.</p>	<p>Se organiza las actividades diarias considerando la cantidad de recursos materiales, de personal y de infraestructura necesario para satisfacer las demandas de servicio.</p> <p>Se actualiza la información referida al estado de las habitaciones, obteniendo información del área de Ama de llaves según procedimientos del establecimiento.</p> <p>Se reporta al área de mantenimiento las novedades surgidas respecto a anomalías en habitaciones para su reparación.</p> <p>Se mantiene informado al superior a cargo sobre cambios realizados, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p> <p>Se registra el libro de novedades los cambios.</p>	<p>Reporte de estado de las habitaciones, en correspondencia con el informe del área de Ama de llaves.</p> <p>Habitaciones asignadas considerando preferencias del huésped, reserva y disponibilidad según procedimientos del establecimiento.</p>
Evidencias de conocimiento		
<p>Conocimiento fundamental:</p> <p>Nociones de lecto escritura y cálculo.</p> <p>Aplicación de reglas de cortesía en la atención al huésped.</p> <p>Estado de habitaciones.</p>	<p>Conocimiento circunstancial:</p> <p>Procedimientos internos de acuerdo a la categoría del establecimiento.</p> <p>Nociones básicas de manejo PC.</p> <p>Nociones básicas de administración aplicada a la hotelería.</p>	

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Gestionar las reservas utilizando los recursos manuales y tecnológicos, aplicando los criterios del establecimiento.

2.1. Registrar las reservas y otros servicios del hotel considerando las necesidades del huésped, de forma que se obtengan los mayores índices de ocupación y producción posibles.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Registrar reservas teniendo en cuenta la disponibilidad y las necesidades del huésped según procedimiento del establecimiento.</p> <p>Informar sobre variantes de tarifas, paquetes, promociones, teniendo en cuenta los requerimientos del huésped y los planes del establecimiento.</p>	<p>Se mantiene actualizado el registro de ingresos y egresos, previendo problemas futuros de ocupación.</p> <p>Se informa al cliente sobre las diferentes variantes de las tarifas, paquetes especiales, promociones, formas de pago, etc., considerando los planes del establecimiento.</p> <p>Se informa al cliente sobre las habitaciones del establecimiento considerando, disponibilidad, tipos, comodidades y facilidades de pago.</p> <p>Se confirma disponibilidad y se da cumplimiento de la solicitud del huésped, en cuanto a estadia, tipo de habitación y otros requerimientos adicionales.</p> <p>Se registra la reserva de forma manual o informática cotejando los datos ingresados con los requerimientos del huésped de acuerdo a fecha de ingreso y egreso, tipo de habitación y precio convenido.</p> <p>Se actualiza las reservas, considerando altas, bajas y modificaciones.</p>	<p>Registro de reserva completo y actualizado, considerando fecha de ingreso, egreso y otras preferencias según disponibilidad del establecimiento.</p>
Evidencias de conocimiento		
<p>Conocimiento fundamental:</p> <p>Nociones básicas de lecto escritura.</p> <p>Aplicación de reglas de cortesía en los procesos de atención al huésped.</p> <p>Servicios que brinda el establecimiento.</p> <p>Servicios que brinda sobre el contexto: localidad donde está situado el establecimiento.</p>	<p>Conocimiento circunstancial:</p> <p>Procedimientos internos de acuerdo a la categoría del establecimiento.</p> <p>Nociones básicas de manejo de planillas en uso administrativas contables aplicadas a la elaboración de informes.</p> <p>Nociones básicas de manejo PC: utilitarios de oficina y hotelaría.</p>	

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Registrar el ingreso, consumo de servicios y egreso del huésped aplicando los procedimientos del establecimiento.

3.1. Registrar el ingreso, estadia y egreso del huésped.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Atender al huésped aplicando reglas de cortesía, anticipándose a sus necesidades y detectando anomalías.</p> <p>Ingresar al huésped preservando la privacidad de la información relativa al cliente y al establecimiento.</p> <p>Resolver situaciones especiales conforme procedimiento del establecimiento, identificando aquellas de propia resolución y de derivación.</p>	<p>Se recibe al huésped aplicando reglas de cortesía conforme procedimiento del establecimiento.</p> <p>Se coteja la información proporcionada por el huésped con los datos sobrantes en la reserva considerando cambios eventuales y disponibilidad del servicio.</p> <p>Se coteja el registro del huésped, verificando que la tarjeta de registro este completa.</p> <p>Se solicita al huésped la garantía conforme procedimientos del establecimiento.</p> <p>Se asigna y deriva al huésped a una habitación solicitando al personal de conserjería o mucamas que lo acompañen.</p> <p>Se entrega llave o sistema de apertura informando las formas de utilización.</p> <p>Se brinda información al huésped los servicios disponibles en el establecimiento durante su estadia.</p> <p>Se archiva información del huésped considerando los gastos y condiciones de la tarifa acordada de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p> <p>Se registra el egreso, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.</p> <p>Se cierran las operaciones del día en cada turno, conforme procedimientos del establecimiento.</p>	<p>Habitación asignada de acuerdo a los requerimientos del huésped.</p> <p>Garantía completa, válida y solicitada en tiempo y forma, conforme procedimientos del establecimiento.</p> <p>Huésped registrado y derivado a habitación asignada según datos obrantes en registro de reservas.</p> <p>Llaves, Tarjetas magnetizadas conforme período de estadia del huésped.</p>
Evidencias de conocimiento		
<p>Conocimiento fundamental:</p> <p>Aplicación de reglas de cortesía en los procesos de atención al huésped.</p> <p>Operación de sistemas de registros manuales e informáticos.</p> <p>Procedimiento de aceptación y validación de garantías y pre-pagos.</p> <p>Lectura e interpretación de órdenes de servicio.</p> <p>Procedimientos de ingreso (check in) y egreso (check out) de huéspedes.</p> <p>Formas de pago, pautadas antes o durante el proceso de ingreso.</p> <p>Formas de realizar el egreso (check out): técnicas, identificación, resolución y derivación de situaciones problemáticas.</p>	<p>Conocimiento circunstancial:</p> <p>Variantes organizacionales según tamaño y servicios del establecimiento.</p> <p>Sistemas Hoteleros: tipos, criterios de operación, formas de usos.</p> <p>Nociones básicas de lengua extranjera aplicada a la atención de huéspedes internacionales.</p>	

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Registrar el ingreso, consumo de servicios y egreso del huésped aplicando los procedimientos del establecimiento

3.2. Realizar la documentación necesaria de forma de registrar los servicios utilizados por los huéspedes

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>La documentación necesaria se realiza, formaliza y gestiona debidamente para conseguir una adecuada prestación del servicio.</p>	<p>Se formaliza y archiva correctamente la documentación generada en cada caso: tales como correspondencia, mensajería, cambios de moneda, alquileres de vehículos, información sobre servicios de ofertas turísticas del entorno, y atención a cualquier otra petición del huésped.</p> <p>Se archiva información del huésped considerando los gastos y condiciones de la tarifa acordada de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</p> <p>Se realiza la facturación de todos los servicios de forma coordinada con los demás departamentos del hotel.</p> <p>Se presenta la cuenta al cliente para su chequeo y se procede al cobro de la factura.</p> <p>Se verifica conformidad del huésped considerando estadia y calidad del servicio recibido.</p> <p>Se rinde fondos a la administración considerando procedimientos del establecimiento.</p>	<p>Documentación generada por cada huésped archivada.</p> <p>Control de los servicios cargados.</p> <p>Facturación y cobro de los servicios realizada y archivada conforme a los procedimientos del establecimiento.</p> <p>Documentos de control de caja formalizados y enviados a la administración.</p>

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental:

Operación de sistemas de registros manuales e informáticos.

Procedimientos y registro de ingreso, egreso y servicios usados por huéspedes. Formas de pago, pautadas antes o durante el proceso de ingreso.

Formas de realizar el egreso (check out): técnicas, identificación, resolución y derivación de situaciones problemáticas.

Conocimiento circunstancial:

Sistemas Hoteleros: tipos, criterios de operación, formas de usos.

Noiones básicas de lengua extranjera aplicada a la atención de huéspedes internacionales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Atender al huésped, promocionar y vender servicios de hospedaje y anexos, considerando la demanda, los procedimientos del establecimiento y el contexto local.

4.1. Promover y vender servicios de hospedaje considerando la disponibilidad y la necesidad de los huéspedes.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Ofrecer los diferentes servicios del establecimiento considerando las necesidades del huésped y las facilidades disponibles.</p> <p>Ofrecer al huésped los servicios anexos (Restaurantes, Bares, Lavandería, telefonía, etc.), detectando la necesidad no expresada, formulando preguntas.</p>	<p>Se ofrece los servicios del hotel tomando en cuenta las necesidades de los huéspedes relativas a seguridad, confort y conveniencia.</p> <p>Se orienta al huésped para la elección del servicio a contratar considerando sus necesidades y preferencias según propuestas de consumo del establecimiento.</p> <p>Se informa al huésped en relación a la utilización y tipología de servicios disponibles en el Establecimiento durante la estadía y sobre el contexto local y nacional.</p> <p>Se vende los servicios del establecimiento considerando la demanda existente y los procedimientos del establecimiento.</p>	<p>Ventas acordes a las necesidades de los huéspedes y las facilidades disponibles del establecimiento.</p> <p>Información transmitida al huésped sobre servicios adicionales disponibles.</p>
Evidencias de conocimiento		
<p>Conocimiento fundamental:</p> <p>Aplicación de reglas de cortesía en los procesos de atención al huésped.</p> <p>Técnicas de venta aplicada a los servicios del establecimiento.</p> <p>Servicios ofrecidos por el establecimiento.</p> <p>Técnicas de comunicación (capacidad de escucha, amplitud de criterio, sentido de iniciativa, buena disposición para dar la bienvenida).</p> <p>Trabajo en equipo y articulación con otros departamentos: Alimentos y Bebidas, Ama de llaves, Mantenimiento, etc.</p>		<p>Conocimiento circunstancial:</p> <p>Planes y tarifas especiales, promociones, altas y bajas.</p>

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Atender al huésped, promocionar y vender servicios de hospedaje y anexos, considerando la demanda, los procedimientos del establecimiento y el contexto local.

4.2. Atender las sugerencias, peticiones y quejas planteadas por los huéspedes, de forma de lograr el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad durante su estadía en el establecimiento.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Responder solicitudes de los huéspedes, interpretando sus necesidades y considerando los procedimientos del establecimiento y aplicación de reglas de cortesía.</p> <p>Resolver situaciones especiales de acuerdo a los procedimientos establecidos, identificando aquellas que se pueden resolver y las que se deben derivar. Obtener la información del huésped y del establecimiento de acuerdo a procedimientos que resguarden la confidencialidad de los datos.</p>	<p>Se atiende al huésped, aplicando reglas de cortesía.</p> <p>Se responde a consultas, sugerencias o peticiones de huéspedes relativas a servicios adicionales al Establecimiento, gestionando la información requerida según procedimientos establecidos.</p> <p>Se registra las quejas del huésped en el libro de novedades, conforme a los procedimientos del establecimiento. Se interactúa con el huésped, atendiendo quejas, reclamos de servicio e imprevistos, aplicando reglas previamente establecidas y tomando las medidas oportunas de resolución, y derivando al superior a cargo, aquellas que no puedan resolverse de forma autónoma.</p>	<p>Información transmitida al huésped conforme sus demandas y procedimientos del establecimiento.</p> <p>Libro de novedades completo con queja, peticiones y sugerencias registradas.</p>

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental:

Aplicación de reglas de cortesía en los procesos de atención al huésped. Registros manuales hoteleros: registro e interpretación de los datos de situaciones problemáticas. Técnicas para el manejo de quejas y objeciones. Información de servicios en contexto local y nacional.

Conocimiento circunstancial:

Conocimientos de servicios disponibles a nivel local (transporte, servicio de salud, entretenimiento, etc.). Manejo de sistemas computarizados hoteleros: registro e interpretación de los datos de situaciones problemáticas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

Conocer otro idioma a nivel usuario, en forma independiente en todos los servicios que ofrece el establecimiento.

5.1. Interpretar y expresar mensajes orales en inglés y/o portugués, realizados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Comprender información oral sencilla en portugués y/o inglés en el ámbito del establecimiento, con el objeto de atender las peticiones de los clientes. Producir mensajes orales sencillos en portugués y/o inglés en situaciones habituales del establecimiento, con el objeto de mejorar la prestación del servicio y materializar las ventas. Comunicarse oralmente con uno o varios Clientes en portugués o inglés, manteniendo conversaciones sencillas, para mejorar el servicio ofrecido.</p>	<p>La expresión oral del cliente en portugués y/o inglés formulada lenta y claramente se comprende cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saludo y despedida. - Peticion de información - Peticion de facturación y de información de sistemas de cobro. - Comunicación de sugerencias, quejas y reclamaciones. - Peticion de información variada sobre el entorno. <p>La comprensión oral de detalles generales en portugués y/o inglés se produce atendiendo a los diferente condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como: el medio de comunicación, numero y características de los emisores del mensaje, claridad en la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruidos, interferencias y distorsiones.</p> <p>La expresión oral en portugués y/o inglés se realiza produciendo mensajes breves y sencillos pronunciados lenta y claramente para asegurar su comprensión, referidos a situaciones propias del establecimiento.</p> <p>La expresión oral en portugués y/o inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma.</p> <p>La interacción en portugués y/o inglés se realiza produciendo y comprendiendo mensajes breves y sencillos, pronunciados lenta y claramente referidos a situaciones propias del establecimiento.</p> <p>La interacción en portugués y/o inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma.</p>	<p>Comunicación interactiva sencilla con clientes en portugués o inglés para la prestación del servicio del establecimiento.</p> <p>Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con el sector hotelero.</p>
Evidencias de conocimiento		Conocimiento circunstancial:
<p>Conocimiento fundamental:</p> <p>Interpretar mensajes orales sencillos en portugués o inglés, emitidos en el ámbito de la actividad del establecimiento.</p> <p>Producir mensajes orales sencillos en portugués y/o inglés, referidos a situaciones habituales de la actividad del establecimiento.</p>		

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

Conocer otro idioma a nivel usuario, en forma independiente en todos los servicios que ofrece el establecimiento.

5.2. Comunicar de forma escrita, comprendiendo y produciendo mensajes sencillos en el ámbito de la actividad turística.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Extraer información de documentos breves y sencillos escritos en portugués y/o inglés en el ámbito del establecimiento, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.</p> <p>Producir en portugués o inglés documentos escritos breves y sencillos, necesario para la comercialización de la oferta y la gestión de las actividades del establecimiento.</p>	<p>La documentación escrita de complejidad muy reducida en Portugués y/o inglés se comprende en su parte más relevante cuando se refiere a situaciones predecibles tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad del establecimiento. - Consulta de un manual de aplicación informática. - Petición de información, reservas y pedidos. - Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos. <p>Los condicionantes que pueden afectar a la comprensión de la comunicación escrita en portugués y/o inglés, tales como el canal de comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, iluminación deficiente e impresión de baja calidad se tienen en cuenta para mejorar la comprensión del mensaje.</p> <p>La expresión escrita en portugués y/o inglés se realiza produciendo mensajes breves con un vocabulario sencillo ajustados a criterios básicos de corrección gramatical, referidos a situaciones propias de la actividad del establecimiento, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de reservas de huéspedes. - Información sobre los diferentes servicios que brinda el hotel. Horarios check in y check out del establecimiento. - Información turística básica como lugar y precio. - Documentos y comunicaciones sencillos para la gestión y promoción del establecimiento. <p>La comunicación escrita básica en portugués y/o inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Canal de comunicación. - Características de los receptores del mensaje. - Calidad de la impresión o de la grafía. 	<p>Comunicación interactiva sencilla con clientes en portugués o inglés para la prestación del servicio del establecimiento.</p> <p>Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con el sector hotelero.</p>

Evidencias de conocimiento

Conocimiento circunstancial:

Conocimiento fundamental:
 Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en portugués o inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad del establecimiento.
 Redactar en portugués o inglés documentos escritos sencillos, referidos a situaciones habituales de la actividad del establecimiento.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

Promover el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene, protección ambiental estipuladas en el sector de forma transversal a todas las unidades de competencias.

6.1 Aplicar las normas vigentes de higiene personal, del área de trabajo y las instalaciones.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Aplicar y controlar las normas de higiene personal establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad de las actividades del establecimiento.</p> <p>Controlar el buen estado de equipos, de modo que se prolongue su vida útil, no se reduzca su rendimiento y su uso sea más seguro.</p>	<p>La vestimenta y equipo reglamentarios se utilizan, conservándolos limpios y en buen estado y renovándolos con la periodicidad establecida.</p> <p>El estado de limpieza y aseo personal se mantienen durante toda la jornada.</p> <p>Los equipos y las máquinas de la actividad del establecimiento se verifica que quedan en condiciones operativas después de su limpieza.</p> <p>El uso de los aparatos y equipos propios de los distintos procesos se realiza conforme a las indicaciones de uso, mantenimiento y seguridad del fabricante.</p>	<p>Garantía de seguridad y salubridad de las actividades del establecimiento.</p> <p>Personal formado e informado.</p>
Evidencias de conocimiento		
<p>Conocimiento fundamental:</p> <p>Reconocer y aplicar las normas y medidas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higiénico sanitaria del sector hotelero.</p> <p>Adoptar las medidas de seguridad y controlar su cumplimiento en todas las situaciones de trabajo de la actividad de hostelería.</p>		<p>Conocimiento circunstancial:</p>

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

Promover el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene, protección ambiental estipuladas en el sector de forma transversal a todas las unidades de competencias.

6.2. Mantener y controlar las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Mantener y controlar las áreas de trabajo y las instalaciones del establecimiento dentro de los estándares higiénicos requeridos.</p>	<p>Las condiciones ambientales de luz, temperatura, ventilación y humedad se verifica que son las indicadas para llevar a cabo de modo higiénico las actividades del establecimiento.</p> <p>Las características higiénico-sanitarias de las superficies de los techos, paredes y suelos de las instalaciones se comprueba que son las requeridas.</p> <p>Las puertas, ventanas y otras aberturas se mantienen, en caso necesario, cerradas o con los dispositivos protectores adecuados para evitar vías de comunicación con el exterior.</p> <p>Las acciones necesarias para la limpieza y desinfección de locales y para el control de plagas se efectúan.</p>	<p>Instalaciones y equipos limpios, desinfectados y en estado operativo</p>

Evidencias de conocimiento

Conocimiento fundamental:

- Reconocer y aplicar las normas vigentes y necesarias para asegurar la calidad higienico-sanitaria de la actividad.

Conocimiento circunstancial:

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

Promover el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene, protección ambiental estipuladas en el sector de forma transversal a todas las unidades de competencias.

6.3. Condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencia de productos
<p>Actuar según las normas de seguridad, higiene y salud, en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y ambientales.</p>	<p>Las normas vigentes en la materia y el plan de seguridad e higiene del que disponga, en su caso, el establecimiento, se respetan y aplican, realizando acciones preventivas, correctoras y de emergencia y aplicando las medidas establecidas.</p> <p>Los riesgos primarios se conocen y se toman las medidas preventivas establecidas.</p> <p>Los equipos de protección individual y los medios de seguridad general y de control se identifican para cada actuación, utilizándolos y cuidándolos de forma correcta.</p> <p>El área de trabajo se mantiene libre de elementos que puedan resultar peligrosos y que puedan dificultar la realización de otros trabajos.</p> <p>Los productos químicos se manipulan con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección ambiental, conforme a lo indicado en su etiqueta.</p> <p>Las medidas de precaución y protección, recogidas en la normativa específica, e indicadas por las señales pertinentes, se cumplen durante la actividad.</p> <p>La actuación ante posibles situaciones de emergencia se efectúa siguiendo los procedimientos de control, aviso o alarma establecidos.</p> <p>Las técnicas sanitarias básicas y los primeros auxilios se aplican.</p>	<p>Formación del personal en prevención de riesgos personales y ambientales.</p>
Evidencias de conocimiento		
<p>Conocimiento fundamental: Adoptar las medidas de seguridad y controlar su cumplimiento en todas las situaciones de trabajo.</p>	<p>Conocimiento circunstancial:</p>	

GRUPO DE EXPERTOS

PERFIL MOZO

Actores vinculados a la Formación Profesional

Fabiana Centurion

Fabián Bassi

Raphael Fischer

Actores sectoriales

Estela Banderas

Ramón Noda

Actores empresariales

Sergio Arezo

PERFIL RECEPCIÓN

Actores vinculados a la Formación Profesional

Fabián Bassi

Lans Signorelli

Actores sectoriales

Roxana Torres

Actores empresariales

Carlos Antonio Leites

Enrique Puentes

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Dirección Nacional de Empleo
www.mtss.gub.uy
dinae@mtss.gub.uy