



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUL-RIO-GRANDENSE

RESOLUÇÃO CONSUP/IFSUL Nº 252, de 3 de abril de 2023.

Aprova o Projeto Pedagógico e a matriz curricular do curso Técnico Binacional em Hospedagem, Câmpus Santana do Livramento e Universidad del Trabajo del Uruguay.

O Presidente do Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense, no uso das atribuições legais que lhe confere a Lei Nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, e conforme deliberação do Conselho Superior na reunião ordinária, realizada no dia 30 de março de 2023, resolve:

Art. 1º Aprovar o Projeto Pedagógico e a matriz curricular do curso Técnico Binacional em Hospedagem, Câmpus Santana do Livramento e Universidad del Trabajo del Uruguay.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Flavio Luis Barbosa Nunes

Presidente do CONSUP

**Documentos Anexados:**

- **Anexo #1.** PPC (anexado em 03/04/2023 10:29:10)

Documento assinado eletronicamente por:

- **Flavio Luis Barbosa Nunes, REITOR(A)** - CD1 - IFSRIOGRAN, em 03/04/2023 14:03:22.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 03/04/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsul.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 216259

Código de Autenticação: 8a6b4b309e





**CONSEJO DE EDUCACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL**

(Universidad del Trabajo del Uruguay)

**PROGRAMA PLANEAMIENTO EDUCATIVO**  
**Departamento de Diseño y Desarrollo Curricular**

**ESQUEMA DE DISEÑO CURRICULAR**

Identificación	Código SIPE	DESCRIPCIÓN			
<b>Tipo de Curso</b>	048	Educación Media Profesional			
<b>Orientación</b>	40C	Alojamiento			
<b>Sector</b>	610	Comercio y Administración			
<b>Modalidad</b>	Presencial				
<b>Perfil de Ingreso</b>	Egresados de la Educación Media Básica en sus diferentes modalidades				
<b>Duración</b>	<b>Horas totales:</b>	<b>Horas semanales:</b>	<b>Semanas</b>		
	1920	30	32		
<b>Perfil de Egreso</b>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prestar el servicio de recepción mediante procesos adecuados y rentables</li> <li>● Realizar las actividades propias del mostrador, desde la llegada hasta la salida del cliente, gestionando la documentación</li> <li>● Utilizar las técnicas y medios de comunicación adecuados a las necesidades de cada tipo de cliente, satisfaciendo sus expectativas y asegurando la fluidez en el traspaso de información interdepartamental</li> <li>● Realizar los procesos de facturación, formalizando la documentación necesaria para un adecuado control económico y administrativo</li> <li>● Gestionar las reservas de habitaciones y otros servicios, logrando los mayores índices de ocupación y producción posibles</li> <li>● Atender las solicitudes, comentarios y quejas planteados por los clientes para asegurar el máximo nivel de satisfacción</li> </ul> <p>Gestionar y organizar las actividades propias del departamento de pisos; registrando e interpretando información proporcionada por otras áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Preparar y poner a punto habitaciones, áreas públicas y de servicios</li> <li>● Realizar lavado y planchado de ropa blanca (toallas y sábanas) y otras, propias de los establecimientos de hospedaje (uniformes, ropa de cocina, cortinas, colchas, etc.)</li> </ul> <p>Comunicarse en inglés y portugués en las actividades de alojamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés y portugués, de parte de clientes y proveedores, con el objetivo de prestar un servicio adecuado</li> <li>● Interpretar documentos escritos de complejidad media en inglés y portugués, para obtener información y procesarla</li> <li>● Expresar a clientes y proveedores mensajes orales en inglés y portugués, de complejidad media</li> <li>● Comunicarse oralmente con espontaneidad en inglés y portugués, en la prestación de servicios turísticos</li> </ul>				
<b>Créditos Educativos y Certificación</b>	----	-----			
	Certificado	Egresado de la Educación Media Profesional en Alojamientos- Operario Calificado en Alojamientos			
<b>N° Resolución del CETP</b>	Fecha de presentación:	Ex p. N°	Res. N°	Acta N°	Fecha



## **I-ANTECEDENTES**

En la actualidad, el curso de Recepción y Conserjería se encuentra ubicado en el Nivel II, siendo del tipo Formación Profesional Superior (FPS).

Este curso tuvo su última reformulación en el año 1999 junto con los de Gastronomía, Agencia de Viajes y Sala Bar. En el año 2004 y como resultado del trabajo de la Comisión de Transformación de la Enseñanza Media Superior (TEMS), los cursos de nivel FPS Gastronomía y Sala Bar fueron transformados en EMP, por lo que el curso de Recepción y Conserjería se encuentra actualmente desfasado y desactualizado.

## **II-FUNDAMENTACIÓN**

En el transcurso de los últimos años, se ha desarrollado un proceso de complejización y crecimiento permanente del sector alojamiento y de los servicios básicos y complementarios que este incluye.

Este proceso se ha caracterizado por el aumento y diversificación de la oferta (alojamientos temáticos, nuevos tipos de alojamiento; hostel, glamping, hotel boutique, Bed&Breakfast, residencias estudiantiles, LGTB), la incorporación de nuevos servicios complementarios (recreación, salud y estética, actividades de intercambio con la comunidad local, con la naturaleza), el acceso a tecnologías para la comunicación y el uso de sistemas informáticos de gestión.

A su vez, este proceso se enmarca en un período de crecimiento y desarrollo constante del turismo a nivel nacional (sector de la economía con un peso creciente en el PIB), e internacional.

Ambas dinámicas, la complejización del sector alojamiento y el desarrollo de la actividad turística -sumadas a las transformaciones en la condiciones de trabajo y empleo actuales - hacen necesario un ajuste y actualización en el diseño curricular vigente para que los egresados cuenten con conocimientos y habilidades actualizados

que les permitan desarrollar satisfactoriamente sus roles en el mercado de trabajo desde un punto de vista ético y profesional. Las múltiples entrevistas con gerentes y empresas de selección de personal del sector lo han marcado unánimemente como en la cita siguiente:

*“La hotelería ha evolucionado, los hoteleros han evolucionado (incluso en nuestro país) y los cursos de formación no han acompañado esta evolución, por lo que forman para otra realidad.”<sup>1</sup>*

Para el perfil de egreso de este curso se han tenido en cuenta las competencias laborales transversales y específicas requeridas para el correcto desempeño del trabajo en las áreas operativas de un alojamiento turístico, elaboradas a partir de la reflexión sobre los perfiles ocupacionales y experiencias similares en otros países, así como a partir de entrevistas e intercambios con profesionales del sector<sup>2</sup>.

Se entiende por competencia laboral el “...conjunto de conocimientos, aptitudes profesionales y el saber hacer que las personas dominan y aplican para desempeñar una tarea y resolver problemas, situaciones nuevas o imprevistas en un contexto específico”.<sup>3</sup>

Las competencias laborales se clasifican en transversales y específicas.

Las primeras son “...las comunes a grupos o colectivos ya sea de uno o más sectores, áreas o perfiles de una misma familia ocupacional o de familias afines”<sup>4</sup>, y las segundas se “...refieren al logro de resultados laborales típicos de una familia ocupacional, un perfil profesional o categoría laboral específica de un sector. Usualmente son de alto contenido técnico y propias del proceso de producción de bienes o servicios de un sector o empresa, por lo que tienen variados grados de especialización”.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Fabiana Suche, Directora de SESA Select. Entrevista realizada el 10/9/2013

<sup>2</sup> Personas entrevistadas: Alva Sueiras (Docente, Consultora y Licenciada en Gestión Hotelera), Cecilia Machado (Asistente de Gerencia de My Suites hotel), Enrique Piazza (Director del camping de AEBU, Piriápolis), Fabiana Suche (Directora de SESA Select Soluciones integrales en RRHH), Fernanda Aguirre Maya (Secretaria del Sindicato Único Gastronómico Hotelero del Uruguay), Hugo Ceretta (propietario de la estancia turística “11 Robles” y Asesor en Turismo de la Intendencia de San José), Lucía Garmendia (Ejecutiva de Ventas del hotel Four Points by Sheraton Montevideo), Natalia Falcao (Jefe de Operaciones del hotel Cottage), Pablo Perez (representante de Hostelling International en Uruguay), Patricia Farese (propietaria de Ukelele Hostel) y Roy Davies (Gerente General del hotel Sheraton Montevideo).

<sup>3</sup> Organización Internacional del Trabajo (2012): Investigación regional: Tendencias en la demanda de competencias sectoriales en países seleccionados de América Latina. Pág. 10.

<sup>4</sup> Ídem

<sup>5</sup> ídem

Esta clasificación de las competencias es importante dado el entorno actual en el que los contenidos técnicos pierden vigencia rápidamente y las personas deben aprender y movilizar sus saberes para desempeñarse en roles profesionales móviles, antes que en un empleo predecible y de por vida.

Las competencias transversales constituyen las competencias básicas de la persona que aportan para la empleabilidad pero también para la ciudadanía.

Si como se expresa *up supra* la competencia laboral es el conjunto de conocimientos, aptitudes profesionales y el saber hacer que las personas dominan y aplican para realizar tareas y resolver problemas e imprevistos, en área del turismo y el alojamiento hay que referirse a la “*competencia de servicio*”.

Phillipe Zarifian expresa que esta competencia adquiere un lugar cada vez más importante afectando a todas las actividades y oficios. “*Por producción de servicio entendemos, el proceso que conduce a transformar las condiciones de existencia de un individuo o un grupo de individuos. El servicio debe actuar entonces sobre las condiciones de uso o condiciones de vida del destinatario (un cliente, un usuario), de modo de responder, del mejor modo posible, a sus necesidades y expectativas*” ... “*Desarrollar una competencia de servicio es preguntarse y saber, en los actos profesionales, qué impacto tendrán, directa o indirectamente, sobre la manera en que el producto (el bien o el servicio) que se realiza, beneficiará útilmente a los destinatarios*”<sup>6</sup> ... “*Desarrollar una competencia de servicio es también, saber mostrar, en las relaciones con los demás, civilidad, es decir, cuidados, atención, respeto y generosidad hacia el otro. Pero también esperar, a cambio, la reciprocidad. El servicio no es unilateral, siempre tiene una parte de negociación, de reciprocidad, de acuerdo. Por otra parte, en este sentido, el culto del cliente es absurdo: el cliente es un ser social con el cual es perfectamente legítimo discutir y negociar*”<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Zarifian, P (1999) El modelo de competencia y los sistemas productivos. Montevideo .Cinterfor, pág. 43.

<sup>7</sup> *Ibid.* pág. 44

Las capacidades que se movilizan en este campo de la actividad y en los aprendizajes correspondientes integran lo que se denomina la *“competencia social o el saber-ser: las capacidades desarrolladas en los tres campos siguientes: la autonomía; la toma de responsabilidad y la comunicación intersubjetiva”*

Para Zarifian, estas no son cualidades personales, psicológicas sino que dichas actitudes se desarrollan en las situaciones profesionales que las solicitan y por tanto propone integrar la autonomía, la toma de responsabilidad y la comunicación en el seno de las competencias profesionales. Lo que se requiere en el trabajo es que la persona actúe en forma autónoma, sea responsable y se comunique adecuadamente.

Cabe destacar que en esta nueva propuesta educativa, la realización de prácticas laborales deberá ser obligatoria, con una distribución sugerida mínima de 10 jornadas consecutivas de 4-6 horas por jornada, supervisadas por el docente de la asignatura Taller Profesional.

Durante estas jornadas de práctica, el alumno deberá estar eximido de asistir a clase, pudiéndose instrumentar en una de las semanas de vacaciones de julio, y complementar otras 10 jornadas en otros momentos en los que la coordinación docente lo entienda pertinente. Esta exigencia surge como condición *sine qua non* para la empleabilidad en todas las entrevistas realizadas a empresarios y seleccionadores de personal.

*“Con respecto a las pasantías...una duración mínima de 20 días en total pasando por las distintas áreas, con 5 o 6 horas de trabajo por día...que el alumno no egrese sin haber tenido la posibilidad de haber tenido una instancia práctica que haya acompañado a la teoría.”<sup>8</sup>*

La importancia de la práctica laboral radica no solo en la necesaria relación entre la formación y el entorno socio laboral (factor fundamental que caracteriza a la educación técnico profesional y la vincula con el mundo del trabajo), sino también en que el curso

---

<sup>8</sup> Cecilia Machado, entrevista realizada el 20/8/2013

pretende formar a los estudiantes en tareas operativas que, más allá del componente teórico, se aprende haciendo.

Por esto, se deberá realizar un protocolo de trabajo en el que deben quedar claramente asentadas las características y objetivos de la práctica, los requisitos que debe cumplir el alumno y el establecimiento para realizarla y el papel de los docentes en general y del docente de Taller Profesional en particular, como monitor de la práctica.

Por lo anterior, la asignatura Taller Profesional cobra una importancia fundamental a la hora de cumplir con los objetivos del curso. La metodología de aula-taller actualizada a los nuevos objetivos del curso surge como una alternativa pertinente a la hora de pensar la asignatura como un espacio de reflexión y de construcción colectiva de conocimiento integrado y holístico.

De esta manera, el taller es una opción metodológica que implica una concepción pedagógica según la cual la intuición, la experimentación, la acción y la producción de conocimiento deben ser parte fundamental del proceso enseñanza - aprendizaje.

La metodología del taller comporta entonces un replanteo en la dinámica de aula tradicional, lo que hace que el alumno cambie de rol, convirtiéndose en sujeto activo de su propio aprendizaje y el docente se convierte en el facilitador de un proceso en el cual los estudiantes abordan y van descubriendo conjuntamente el objeto de conocimiento.

El docente pasa a ser un sujeto más en el proceso. Su tarea será, sobre todo, la de acompañar, coordinar y desencadenar procesos cognitivos, utilizando para ello el diálogo, el debate y la práctica profesional. Más que dar respuestas deberá plantear preguntas, a fin de que la respuesta surja de los propios alumnos.

Todo lo expuesto anteriormente se complementa con la asignación de 1 (una) hora de coordinación semanal (se sugiere que se cumpla en 2 instancias quincenales o 1 instancia mensual) de **carácter obligatorio** para todo los docentes del Espacio Curricular Profesional, en la que los docentes deberán trabajar en conjunto y de forma



integrada, aportando con sus diagnósticos a la mejora en el funcionamiento del curso (en el marco de las características y la ubicación del centro de estudios) y siendo el espacio en el que por excelencia se deben generar, monitorear y evaluar (con la tutela de la asignatura Taller Profesional) las prácticas profesionales y las visitas didácticas necesarias para el cumplimiento de los objetivos del curso.

### **III- OBJETIVO DEL PLAN**

Actualizar la oferta educativa para esta área de cursos del CETP-UTU, con la finalidad de ampliar y profundizar la formación de profesionales en alojamiento, teniendo como marco de referencia los cambios del sector productivo y las necesidades de formación.

Al finalizar esta instancia de formación, se pretende que el egresado esté preparado para realizar las tareas operativas del área recepción y pisos atendiendo en forma integral al huésped, satisfaciendo sus expectativas mediante la prestación de un servicio de calidad, según procedimientos del establecimiento y bajo la supervisión del responsable del sector.

### **IV-PERFIL DE INGRESO**

Egresados de la Educación Media Básica en sus diferentes modalidades

## V-MARCO CURRICULAR

ESPACIOS	ASIGNATURAS	1° Año			2° Año		
		Trayectos			Trayectos		
		I	II	III	I	II	III
Espacio Curricular de Equivalencia	Análisis y Producción de Textos	3	-	-	-	-	-
	Matemática	-	3	-	-	-	-
	Ciencias Sociales (Historia)	-	-	-	-	-	3
	Inglés	-	-	-	3	-	-
Espacio Curricular Profesional	Informática aplicada	2	-	-	-	-	-
	Inglés aplicado	3	-	-	3	-	-
	Portugués aplicado	3	-	-	3	-	-
	Taller Profesional	-	10	-	-	10	-
	Ecología y Patrimonio Natural	-	-	-	-	-	3
	Historia de la Cultura	-	-	-	-	-	2
	Geografía turística	-	-	3	-	-	3
Teoría del turismo	-	-	3	-	-	-	
Horas Curriculares por Trayecto		11	13	6	9	10	11
Total de Horas Curriculares Semanales		30			30		
Espacio Curricular Optativo	Opciones de Formación General Presencia integral Elementos de marketing Relaciones Humanas y Públicas	4			4		
	Opciones de Profundización Profesional Amadeus Sabre Taller Cultura de la hospitalidad Taller literario y teatral Atención al cliente						
Espacio Curricular Descentralizado	Opciones Formativas definidas por el Centro Educativo	2			2		
Pasantías Laborales	Artículos 620 a 627 de la Ley 17.926 y 16.873						

## **VI-PERFIL DE EGRESO**

El perfil profesional se describe en términos de competencias, en base a las funciones que desarrolla un profesional del sector alojamiento y ha sido elaborado con la asistencia técnica del sector productivo.

El egresado podrá:

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:

- Prestar el servicio de recepción mediante procesos adecuados y rentables
- Realizar las actividades propias del mostrador, desde la llegada hasta la salida del cliente, gestionando la documentación
- Utilizar las técnicas y medios de comunicación adecuados a las necesidades de cada tipo de cliente, satisfaciendo sus expectativas y asegurando la fluidez en el traspaso de información interdepartamental
- Realizar los procesos de facturación, formalizando la documentación necesaria para un adecuado control económico y administrativo
- Gestionar las reservas de habitaciones y otros servicios, logrando los mayores índices de ocupación y producción posibles
- Atender las solicitudes, comentarios y quejas planteados por los clientes para asegurar el máximo nivel de satisfacción

Gestionar y organizar las actividades propias del departamento de pisos; registrando e interpretando información proporcionada por otras áreas:

- Preparar y poner a punto habitaciones, áreas públicas y de servicios
- Realizar lavado y planchado de ropa blanca (toallas y sábanas) y otras, propias de los establecimientos de hospedaje (uniformes, ropa de cocina, cortinas, colchas, etc.)

Comunicarse en inglés y portugués en las actividades de alojamiento:

- Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés y portugués, de parte de clientes y proveedores, con el objetivo de prestar un servicio adecuado

- Interpretar documentos escritos de complejidad media en inglés y portugués, para obtener información y procesarla
- Expresar a clientes y proveedores mensajes orales en inglés y portugués, de complejidad media
- Comunicarse oralmente con espontaneidad en inglés y portugués, en la prestación de servicios turísticos

## **ANEXO: Selección de las principales entrevistas a empresarios**

### **CUESTIONARIO-GUÍA**

#### **ENTREVISTA A EMPLEADORES**

Uruguay no es ajeno a una realidad mundial; el sector turístico es el área ocupacional de mayor crecimiento en oferta de nuevos puestos laborales si se lo compara con cualquier otra actividad económica. Cada nuevo emprendimiento conlleva la creación de empleos directos e indirectos y es necesario brindar cada vez más y mejores servicios, por lo que se hace imprescindible la formación específica en el área.

Uruguay verá en los siguientes años transformarse su oferta hotelera surgiendo emprendimientos en destinos tradicionales y no tradicionales que emplearán egresados de los distintos institutos y escuelas de formación.

Se necesitará entonces RRHH profesionales para operar y administrar esos establecimientos.

Por lo antedicho, la Coordinación de Turismo del CETP se encuentra abocada a la reformulación y actualización del actual curso de Recepcionista - Conserje de hotel con el objetivo de ofrecer una formación adecuada a las actuales necesidades del sector turístico y con el objetivo de promover una cultura de servicio fundada en el conocimiento y la calidad.

Para esto, le agradecemos su tiempo para responder las siguientes preguntas:

1. ¿Qué perfil personal y profesional busca a la hora de seleccionar cargos del área operativa?
2. ¿Para qué cargos operativos contrata personal?
3. ¿Identifica una brecha entre el perfil personal y profesional buscado y lo que ofrece el mercado laboral?
4. ¿Qué fortalezas y qué debilidades encuentra a nivel general, en la formación de los candidatos a seleccionar? ¿Y en el posterior desempeño profesional?
5. ¿Prefiere contratar personal que ya está formado o formarlo Ud. mismo?
6. ¿Cree que solo es importante la formación teórica o debe incluirse también la formación práctica (pasantías, etc.)?

7. ¿Identifica diferencias entre la formación que se brinda en los institutos públicos y en los privados?
8. De acuerdo a su criterio y experiencia, ¿qué cosas faltan en la formación profesional de las personas que se postulan para un empleo en su organización?
9. ¿Desea hacer algún otro comentario?

Muchas gracias por su tiempo.

Entrevista realizada el 20/8 a **Cecilia Machado**, Asistente de Gerencia y responsable del reclutamiento y selección del personal de Recepción del hotel temático (vino) **My Suites**.

El hotel está ubicado en Pocitos y cuenta con 40 habitaciones, orientándose a un público ejecutivo pero también familiar y turistas vacacionales.

Cuenta con 28 empleados, de los cuales 25 aproximadamente están destinados a la operativa del establecimiento (Recepción, Ama de Llaves, Cafetería, Mantenimiento).

Con respecto al perfil profesional y personal que se busca a la hora de seleccionar personal, esta empresa valora más la experiencia en tareas similares que la formación, aunque si está formado y tiene experiencia, es mejor.

A nivel personal se buscan personas con vocación de servicio, que sean flexibles y se adapten a las variadas situaciones y requerimientos que puede plantear una tarea de este tipo (multitarea). Se buscan personas entre los 20 y 35 años de edad.

La brecha que se identifica entre el perfil requerido y la oferta del mercado laboral está compuesta en lo técnico por la carencia en competencias comunicativas en lenguas extranjeras (inglés y portugués) por sobre otros aspectos. A nivel personal, se identifican cuestiones relacionadas a la falta de flexibilidad (requerimientos de horarios “clásicos o convenientes”, no trabajar los fines de semana ni feriados, por ejemplo) y poca cultura de trabajo en general.

Como fortalezas de los candidatos que están formados se destaca el poseer conocimiento técnico basado y fundamentado (vs. la experiencia que únicamente repite automáticamente), el conocer las reglas de juego y características de la actividad y la habilidad y predisposición al trato con el público.

Como debilidades se identifica el nulo contacto que los alumnos de los institutos tienen con sistemas informáticos específicos de gestión hotelera, lo que implica que más allá

del sistema que se trate, los alumnos puedan conocer la lógica con la que opera un sistema de este tipo.

Esta empresa no realiza actividades de capacitación de modo general y permanente. Hubo una instancia de formación inicial al momento de la apertura (2011) y actualmente se les paga un curso a 2 funcionarios (marketing y redes sociales y sommelier de aceites de oliva).

Se destaca como fundamental y como gran diferencial a la hora de seleccionar el personal, la experiencia previa ya sea en pasantías o desempeño del cargo. Con respecto a las pasantías se estima conveniente una duración mínima de 20 días en total, pasando por las distintas áreas, con 5 o 6 horas de trabajo por día.

La persona no identifica diferencias entre la formación pública o privada. Solo se hace referencia a que los egresados de instituciones privadas en general tienen un mayor nivel en idiomas, pero se entiende también que puede ser por tener más acceso a formación particular en este tema.

Consultada a cerca de las cosas que faltan, que debería contener un curso como el que se plantea, vuelve a surgir el tema de las prácticas, que el alumno no egrese sin haber tenido la posibilidad de haber tenido una instancia práctica que haya acompañado a la teoría.

Entrevista realizada el 10/9 a **Fabiana Suche**, Directora de **SESA Select, Soluciones Integrales en Recursos Humanos**. Es egresada del curso de hotelería de la UTU (1996).

SESA Select es una consultora especializada en Recursos Humanos que brinda servicios de reclutamiento y selección de personal fijo y zafral, planes de desarrollo de carrera y de Capital Humano. Posee varios clientes del área turismo y hotelería para los que selecciona personal para las áreas operativas (mucamas y recepcionistas principalmente) y de administración.



Consultada acerca del perfil personal y profesional que solicitan sus clientes se refirió acerca de las características actuales del mercado de trabajo y de la dificultad que cada vez más representa contratar personas para el sector hotelero, principalmente por la cuestión de los turnos de trabajo y su variabilidad, y el régimen de trabajo y descanso.

Específicamente para la parte de mucamas, sus clientes ya no solicitan personal con experiencia en hotelería y directamente valoran personas con contracción al trabajo y responsabilidad. Tener idiomas o experiencia en hoteles en un plus (la formación para esta área ni se menciona). Cabe destacar que hay muchas personas extranjeras y del interior trabajando como mucamas.

Se da una situación similar en el caso de los recepcionistas, aunque dependiendo del momento y las necesidades del cliente si se busca formado, con experiencia, etc. Existen las mismas dificultades de contratación que en el caso anterior y en general se distingue una clara falta en el desarrollo de competencias personales y laborales vinculadas a la resolución de problemas, flexibilidad y adaptación al cambio.

Con respecto a la brecha entre los perfiles solicitados y lo que ofrece el mercado de trabajo, se identifica un claro estancamiento en el perfil y contenido de los cursos. La hotelería ha evolucionado, los hoteleros han evolucionado (incluso en nuestro país) y los cursos de formación no han acompañado esta evolución, por lo que forman para otra realidad.

Acerca de las fortalezas y debilidades de que presentan los candidatos en general durante el proceso de selección y el posterior desempeño profesional, se identifica como FORTALEZA la actitud hacia el servicio y la atención al cliente que poseen los egresados de cursos de hotelería (frente a personas que solo tengan experiencia y no formación) y como DEBILIDADES la formación en idiomas, la falta de prácticas laborales y el desconocimiento general de las características y competencias de los cargos operativos a los que se postulan.

Consultada acerca de si sus clientes prefieren contratar personal con o sin formación, responde que en este momento y debido a las características del mercado de trabajo (más oferta que demanda de empleo, sueldos relativamente bajos de la hotelería frente a otras profesiones menos complejas y sacrificadas), predomina una visión más bien práctica del empresariado, orientada a resolver el problema, que sale a buscar una persona adecuada a las necesidades de ese momento más que una búsqueda orientada a egresados o a construir planes de carrera desde las contrataciones de cargos más básicos. De esta manera, se busca ocupar el puesto y, con suerte, poder desarrollar a la persona dentro del establecimiento. Sus clientes no ofrecen formación interna ni políticas de inducción en general (las contrataciones se dan por vacantes súbitas, lo que hace que el proceso sea más bien rápido y orientado a cubrir esa vacante) y, a lo sumo, se ofrece algún curso de inglés ya que las personas en general no están bien formadas en idiomas.

Se identifica como una parte *fundamental* del proceso el que haya prácticas laborales obligatorias y en cada área (recepción, pisos, AA&BB, por lo menos).

Acercado de las diferencias entre los cursos públicos y privados, expresó que a nivel general se notan diferencias culturales y de “roce” en detrimento de los alumnos de instituciones públicas y que eso afecta a la hora de la selección. Además, parecería que los cursos de los institutos privados están más aggiornados con el mercado hotelero que los públicos.

Como faltantes en la formación profesional se identifican la formación en idiomas (inglés y portugués), en las competencias vinculadas a la resolución de problemas, flexibilidad y adaptación al cambio y la realización de prácticas laborales en ambientes reales.

Entrevista realizada el 12/9 a Natalia Falcao, Jefe de Operaciones del hotel Cottage. Natalia es egresada del ITHU y se ha desempeñado como Jefe de Recepción en el hotel Melia de Montevideo y como Asistente de Gerencia del hotel Four Points de Montevideo.

El hotel Cottage se encuentra ubicado en Carrasco, tiene 63 habitaciones y 50 empleados y está orientado al público corporativo, siendo sus clientes las empresas ubicadas en esa misma zona. Casi no recibe huéspedes que viajen por vacaciones.

La entrevistada contrata personal para los cargos de recepción, restaurante y mucamas.

Consultada acerca del perfil que se busca a la hora de seleccionar personal destaca principalmente que por la ubicación del hotel (Rambla y Miraflores) buscan gente que no tenga problemas para llegar a trabajar. Además, por las características del trabajo buscan flexibilidad horaria, contracción al trabajo, presencia y actitud de servicio. Dependiendo del cargo si se busca personas formadas o no (mucamas no, por ejemplo). A veces la formación que se busca no es específica en hotelería, pero sí que la persona tenga nociones básicas de turismo.

Destaca que en general cuesta que los candidatos encajen en el perfil que se busca, la mayoría de las veces o porque si son egresados de cursos de hotelería aspiran a otros puestos (mandos medios y/o gerenciales) o porque los candidatos que no están formados no se adaptan a las características del trabajo (o no quieren adaptarse) y siguen buscando otras ofertas laborales.

Como fortaleza en la formación de los candidatos a seleccionar, indica que en general las personas que están formadas saben de lo que hablan, conocen de lo técnico específico y sus características y eso hace más ágil la incorporación a la empresa. Con respecto a las debilidades, dependen del cargo, del momento y del momento puntual de la empresa a la hora de la selección.

Consultada acerca de si prefieren contratar personal que ya esté formado o formarlo internamente, aclara que depende del momento también y de la situación de la empresa en ese momento. Además, dependiendo del puesto a veces se busca formación y a veces solo experiencia (un auditor nocturno por ejemplo, requiere para ellos más experiencia y madurez que formación).

Entiende que es fundamental la práctica en la formación profesional. Esta práctica debe ser rotativa por varias áreas (por lo menos recepción, pisos y AA&BB), en jornadas de 4 o 5 hrs con una duración de por lo menos 20 días. También es importante la formación en sistemas de gestión hotelera, más allá de qué sistema, saber el entorno en sí y la lógica de funcionamiento.

De acuerdo a su experiencia no identifica diferencias entre la formación que brindan los institutos públicos y los privados.

Finalmente, consultada acerca de lo que hace falta mejorar en la formación profesional en este rubro, destaca los idiomas y la actitud en general y responsabilidad frente al trabajo (presencia, formas de dirigirse al huésped, etc.)

Entrevista realizada el 9 de octubre a Alva Sueiras, docente de la asignatura Planificación de Actividades Turísticas del EMT. Opción Turismo de la escuela Técnica de Solymar Norte CETP -UTU; Consultora y Licenciada en Gestión Hotelera por la Universidad Les Roches (Marbella), con vasta experiencia de trabajo operativo y corporativo en hoteles independientes y de cadena.

Aspirante que obtuvo la máxima calificación ( 95/100) en el llamado abierto para docente del área 342 (Gestión de Alojamiento), mayo 2013 CETP UTU.

Consultada acerca de la necesidad de una reformulación, coincide en que se debe adecuar la formación a la nueva realidad del turismo mundial y del mercado local.

Indica que se debe incluir en la formación del futuro profesional una visión integral, que enseñe al alumno todas las áreas de un establecimiento de alojamiento y sus interacciones, no centrarse solo en la enseñanza del trabajo en recepción sino abrir los temas e incluir formación en todas las competencias necesarias para trabajar en un establecimiento de alojamiento.

“Se debe realizar una recorrida por toda la estructura organizacional, por todas las áreas, antes de entrar en front desk específicamente”

Se conversa acerca de la pertinencia o no de brindar un curso de este tipo a adolescentes que muchas veces no han definido su vocación, cuando en la mayoría de los países se brinda este tipo de formación a nivel terciario.

La entrevistada hace mucho hincapié en la instrumentación de prácticas que complementen la formación teórica e inicien al alumno en el mundo del alojamiento.

Además, se conversa acerca de la necesidad de crear un “recorrido institucional”, por donde el alumno pueda transitar y obtener la continuidad educativa a medida que va

cumpliendo etapas (finalizando cursos), pero que a la vez la finalización de cada etapa lo habilite como profesional ejercicio de la profesión.

# Documento Digitalizado Público

PPC

**Assunto:** PPC

**Assinado por:** -

**Tipo do Documento:** Documento

**Situação:** Finalizado

**Nível de Acesso:** Público

**Tipo do Conferência:** Cópia Simples