

9/H.39
G26m
Inf. Final

MFN-239

40061

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

-CFI-



MISION DE ASISTENCIA TECNICA

A LA PROVINCIA DEL CHUBUT

SOBRE

CAPACITACION TURISTICA

INFORME FINAL

**Dr. EDUARDO J. GOLDENHÖRN
CONSULTOR. CFI.
JULIO 18 DE 1996.**

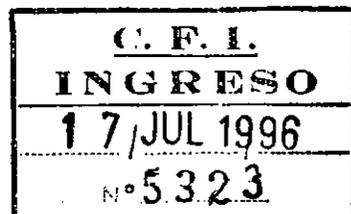
MFN- 239

EDUARDO J. GOLDENHORN

Abogado

Buenos Aires, julio 18 de 1996

Señor Jefe del
Area de Acuerdos del
Consejo Federal de Inversiones
Ing. Agr. D. Miguel Angel Basualdo
S. / D.



REF.: Entrega Informe Final -I.F.-

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, acompañando a la presente el Informe Final -I.F.- correspondiente a la Misión de Asistencia Técnica sobre *Capacitación Turística*, realizada a la Provincia del Chubut por el suscripto.

Conforme a lo oportunamente acordado, dicho Informe se presenta en cuatro (4) ejemplares de un mismo tenor, formando el mismo parte de la presente Nota.

Sin otro particular, le reitero las seguridades de mi alta y distinguida consideración, junto con las expresiones de mi satisfacción profesional y reconocimiento personal al Consejo Federal de Inversiones, por la tarea que me fuera encomendada, orientada a cooperar técnicamente con el desarrollo turístico de la Provincia del Chubut.

Sin otro particular, le reitero las seguridades de mi alta y distinguida consideración.

Dr. Eduardo J. Goldenhorn
Consultor

EDUARDO J. GOLDENHORN

Abogado

El presente corresponde al Informe Final referido a la Misión de Asistencia Técnica sobre *Capacitación Turística*, que el suscripto ha desarrollado para la Provincia del Chubut, en su carácter de Consultor del Consejo Federal de Inversiones -CFI-.

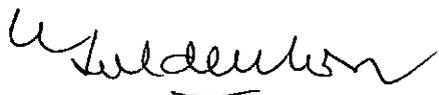
La labor realizada contempla el conjunto de las etapas indicadas en el Plan de Trabajo oportunamente establecido para la Misión, las cuales se desarrollan en los Capítulos siguientes y sus Anexos, los que -igualmente- forman parte del presente Informe.

En las aludidas etapas se contemplan y son tratados, los diferentes servicios turísticos esenciales para el desenvolvimiento del turismo provincial y -por ende- sus consecuentes necesidades de capacitación, adiestramiento y actualización de los recursos humanos afectados a la prestación de dichos servicios.

Respecto de la tarea efectuada a lo largo del desarrollo de la Misión encomendada, deseo renovar mis expresiones de gratitud y reconocimiento para con el conjunto de quienes, de un modo u otro, proviniendo de los sectores público y privado turístico de la Provincia, contribuyeron eficazmente al desenvolvimiento y realización de la aludida Misión.

En tal sentido, deseo manifestar mi cabal y pleno agradecimiento al Organismo Provincial de Turismo en la persona de sus titulares y, por su intermedio, al conjunto de funcionarios, colaboradores y empleados; como asimismo, de un modo especial, al señor Ministro de la Producción y Turismo de la Provincia e, igualmente, a quien le anteciedera en la cartera ministerial.

Asimismo, hago extensivo mi reconocimiento al señor Ministro de Educación y Cultura de la Provincia; al conjunto de los prestadores de servicios turísticos que se desempeñan en la misma; e, igualmente, a los representantes de las entidades educativas, por cuanto todos -con su concurso- hicieron altamente gratificante la labor del suscripto, merced al permanente aporte de profesionalidad y colaboración, desarrollado en un clima de amistosa hospitalidad.



Dr. Eduardo J. Goldenhorn
Consultor. CFI
Julio 18 de 1996.

CAPITULO I

RELEVAMIENTO

A efectos de conocer cabalmente la realidad existente en materia de capacitación de los recurso humanos que actualmente se desempeñan en el sector turístico provincial, la Misión procedió a diseñar una serie de cuestionarios específicos, con el objeto de recoger información confiable y fidedigna sobre las áreas consideradas básicas, y que son las de: 1) Alojamiento; 2) Agencias de turismo; 3) Sector público; y, 4) Entidades de enseñanza turística.

En tal sentido, -y con el objeto de optimizar la labor de campo realizada y otorgar un mayor servicio a la Provincia-, los aludidos cuestionarios incorporaron en su contenido, información complementaria referida a las diferentes modalidades de los servicios turísticos relevados, con la finalidad de ampliar y actualizar los datos existentes en poder del Organismo de Turismo provincial NATURATUR.

Acerca de los citados cuestionarios, los mismos se acompañan como Anexo del presente, notándose al respecto que por razones operativas y de procedimiento, fueron ellos diferenciados entre sí por colores, según las ya mencionadas áreas básicas y sus contenidos sustantivos.

El relevamiento efectuado adoptó como metodología operativo-funcional de investigación, el desarrollo de entrevistas personales con propietarios, directivos, gerentes, funcionarios e informantes calificados, pertenecientes a las citadas áreas; buscándose, además, de los interlocutores respuestas sobre el estado de las necesidades actuales existentes en materia de capacitación, adiestramiento y actualización de contenidos.

Respecto de la tarea realizada, es del caso señalar y destacar el alto grado de receptividad y adhesión recibido por parte de las personas encuestadas, quienes en todo momento dieron cabales muestras de colaboración para con la Misión y con los objetivos de la misma.

Las acciones de relevamiento efectuadas, corresponden a las zonas turísticas Atlántica, Cordillerana y Sur, habiendo abarcado las ciudades y localidades siguientes:

- * Trelew
- * Rawson
- * Playa Unión
- * Puerto Madryn
- * Puerto Pirámide
- * Esquel

- * Trevelin
- * Lago Puelo
- * Comodoro Rivadavia
- * Rada Tilly
- * Sarmiento
- * Camarones.

A continuación se desarrollan individualmente las áreas relevadas.

1. ALOJAMIENTO.

El universo relevado comprende la totalidad de establecimientos de alojamiento existentes en las aludidas zonas y localidades, acerca de los cuales la tarea realizada define precisiones cuali-cuantitativas respecto de las variable siguientes:

1.1 *Clases, según:*

1.1.1 tipo de establecimiento

1.1.2 localidades.

1.2 *Categorías, conforme su calificación, cuando ello existiere.*

1.3 *Tipos de explotación.*

1.4 *Estacionalidad, conforme al período de funcionamiento.*

1.5 *Personal permanente ocupado, según:*

1.5.1 clase de establecimientos

1.5.2 localidades.

Respecto de esta variable, es del caso señalar que si bien el relevamiento también contempla la existencia del personal temporario, a los efectos de la satisfacción de las necesidades de capacitación, es tomado en cuenta sólo el personal permanentemente ocupado, por haber sido sobre éste donde los encuestados expresaron su mayor interés por recibir insumos de capacitación, en razón -precisamente- de la condición de temporalidad del resto del personal.

1.6 *Nivel de informatización, conforme las diferentes áreas de servicio; ello con el objeto de conocer y predeterminedar futuras acciones de capacitación en la materia, en virtud de la avanzada incorporación de la tecnología informática a los procedimientos operativos de las acti-*

vidades turísticas.

1.7 *Demanda de capacitación*, respecto de:

1.7.1 *Cantidad de solicitudes de capacitación*, según:

- * modalidades solicitadas
- * metodologías pedagógicas.

1.8 *Períodos considerados óptimos para recibir capacitación*, según:

1.8.1 localidades.

1.9 *Necesidades de capacitación*, según:

1.9.1 sectores de los establecimientos

1.9.2 localidades.

1.10 *Contenidos de la capacitación*, referido a servicios específicos que se necesitare.

1.11 *Nivel de capacitación de los responsables de las diferentes áreas* que integran los servicios del establecimiento.

1.12 *Proyectos para el próximo bienio*, respecto de:

- * aumento en cantidad de habitaciones
- * servicios a introducir
- * incremento en recursos humanos
- * áreas de servicio que absorberán el aumento de personal.

2. AGENCIAS DE TURISMO.

Las variables que contempla el relevamiento respecto de las agencias de turismo -genéricamente denominadas como agencias de viajes-, son las siguientes:

2.1 *Modalidad comercial*, la cual alcanza a las tres categorías que determina la norma legal que regula a las mismas y que son:

2.1.1 Empresa de Viajes y Turismo -EVT-

2.1.2 Agencia de Viajes -AV-

2.1.3 Agencia de Venta de Pasajes -AVP-

Determinándose a su vez dicha modalidad comercial, según las diferentes localidades turísticas relevadas.

2.2 *Tipo de actividad*, que en cada caso las agencias desarrollan y que corresponden a las de:

2.2.1 Turismo receptivo

2.2.2 Turismo emisor

2.2.3 Ambas actividades.

2.3 *Ambitos en que actúan*, determinándose al efecto los siguientes:

2.3.1 Provincial

2.3.2 Nacional

2.3.3 Internacional.

2.4 *Mercados atendidos*, considerándose al efecto las diferentes especies sobre las cuales las agencias desarrollan sus servicios en función de aquellos y que son:

2.4.1 Vacaciones

2.4.2 Viajes de negocios

2.4.3 Convenciones y Eventos

2.4.4 Ecoturismo

2.4.5 Turismo de aventura

2.4.6 Turismo estudiantil

2.4.7 Deportes

2.4.8 Otros.

2.5 *Personal permanente ocupado*, según:

2.5.1 modalidad comercial de las agencias

2.5.2 localidades.

Respecto de esta variable, se dan por reproducidas aquí las consideraciones ya expresadas en el punto 1.5 del presente Informe.

2.6 *Nivel de informatización*, al igual que lo expresado en el punto 1.6 del presente, la información obtenida permitirá proponer y desarrollar futuras acciones de capacitación en la materia.

2.7 *Demanda de capacitación*, respecto de:

2.7.1 *Cantidad de solicitudes de capacitación*, según:

- * modalidades solicitadas
- * metodologías pedagógicas
- * el número de agencias solicitantes.

- 2.8 *Períodos considerados óptimos para recibir capacitación, según:*
- 2.8.1 localidades
 - 2.8.2 cantidad de establecimientos que resultan agrupados según los períodos sobre los cuales expresan sus preferencias.
- 2.9 *Necesidades de capacitación, según su demanda global, respecto de:*
- 2.9.1 sectores de las agencias .
 - 2.9.2 localidades
 - 2.9.3 cantidad de agencias en cada caso.
- 2.10 *Contenidos de la capacitación, referido a las destrezas específicas que se necesitare.*
- 2.11 *Nivel de capacitación de los responsables de las diferentes áreas y sectores de las agencias.*
- 2.12 *Determinación de las Personas con formación turística que se desempeñan en agencias de turismo.*
- 2.13 *Identificación de Servicios utilizados por las agencias, en materia de:*
- * Gastronomía
 - * Transporte turístico.
- 2.14 *Proyectos para el próximo bienio, respecto de:*
- * Servicios a introducir
 - * Incremento en recursos humanos
 - * Areas de la agencia que absorberán el aumento de personal.

3. SECTOR PUBLICO.

Al ser tenidas en cuenta las materias básicas sobre las cuales recae el tratamiento institucional del turismo desde la órbita del sector público, el relevamiento investiga acerca de aquellas en función de la acción que al Estado le compete y, consecuentemente, sus necesidades de capacitación en cuanto a:

- 3.1 Las *Áreas* a ser atendidas:
 - 3.1.1 Planeamiento
 - 3.1.2 Promoción
 - 3.1.3 Servicios turísticos.

- 3.2 La *Manera* de ser impartida la capacitación, la cual podría ser bajo las formas de:
 - 3.2.1 Becas
 - 3.2.2 Carreras universitarias
 - 3.2.3 Postgrados
 - 3.2.4 Carreras terciarias
 - 3.2.5 Cursos o seminarios
 - 3.2.6 Otros.

- 3.3 El universo de los *recursos humanos* que se desempeñan como agentes de las respectivas Reparticiones.

- 3.4 La existencia de *Planes de capacitación* desarrollados por los Organismos, en cuanto a:
 - 3.4.1 Áreas en que los desarrollan
 - 3.4.2 Formas en que los realizan.

- 3.5 El conocimiento del *Perfil formativo global* que existe en los diferentes niveles operativos de las Reparticiones.

4. ENTIDADES DE ENSEÑANZA TURÍSTICA.

Por resultar ser la consecuente contrapartida de las necesidades de capacitación, se hace necesario conocer el universo de las entidades educativas que, en materia de capacitación turística, existen en la Provincia; para luego proceder al análisis de las mismas en cuanto a la factibilidad de su concurso para atender académica y pedagógicamente los requerimientos que pudieren formularseles.

Asimismo, cabe destacar que lo que se intenta es dar prioridad a las entidades educativas de la Provincia, por cuanto se entiende que con ello se optimizaría la capacidad instalada de las entidades educativas de la Provincia; buscándose, al efecto, la identificación de sus posibilidades académicas con las necesidades de capacitación que se detectaren como consecuencia de la labor de la Misión.

A efectos de lograr tal pretención, el relevamiento de entidades de formación profesional provinciales atiende a conocer los siguientes aspectos:

4.1 *Nivel académico*, que se determina según los grados siguientes:

- * Universitario
- * Terciario
- * Técnico
- * Secundario con programación especial
- * Seminarios
- * Cursos ad hoc
- * Prácticas especializadas.

4.2 *Grado habilitante de la capacitación impartida*, en cuanto:

- * Habilita para ejercer
- * Certifica un aprendizaje
- * Certifica la asistencia.

4.3 *Validez de los títulos*, en función del ámbito de la misma, la cual puede ser:

- * Nacional
- * Provincial
- * Sólo para quien lo otorga.

4.4 Los *Recursos* con que cuentan, en materia de planta docente, ayudas y material pedagógico y de investigación.

4.5 Las *Áreas globales* en que imparten capacitación, referidas a:

- * Hotelería
- * Agencias de turismo
- * gastronomía
- * Información turística.

4.6 La capacidad de desarrollar *Planes especiales de capacitación*, sobre cuáles *Áreas* y la *Forma* en que lo realizarían, en particular respecto de si pueden hacerlo:

- * En la sede de la entidad
- * En forma itinerante
- * De ambas formas.

En este sentido, lo que se busca conocer es acerca de la mayor amplitud que tuvieren para atender a las necesidades de formación que pudiesen serle requeridas.

4.7 La *Oferta actual de capacitación* que poseen, en cuanto a:

- * Carreras
- * Títulos otorgados
- * Duración
- * Naturaleza de la Institución.

Como se puede apreciar, y tal como se expresara al comienzo, la amplitud de los datos que integran el contenido de los cuestionarios, expresamente diseñados por la Misión para desarrollar su labor de relevamiento, habrá de permitir -se estima- al Organismo Provincial de Turismo asistido, poseer amplia información actualizada respecto de los servicios turísticos básicos existentes en la Provincia y el grado de capacitación de sus prestadores; como así también el de los agentes que se desempeñan en las Reparticiones públicas de turismo; e -igualmente- para todos ellos, conocer sus necesidades de capacitación, determinadas desde diferentes variables.

ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN TURÍSTICA

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES -CFI- MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TURISMO DE LA PCIA. DEL CHUBUT

El desarrollo de la industria turística provincial beneficia a todos. Para lograrlo es necesario conocer el estado de la capacitación de los recursos humanos que se desempeñan en la actividad. Su respuesta a este cuestionario es por eso muy importante, pues permitirá considerar alternativas de crecimiento para el sector.

razón social o nombre del propietario

nombre del establecimiento	cantidad de habitaciones
----------------------------	--------------------------

calle o ruta	n° o Km.	teléfono	fax
--------------	----------	----------	-----

ciudad o pueblo	departamento o partido	C.P.
-----------------	------------------------	------

<input type="checkbox"/> es independiente	<input type="checkbox"/> integra la cadena con filiales en
---	--

CLASE Y CALIFICACIÓN			
<input type="checkbox"/> hotel	<input type="checkbox"/> cabaña(s)	<input type="checkbox"/> apart hotel	<input type="checkbox"/> hostería
<input type="checkbox"/> motel	<input type="checkbox"/> residencial	<input type="checkbox"/> hospedaje	De <input type="checkbox"/> estrellas
<input type="checkbox"/> sin clasificación	<input type="checkbox"/> otra calificación. Cuál?		

FUNCIONA TODO EL AÑO?	
<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no.
Habilitado desde el mes de:	hasta el mes de:

CANTIDAD DE PERSONAS QUE		
están permanentemente empleadas	trabajan temporariamente pero mantienen una relación laboral	trabajan sólo temporariamente
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	
Marque los sectores del establecimiento en los cuales su personal necesita capacitación, indicando la cantidad requerida -para cada caso- en la celda correspondiente	
<input type="checkbox"/>	Dirección - Gerencia
<input type="checkbox"/>	Administración - Finanzas - Contabilidad
<input type="checkbox"/>	Recursos Humanos - Personal
<input type="checkbox"/>	Promoción - Publicidad - Marketing
<input type="checkbox"/>	Relaciones Públicas
<input type="checkbox"/>	Recepción - Conserjería - Información
<input type="checkbox"/>	Ventas - Reservas
<input type="checkbox"/>	Recreación
<input type="checkbox"/>	Gobernanta - Mucamas
<input type="checkbox"/>	Alimentos y Bebidas
<input type="checkbox"/>	Cocina
<input type="checkbox"/>	Restaurante - Bar
<input type="checkbox"/>	Operación - Mantenimiento
<input type="checkbox"/>	Ninguno
Otros: Cuáles?	
ns-nc	

CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN
Desea entrenar a su personal en algunos servicios específicos del establecimiento?.
Cuáles?. (ej.: computación, maitre, chef, barman, entretener, etc.)
ns-nc

METODOLOGÍAS DE LA CAPACITACIÓN
Qué consideraría más adecuado para lograr los niveles de capacitación deseados?
<input type="checkbox"/> Carreras o cursos dictados por universidades, academias, asociaciones, etc. Qué instituciones?
<input type="checkbox"/> Trainings o seminarios desarrollados por expertos. Reseñar brevemente.

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN
Qué modalidad estima adecuada para ello?
<input type="checkbox"/> Un desarrollo intensivo, a tiempo completo
<input type="checkbox"/> Un desarrollo progresivo, a tiempo parcial

NIVEL DE INFORMATIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Utilización de sistemas computarizados para el tratamiento de la información y la operación en:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Reservas | <input type="checkbox"/> Gerencia - Toma de Decisiones |
| <input type="checkbox"/> Ventas | <input type="checkbox"/> Alimentos y Bebidas |
| <input type="checkbox"/> Marketing | <input type="checkbox"/> Telefonía |
| <input type="checkbox"/> Relaciones Públicas | <input type="checkbox"/> Otros. Cuáles? |
| <input type="checkbox"/> Contaduría - Administración | <input type="checkbox"/> Ninguno |

PROYECTOS PARA LOS PRÓXIMOS 2 AÑOS

INCREMENTO EN LA CANTIDAD DE HABITACIONES

A habilitar durante 1996: habitaciones

A habilitar durante 1997: habitaciones

SERVICIOS A INTRODUCIR

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Congresos - Convenciones | <input type="checkbox"/> Transporte |
| <input type="checkbox"/> Deportes - Recreación | <input type="checkbox"/> Muelles - Amarradero - Estacionamiento |
| <input type="checkbox"/> Cuidado de Niños | <input type="checkbox"/> Otros. Cuáles? |
| <input type="checkbox"/> Kioscos - Drugstores | <input type="checkbox"/> ns - nc |

INCREMENTOS PREVISTOS EN RECURSOS HUMANOS

A aumentar durante 1996: personas

A aumentar durante 1997: personas

ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO EN LAS QUE SE INTRODUCIRÁN LOS AUMENTOS DE PERSONAL

Marque los sectores del establecimiento en los cuales aumentará el personal, indicando la cantidad prevista -para cada caso- en la celda correspondiente

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Dirección - Gerencia | <input type="checkbox"/> Recreación |
| <input type="checkbox"/> Administración - Finanzas - Contabilidad | <input type="checkbox"/> Gobernanta - Mucamas |
| <input type="checkbox"/> Recursos Humanos - Personal | <input type="checkbox"/> Alimentos y Bebidas |
| <input type="checkbox"/> Promoción - Publicidad - Marketing | <input type="checkbox"/> Cocina |
| <input type="checkbox"/> Relaciones Públicas | <input type="checkbox"/> Restaurante - Bar |
| <input type="checkbox"/> Recepción - Conserjería - Información | <input type="checkbox"/> Operación - Mantenimiento |
| <input type="checkbox"/> Ventas - Reservas | <input type="checkbox"/> Ninguno |

Otros: Cuáles?

ns-nc

AREAS	NIVEL DE CAPACITACION DE LOS RESPONSABLES DE LAS SIGUIENTES AREAS										
	ESCOLAR		TERCIARIO			UNIVERSITARIO		POSTGRADO		CURSOS SOBRE	
	PRIMARIO	SECUNDARIO	TURISMO	OTROS	TURISMO	OTROS	TURISMO	OTROS	TURISMO		
DIRECCION											
GERENCIA											
ADMINISTRACION											
FINANZAS											
CONTABLE											
RECURSOS HUMANOS											
PERSONAL											
MARKETING											
PROMOCION											
PUBLICIDAD											
RELACIONES PUBLICAS											
RECEPCION											
CONSERJERIA											
INFORMACION											
VENTAS											
RESERVAS											
RECREACION											
ALIMENTOS Y BEBIDAS											
COCINA											
BAR											
MANTENIMIENTO											

NOMBRE INFORMANTE:

CARGO:

ENCUESTADOR:

FECHA:

SPV:

ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN TURÍSTICA

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES -CFI- MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TURISMO DE LA PCIA. DEL CHUBUT

El desarrollo de la industria turística provincial beneficia a todos. Para lograrlo es necesario conocer el estado de la capacitación de los recursos humanos que se desempeñan en la actividad. Su respuesta a este cuestionario es por eso muy importante, pues permitirá considerar alternativas de crecimiento para el sector.

--

razón social o nombre del propietario

--	--

nombre de la agencia

n° padrón de la agencia

--	--	--	--

calle o ruta

n° o Km.

teléfono

fax

--	--	--

ciudad o pueblo

departamento o partido

C.P.

MODALIDAD COMERCIAL

<input type="checkbox"/> E.V.T.	<input type="checkbox"/> A.V	<input type="checkbox"/> A.V.P.
---------------------------------	------------------------------	---------------------------------

TIPO DE ACTIVIDAD

<input type="checkbox"/> turismo receptivo	<input type="checkbox"/> turismo emisor	<input type="checkbox"/> ambos
--	---	--------------------------------

ÁMBITOS EN QUE ACTÚA

<input type="checkbox"/> provincial	<input type="checkbox"/> nacional	<input type="checkbox"/> internacional
-------------------------------------	-----------------------------------	--

MERCADOS ATENDIDOS

<input type="checkbox"/> vacaciones	<input type="checkbox"/> viajes de negocios	<input type="checkbox"/> convenciones - eventos
<input type="checkbox"/> ecoturismo	<input type="checkbox"/> turismo de aventura	<input type="checkbox"/> turismo estudiantil
<input type="checkbox"/> deportes	<input type="checkbox"/> otros	

CANTIDAD DE PERSONAS QUE		
están permanentemente empleadas <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	trabajan temporariamente pero mantienen una relación laboral <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	trabajan sólo temporariamente <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	
Marque los sectores del establecimiento en los cuales su personal necesita capacitación, indicando la cantidad requerida -para cada caso- en la celda correspondiente	
<input type="checkbox"/> Dirección - Gerencia <input type="checkbox"/> Administración - Finanzas - Contabilidad <input type="checkbox"/> Marketing	<input type="checkbox"/> Ventas - Reservas <input type="checkbox"/> Operaciones <input type="checkbox"/> Sistemas informáticos y computación
Otros: Cuáles? ns-nc	

CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN
Desea entrenar a su personal en algunas tareas específicas?
Cuáles?. (ej.: computación, tarifas, itinerarios, etc.) ns-nc

METODOLOGÍAS DE LA CAPACITACIÓN
Qué consideraría más adecuado para lograr los niveles de capacitación deseados?
<input type="checkbox"/> Carreras o cursos dictados por universidades, academias, asociaciones, etc. Qué instituciones?
<input type="checkbox"/> Trainings o seminarios desarrollados por expertos. Reseñar brevemente.

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN
Qué modalidad estima adecuada para ello?
<input type="checkbox"/> Un desarrollo intensivo, a tiempo completo
<input type="checkbox"/> Un desarrollo progresivo, a tiempo parcial

NIVEL DE INFORMATIZACIÓN DE LA AGENCIA	
Utilización de sistemas computarizados para el tratamiento de la información y la operación en:	
<input type="checkbox"/> Reservas	<input type="checkbox"/> Administración - Contabilidad
<input type="checkbox"/> Ventas	<input type="checkbox"/> Marketing
<input type="checkbox"/> Operaciones	<input type="checkbox"/> Gerencia - Toma de Decisiones

PROYECTOS PARA LOS PRÓXIMOS 2 AÑOS

SERVICIOS A INTRODUCIR
Indique cuáles:

INCREMENTOS PREVISTOS EN RECURSOS HUMANOS	
A aumentar durante 1996: <input type="text"/> personas	A aumentar durante 1997: <input type="text"/> personas

ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO EN LAS QUE SE INTRODUCIRÁN LOS AUMENTOS DE PERSONAL	
Marque los sectores del establecimiento en los cuales aumentará el personal, indicando la cantidad prevista -para cada caso- en la celda correspondiente	
<input type="text"/> Dirección - Gerencia	<input type="text"/> Reservas
<input type="text"/> Administración - Finanzas - Contabilidad	<input type="text"/> Tarifas
<input type="text"/> Marketing	<input type="text"/> Operaciones
<input type="text"/> Ventas	<input type="text"/> Sistemas informáticos y computación
Otros: Cuáles?	
ns-nc	

SERVICIOS GASTRONÓMICOS UTILIZADOS		
Indique los establecimientos de la zona que recomienda a sus clientes y también, los que a su parecer, son más frecuentados por ellos.		
nombre	dirección	localidad

SERVICIOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO		
Indique las empresas de transporte que, a su criterio, son las más importantes en el movimiento receptivo de turistas.		
nombre	dirección	localidad

AREAS	NIVEL DE CAPACITACION DE LOS RESPONSABLES DE LAS SIGUIENTES AREAS										
	ESCOLAR		TERCIARIO			UNIVERSITARIO		POSTGRADO		CURSOS SOBRE	
	PRIMARIO	SECUNDARIO	TURISMO	OTROS	TURISMO	OTROS	TURISMO	OTROS	TURISMO		
DIRECCION											
GERENCIA											
ADMINISTRACION											
FINANZAS											
CONTABLE											
MARKETING											
VENTAS											
RESERVAS											
OPERACIONES											
SISTEMAS											

NOMBRE INFORMANTE:

CARGO:

ENCUESTADOR:

FECHA:

SPV.:

ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN TURÍSTICA
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES - CFI
MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TURISMO DE LA PCIA. DEL CHUBUT

El desarrollo de la industria turística provincial beneficia a todos. Para lograrlo es necesario conocer el estado de la capacitación de los recursos humanos que se desempeñan en la actividad. Su respuesta a este cuestionario es por eso muy importante, pues permitirá considerar alternativas de crecimiento para el sector.

Nombre del Organismo (Secretaría, Dirección, Delegación u otro)

Área Gubernamental a la que pertenece (Provincial, Municipal, etc.)

--	--	--	--

calle

n°

teléfono

fax

--	--	--

localidad

departamento o partido

C.P.

Con el objeto de pautar oportunidades que promuevan el desarrollo turístico provincial y facilitar las actividades destinadas a concretarlas, este Ministerio -a través de la Misión de Asistencia Técnica del CFI- estima oportuno contar con información acerca de:

1.- La conveniencia de adiestrar y actualizar a personal de su Dependencia, para apoyarlo en su accionar y toma de decisiones.

 no

 sí

2.- En caso afirmativo, indicar -para cada Área- la cantidad de agentes a quienes se impartiría capacitación.

* Planeamiento y Desarrollo

* Servicios Turísticos

* Promoción

* Otros: _____

3.- De qué manera?

 becas

 carreras universitarias

 posgrados

 carreras terciarias

 cursos o seminarios

 otros

RECURSOS	
cantidad de agentes de la repartición excluida área de servicios generales:	<input style="width: 50px;" type="text"/>

ACTUALMENTE DESARROLLAN PLANES ESPECIALES DE CAPACITACIÓN?	
<input type="checkbox"/> no	si <input type="checkbox"/>
AREAS EN QUE DESARROLLAN	FORMAS EN QUE SE REALIZAN
<input type="checkbox"/> Planeamiento y desarrollo	<input type="checkbox"/> Becas
<input type="checkbox"/> Promoción e Información	<input type="checkbox"/> Cursos y seminarios
<input type="checkbox"/> Servicios turísticos	<input type="checkbox"/> Otras, cuáles:
<input type="checkbox"/> Otros, indicar:	

NIVELES OPERATIVOS	PERFIL FORMATIVO GLOBAL							
	TERCIARIO		UNIVERSITARIO		POSTGRADO		CURSOS SOBRE	EXPERIENCIA
	TURISMO	OTROS	TURISMO	OTROS	TURISMO	OTROS	TURISMO	EQUIVALENTE
DIRECCIONES								
JEFATURAS								
ASESORIAS								
DELEGACIONES								
AGENTES ADMINISTR								
SISTEMAS								

NOMBRE INFORMANTE:

CARGO:

ENCUESTADOR:

FECHA:

SPV.:

ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN TURÍSTICA

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES -CFI-
MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TURISMO DE LA PCIA. DEL CHUBUT

El desarrollo de la industria turística provincial beneficia a todos. Para lograrlo es necesario conocer el estado de la capacitación de los recursos humanos que se desempeñan en la actividad. Su respuesta a este cuestionario es por eso muy importante, pues permitirá considerar alternativas de crecimiento para el sector.

nombre de la facultad, escuela, instituto o entidad que capacita

universidad o institución u organización a la que pertenece

calle o ruta

n° o Km.

teléfono

fax

ciudad o pueblo

departamento o partido

C.P.

NIVEL ACADÉMICO Y GRADO HABILITANTE DE LA CAPACITACIÓN IMPARTIDA

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> universitario | <input type="checkbox"/> habilita para ejercer | <input type="checkbox"/> validez nacional |
| <input type="checkbox"/> terciario | <input type="checkbox"/> certifica un aprendizaje | <input type="checkbox"/> validez provincial |
| <input type="checkbox"/> técnico | <input type="checkbox"/> certifica la asistencia | <input type="checkbox"/> validez para quien lo otorga |
| <input type="checkbox"/> secundario prog. especial | <input type="checkbox"/> otros. Cuál? | <input type="checkbox"/> otros |
| <input type="checkbox"/> seminarios | | |
| <input type="checkbox"/> cursos ad hoc | | |
| <input type="checkbox"/> prácticas especializadas | | |

RECURSOS

- | | |
|--|---|
| cantidad de docentes: <input type="text"/> | investigación y análisis: <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no |
| bibliotecas: <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no | informática: <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no |
| bancos de datos: <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no | otros: <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no |

ACUERDOS INSTITUCIONALES

Indique las instituciones académicas, organizaciones, fundaciones, organismos, empresas, y demás entidades con las que se vincula para el desarrollo de sus actividades.

ACTUALMENTE DESARROLLAN PLANES ESPECIALES DE CAPACITACIÓN?		
<input type="checkbox"/> no (continuar en el bloque siguiente) - si <input type="checkbox"/> formas en que lo hacen:		
<input type="checkbox"/> en la sede de la entidad	<input type="checkbox"/> en forma itinerante	<input type="checkbox"/> de ambas maneras
ÁREAS GLOBALES EN QUE IMPARTEN CAPACITACIÓN		
<input type="checkbox"/> hotelería	<input type="checkbox"/> agencias de viajes	<input type="checkbox"/> otros. Cuales?
<input type="checkbox"/> información turística	<input type="checkbox"/> gastronomía	

DESARROLLARÍAN PLANES DE CAPACITACIÓN ESPECIALES?		
<input type="checkbox"/> no - si <input type="checkbox"/> formas en que lo harían:		
<input type="checkbox"/> en la sede de la entidad	<input type="checkbox"/> en forma itinerante	<input type="checkbox"/> de ambas maneras
ÁREAS EN LAS QUE IMPARTIRÍAN CAPACITACIÓN		
<input type="checkbox"/> hotelería	<input type="checkbox"/> agencias de viajes	<input type="checkbox"/> otros. Cuales?
<input type="checkbox"/> información turística	<input type="checkbox"/> gastronomía	

OFERTA ACTUAL DE CAPACITACIÓN				
CARRERAS - POSTGRADOS - CURSOS DE EXTENSIÓN	TÍTULO OTORGADO	DURACION	ENTIDAD	
			PUBLICA	PRIVADA
LICENCIADO EN TURISMO				
TECNICO EN TURISMO				
TECNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS				
EXPERTO EN TURISMO				
GUIA SUPERIOR DE TURISMO				
GUIA DE TURISMO				
TECNICO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA				
TECNICO EN GASTRONOMÍA HOTELERA				
TECNICO EN HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA				

NOMBRE INFORMANTE:

CARGO:

ENCUESTADOR:

FECHA:

SPV.:

CFI : Dr. Eduardo J. Goldenhörn, Consultor. Misión de Asistencia Técnica. Diciembre de 1995.

CAPITULO II

IDENTIFICACION DE LA OFERTA ACTUAL DE CAPACITACION

1. El universo que compone la oferta de capacitación con que actualmente cuenta la Provincia del Chubut, se encuentra integrado por el conjunto de entidades de enseñanza en la que se imparte la misma.

A través de dichas entidades -las cuales son analizadas y desarrolladas, en extenso, en la parte pertinente del Capítulo siguiente- presentan la oferta global que a continuación se enuncia.

- 1.1 Universidad Nacional de la Patagonia, San Juan Bosco. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales.
Ciudad Universitaria, Km. 4. (9000) Comodoro Rivadavia. Departamento Escalante.
Teléfono: (097) 55-7318. Fax: (097) 55-7355.

Carrera: *Técnico en Turismo*.

Título: Técnico en Turismo.

Formación equivalente: Guía turístico.

Duración: tres (3) años.

Cursos "ad hoc": *1er. Curso de Servicios, Organización de Eventos y Organización Hotelera*. Organizado por la Secretaría de Extensión de la Universidad. Actividad académica no permanente, realizada en el segundo semestre del año anterior.

Cantidad de Participantes, 170 personas; provenientes de los sectores público, general y turístico; y del privado, correspondiente a las diferentes actividades del turismo desarrolladas por sus prestadores de servicios.

En materia de recursos humanos afectado a las actividades de capacitación, la composición del cuerpo docente de la carrera está integrado por 17 personas.

- 1.2 Escuela Municipal de Aprendizaje Laboral -EMAL-, dependiente de la Municipalidad de Trelew.
Calles Moreno y John Evans.
(9100) Trelew. Departamento Rawson.
Teléfono: (0965) 30-032.

Carrera: *Auxiliar Polivalente en Hotelería.*

Título: Acreditación del oficio.

Duración: 720 horas.

El establecimiento posee biblioteca, áreas de informática e investigación y análisis; encontrándose actualmente en formación un banco de datos.

- 1.3 Centro de Estudios Trelew. Entidad privada.
Carrasco 250.
(9100) Trelew. Departamento Rawson.
Teléfono: (0965) 33-276

Carrera: *Técnico en Turismo.*

Título: Técnico Superior en Turismo.

Duración: tres (3) años.

Carrera: *Guía de Turismo.*

Título: Guía de Turismo Provincial.

Duración: un (1) año.

Cantidad de personas que componen el cuerpo docente: 10.

- 1.4 Asimismo, existen escuelas secundarias provinciales que integran en sus contenidos programáticos aspectos turísticos.

Tal es el caso, entre otras, de las:

- 1.4.1 Escuela Provincial N° 730. Ministerio de Cultura y Educación de la Provincia.
Calles Belgrano y Fuerte Viejo.
(9100) Trelew. Departamento Rawson.
Teléfono: (0965) 27-672

Título que otorga: *Bachiller con Orientación Turística.*

Duración: cinco (5) años.

Posee biblioteca, banco de datos y área informática, integrada por 4 computadoras.

- 1.4.2 Escuela Provincial N° 728. ministerio de Cultura y Educación de la Provincia.
Calles Roberts y Roca.
(9120) Puerto Madryn. Departamento Biedma.

Título que otorga: *Bachiller con Orientación Turística*.
Duración: cinco (5) años.

Posee biblioteca.

2. Como puede apreciarse, la oferta de capacitación existente resulta discímil, alcanzando diferentes grados respecto de sus niveles académicos, de estructura, de recursos docentes, pedagógicos e informáticos.

Tal como ya fuera expresado, el análisis de la información obtenida relacionada con la oferta de capacitación existente, se desarrolla en el Capítulo siguiente, al tratar los establecimientos encargados de impartirla.

CAPITULO III

ANALISIS DE LA INFORMACION OBTENIDA

El compendio de la información recogida mediante la tarea de relevamiento realizada, nos permite expresar las siguientes consideraciones, referidas al conjunto de los servicios turísticos básicos, al sector público turístico y a las entidades de capacitación existentes en la Provincia; variables que en muchos casos, también se desagregan para cada una de las localidades relevadas.

1. ALOJAMIENTO.

1.1 El total de establecimientos relevados (88) en las localidades analizadas, nos permite observar la existencia de los siguientes porcentajes, desagregados conforme a la *Clasificación* de aquellos.

* Hoteles:	39%
* Cabañas:	16%
* Hosterías:	13%
* Residencial:	8%
* No-Hospedaje:	7%
* No-Residencial:	6%
* Apart Hotel:	5%
* Departamentos:	1%
* Hospedaje:	1%
* Parador:	1%
* No-Hostería:	1%

Lo expresado se describe en el Cuadro 1 y los Gráficos 1.1 y 1.2, que se encuentran agregados en los respectivos Anexos que acompañan al presente Informe y que forman parte del mismo.

1.2 A su vez, respecto del conjunto de todos los tipos de establecimientos conforme a su *Clase*, se advierte -según las *localidades*- que éstas poseen individualmente los siguientes porcentajes:

* Comodoro Rivadavia:	29%
* Esquel:	21%
* Puerto Madryn:	15%
* Trelew:	9%
* Lago Puelo:	8%

* Trevelin:	4%
* Puerto. Pirámide:	4%
* Sarmiento:	4%
* Camarones:	2%
* Playa Unión:	2%
* Rada Tilly:	2%
* Rawson:	1%

Los porcentajes expresados corresponden -según se indica- al total de establecimientos relevados; sin embargo, cabe destacar que si bien Comodoro Rivadavia arroja el mayor porcentaje de establecimientos de alojamiento (29%), no todos ellos deben ser considerados turísticos, pues se encuentran afectados a usos diferentes.

Por ello, si descontamos los establecimientos identificados con el prefijo "No" que se encuentran indicados en el punto 1.1, se observa que los porcentajes son diferentes, ya que disminuye el total de los establecimientos a 76, en lugar de los 88 computados anteriormente.

Como consecuencia, dichos porcentajes son:

* Esquel:	24%
* Comodoro Rivadavia:	18%
* Puerto Madryn:	17%
* Trelew:	10%
* Lago Puelo:	9%
* Puerto Pirámide:	4%
* Sarmiento:	4%
* Trevelin:	4%
* Camarones:	3%
* Playa Unión:	3%
* Rada Tilly:	3%
* Rawson:	1%

Tal como ya se expresara, los porcentajes indicados precedentemente corresponden a cantidad de establecimientos, pues son éstos y su personal sobre los cuales se plantearán, posteriormente, las necesidades de capacitación respecto de sus diferentes modalidades, metodologías, contenidos, áreas de servicio requerentes y períodos óptimos para ser impartida; todo ello -a su vez- expresado para cada una de las localidades turísticas relevadas.

Respecto de éstas y con referencia a la descripción de la muestra por tipo de establecimientos, éstos se encuentran representados porcentualmente en los Gráficos 1.3 al 1.14, incorporados como

Anexo del presente.

- 1.3 Con referencia a los *Tipos de Explotación* de los establecimientos, puede observarse que del total relevado, el 53% de los mismos corresponden a una explotación de tipo *independiente*, mientras que el 44% están siendo explotados por empresas *familiares* y solamente el 3% pertenecen a *cadena*.

Lo expresado, se describe en el Cuadro 2 y los Gráficos 2.1 y 2.2, incorporados al presente, como Anexos del mismo.

Los porcentuales generales expresados al comienzo del punto 1.3 que tratamos, se encuentran a su vez desagregados por *localidades*, presentando éstas particularidades específicas que son del caso destacar, en función a los tipos de explotación de los establecimientos ubicados en las mismas.

Así, la región Cordillerana, en las localidades que integran la denominada "Comarca Andina", presenta casi en forma unánime y excluyente, una explotación de tipo *familiar* respecto de los establecimientos de alojamiento existentes, los cuales en su mayoría son del tipo cabañas, hosterías o paradores, respondiendo ésta última denominación a una expresión unilateral y propia de los prestadores, pues tal Clase de establecimientos no es contemplada por el Decreto N° 1264/80, reglamentario de los alojamientos turísticos de la Provincia.

La explotación de tipo familiar que caracteriza a tales establecimientos se complementa con el hecho que -en la mayoría de los casos- quienes están al frente de los mismos e igualmente el grupo que trabaja en ellos provienen de sectores extra-turísticos, o sea sin vinculación anterior con el alojamiento y sus diferentes modalidades, tanto en lo empresario como respecto a los distintos servicios que integran la actividad del hospedaje.

Los hechos señalados, a su vez, son del caso relacionarlos con la manifiesta y casi unánime predisposición favorable de los entrevistados a recibir insumos de capacitación y adiestramiento turístico, referidos a materias correspondientes a diferentes sectores de sus establecimientos.

Asimismo, y ya con la intención de satisfacer una inquietud subjetiva, se trató de conocer por parte de los entrevistados sobre cuáles fueron las razones que los impulsaron a encarar una actividad diferente y nueva, máxime sin poseer experiencias anteriores vinculantes, recibiendo en muchos de los casos como respuesta que seguían la

motivación individual de acreditarle al turismo la calidad de elemento de desarrollo para la región y para sus realizaciones personales, empresarias y familiares; a la vez de contar para ello con la posibilidad de acceder a regímenes de fomento que los favorecen, como es el caso de los mecanismos creados por el Fondo Financiero Permanente.

Como puede observarse, es el turismo -como actividad global- el que actúa como impulsor de la pequeña y mediana empresa, hecho éste que deberá requerir de la consolidación de las políticas trazadas y los planes, proyectos y programas de acción que garanticen la satisfacción de las expectativas depositadas en la actividad turística provincial.

El análisis de la realidad existente en las localidades donde se encuentra predominio de explotación *familiar*, -Lago Puelo (86%) y Trevelin (100%)- se describe en los Gráficos 2.8 y 2.7, incluidos en el respectivo Anexo al presente.

Asimismo, también tiene predominio la explotación *familiar* en los establecimientos emplazados en las localidades de Camarones (100%) y Rada Tilly (50%), tal como puede observarse en el Gráfico 2.5, agregado en el correspondiente Anexo al presente.

En cuanto a las localidades de Esquel y Puerto Madryn, se observa predominio de establecimientos de explotación *independiente*. Así, en Esquel los de tal condición alcanzan el 77% del total de los existentes en dicha ciudad; mientras que en Puerto Madryn llega al 92%.

Lo expresado, se representa en los Gráficos 2.3 al 2.10 agregados en el Anexo respectivo.

Finalmente, como resúmen del análisis realizado respecto del *Tipo de Explotación* de los establecimientos -desagregado por las diferentes localidades- se presenta el Gráfico 2.11, incorporado en el Anexo respectivo.

- 1.4 Respecto del *Personal Permanentemente Ocupado* en los establecimientos, el mismo alcanza a una cifra de 650 personas; cantidad ésta que se incrementa en un 12.5% si se considera a los trabajadores temporarios.

- 1.4.1 La cifra global expresada se desagrega, según la *clase* de los establecimientos, en los siguientes porcentajes:

* Hotel:	71%
* Cabaña:	8%
* Hostería:	8%
* Residencial:	6%
* No-Hospedaje, No-Residenc.:	4%

Para el caso de los hoteles, dicho porcentaje representa un número de 454 personas ocupadas, correspondiendo a su vez -en cantidad de habitaciones- a una cifra de 1.527.

Lo indicado en éste punto, se expresa en el Cuadro 3 y los Gráficos 3.1 y 3.2, agregados al Anexo respectivo.

- 1.4.2 A su vez, al distribuir por *localidades* la aludida cifra total de personal ocupado (650 personas), se observa que el 33% trabaja en establecimientos ubicados en Comodoro Rivadavia; siguiendo las ciudades de Trelew y Esquel con un 19% cada una; y Puerto Madryn con un 12%.

El resto de las localidades relevadas no alcanza porcentajes significativos, llegando Lago Puelo a sólo un 5% del total del personal ocupado.

Lo indicado en éste punto se vé representado en los Gráficos 3.3 y 3.4, incorporados al Anexo correspondiente.

En cuanto a todo lo expresado en el punto 1.4, éste se muestra en el Cuadro 3, el cual integra el respectivo Anexo al presente Informe.

- 1.5 En cuanto a las *Necesidades de Capacitación* que surgen de la labor realizada por la Misión, se observa que la situación de la capacitación de los recursos humanos que se desempeñan en los diferentes servicios turísticos prestados en la Provincia, presenta un panorama considerablemente homogéneo, en cuanto a la necesidad de atender a la formación y actualización de aquellos en las distintas ramas y niveles en que actúan.

Del análisis de los antecedentes existentes y de los datos recogidos surge una constante definida, consistente en el requerimiento de los titulares de las empresas prestadoras de servicios turísticos y de su propio personal, por obtener y recibir capacitación y adiestramiento, como así también insumos de actualización respecto de las diferentes especialidades en las que se desempeñan.

Como se ha visto anteriormente, del total de una población de 650

personas permanentemente ocupadas en todos los sectores y niveles de los establecimientos, se han solicitado 312 capacitaciones, cifra ésta que representa un 48% de la población laboral.

1.5.1 Del total de capacitaciones solicitadas (312) correspondiente al conjunto de establecimientos de alojamiento de las localidades relevadas, surge como necesidad de capacitación -expresada en cantidad de personas- para los diferentes sectores de dichos establecimientos, lo siguiente:

* Dirección - Gerencia:	19
* Administración:	18
* Area RRHH - Personal:	3
* Promoción - Marketing:	43
* Relaciones Públicas:	16
* Recepción - Conserjería:	53
* Ventas - Reservas:	17
* Recreación:	3
* Mucamas:	71
* Alimentos y Bebidas:	9
* Cocina:	16
* Restaurant - Bar:	29
* Mantenimiento:	7
* Otros:	8

1.5.2 Las cantidades de personas expresadas precedentemente, indican porcentualmente, lo siguiente:

* Dirección - Gerencia:	6%
* Administración:	6%
* Area RRHH - Personal:	1%
* Promoción - Marketing:	14%
* Relaciones Públicas:	5%
* Recepción - Conserjería:	17%
* Ventas- Reservas:	5%
* Recreación:	1%
* Mucamas:	23%
* Alimentos y Bebidas:	3%
* Cocina:	5%
* Restaurant - Bar:	9%
* Mantenimiento:	2%
* Otros:	3%

Lo expresado en los puntos 1.5.1 y 1.5.2 se ve reflejado en el Cuadro 4 y en el Gráfico 4.1, que se encuentran incorporados en el respectivo Anexo al presente.

1.5.3 Si se consideran las necesidades de capacitación por localidades relevadas, puede observarse que las más significativas corresponden al:

- * 25% en Comodoro Rivadavia
- * 21% en Esquel
- * 20% en Trelew
- * 14 % en Puerto Madryn,

alcanzando el resto de las localidades relevadas porcentajes menores.

Todo lo expresado en el presente punto, se refleja en los Gráficos 4.2 al 4.13, que se agregan al Anexo correspondiente.

1.5.4 Asimismo, cabe destacar que -respecto de las localidades y de sus necesidades de capacitación- alcanzan relevancia las siguientes áreas de servicio:

- * *Trelew*: (total capacitaciones pedidas: 61)
 - ** mucamas: 27% (17) recepción: 20% (12)
- * *Rawson*: (total capacitaciones pedidas: 9)
 - ** mucamas: 22% (2) recepción: 22% (2)
- * *Puerto Madryn*: (total capacitaciones pedidas: 45)
 - ** mucamas: 20% (9) recepción: 22% (10)
- * *Esquel*: (total capacitaciones pedidas: 65)
 - ** mucamas: 22% (14) recepción: 18% (12)
 - promoción: 17% (11)
- * *Lago Puelo*: (total capacitaciones pedidas: 24)
 - ** promoción: 50% (12) RRPP: 20% (5)
 - mucamas: 4% (1)

- * *Trevelin*: (total capacitaciones pedidas: 14)
 - ** promoción: 29% (4) RRPP: 21% (3)
 - mucamas: 21% (3)
- * *Cro. Rivadavia*: (total capacitaciones pedidas: 77)
 - ** mucamas: 32% (23) recepción: 24% (17)
- * *Rada Tilly*: (total capacitaciones pedidas: 4)
 - ** promoción: 50% (2) ventas: 25% (1)
 - gerencia: 25% (1)
- * *Camarones*: (total capacitaciones pedidas: 1)
 - ** promoción: 100%
- * *Sarmiento*: (total capacitaciones pedidas: 2)
 - ** cocina: 50% (1) restaurant-bar: 50% (1)
- * *Playa Unión*: (total capacitaciones pedidas: 5)
 - ** las áreas de administración, promoción, ventas, RRPP y mucamas comparten el 20% cada una de ellas.

Como puede observarse, en las localidades de Lago Puelo, Trevelin, Rada Tilly y Camarones existe un marcado predominio por necesidades de capacitación en las áreas correspondientes a las actividades vinculadas con la comercialización.

Esta circunstancia particular obedece al hecho que la mayoría de los establecimientos emplazados en dichas localidades son explotados bajo el tipo de *familiar*, donde la modalidad de trabajo hace que el grupo atienda con mayor facilidad los servicios básicos del establecimiento, encontrando en cambio mayores dificultades para afrontar las acciones de comercialización; debido -además- a la procedencia extra-turística de los titulares, tal como así ya se expresara.

- 1.6 Con referencia a la *Demanda de Capacitación*, el 67% de los establecimientos relevados solicitan capacitación para su personal.

Dicho porcentaje representa un total de 59 establecimientos, los cuales se pronuncian -respecto de las *modalidades y metodologías pedagógicas*- conforme a lo siguiente.

1.6.1 Respecto de la *modalidad*, solicitan capacitación progresiva 38 establecimientos, los cuales representan el 64%. Mientras que 21 establecimientos piden capacitación intensiva cantidad ésta que representa el 36%.

1.6.1.1 Si referimos estos porcentajes, correspondientes a establecimientos, con la cantidad de personas que ello significa, se observa que el 76% del personal prefiere la modalidad progresiva.

1.6.2 Con relación a la *metodología pedagógica*, los establecimientos muestran una preferencia del 80% por los trainings o seminarios.

Como resumen de lo expresado en los puntos 1.6.1 y 1.6.2, las preferencias de los establecimientos respecto de las *modalidades y metodologías*, serían las siguientes:

* Modalidad Intensiva:	21 pedidos (34%)
** Metodología:	6 cursos (10%)
	16 seminarios (26%)
* Modalidad Progresiva:	38 pedidos (62%)
** Metodología:	6 cursos (10%)
	33 seminarios (54%)

Como aclaración cabe señalar que dos establecimientos solicitaron simultáneamente ambas modalidades de capacitación para cursos y seminarios; en virtud de ello, la cantidad de establecimientos que solicitan capacitación es menor a la suma de cursos y seminarios pedidos.

En conclusión, los establecimientos expresaron su preferencia por la metodología de *seminario* con la modalidad *progresiva*.

Todo lo señalado se muestra en el Cuadro 5 y los Gráficos 5.1, 5.2 y 5.3.

1.7 En lo concerniente a los *Períodos considerados óptimos para recibir capacitación*, los establecimientos expresaron sus preferencias, principalmente, en función a la estacionalidad de los mismos, buscándo-

se -obviamente- la utilización de los períodos de menor ocupación.

Dicha estacionalidad, a su vez, presenta variantes según las diferentes localidades, pues en éstas suelen predominar ciertas actividades turísticas fuertemente vinculadas al lugar donde se desarrollan las mismas.

Si se considera una estacionalidad homogénea para todas las localidades, se observa que la misma estaría comprendida entre los meses de abril y junio.

Lo expresado en éste punto se vé reflejado en el Cuadro 6 incorporado en el Anexo respectivo.

- 1.8 En cuanto a la influencia que los *Proyectos para el bienio* representan en materia de incremento de puestos de trabajo a crearse y su posibilidad de requerir capacitación y adiestramiento, debe tenerse en cuenta al conjunto de proyectos turísticos aprobados por la acción del Fondo Financiero Permanente.

El dictado de la Ley N° 3851 del 24 de junio de 1993, de creación del *Fondo Financiero Permanente*, viene demostrando con su adhesión -por parte de los diferentes sectores productivos y de servicios radicados en la Provincia-, una notable potencialidad de expansión y crecimiento respecto de las diferentes actividades contempladas en los proyectos aprobados y, actualmente, en ejecución.

Dentro del conjunto de los citados proyectos, los correspondientes al sector turístico alcanzan -igualmente- considerable relevancia, no sólo por los montos de inversión comprometidos, sino también por la diversidad de aquellos, los cuales involucran diferentes actividades vinculadas a los servicios turísticos y su consecuente prestación en la Provincia.

Respecto de la aludida diversidad de los proyectos, los mismos comprenden a actividades y servicios tales como: alojamiento, en sus diferentes modalidades; operadores de turismo; gastronomía; desarrollo de artesanías regionales; y, transporte.

Dichos proyectos consideran -obviamente- los aspectos vinculados con los recursos humanos que, necesariamente, deberán afectar para la prestación de los respectivos servicios; requiriéndose para el caso la incorporación de personal idóneo y convenientemente capacitado para la atención de los mismos.

En este sentido, se advierte una cuantificación en la creación de

nuevos puestos de trabajo que supera a las 250 personas, cantidad ésta que se acumula al universo ya existente y que resultaría ser demandante de acciones de capacitación, adiestramiento y actualización.

- 1.9 Siempre vinculado a la tarea de investigación realizada y como consecuencia del relevamiento efectuado, se advierte la existencia de establecimientos que figuran sin categorizar.

Al respecto, sus titulares, en forma casi recurrente, han expresado su mayor interés por obtener -por parte del Organismo Provincial de Turismo- la categoría que les correspondiere, conforme la aplicación de las normas vigentes en la materia.

A su vez, se ha podido comprobar que no todas las clases de establecimientos de alojamiento existentes en las localidades relevadas, se identifican con las determinadas por la norma; caso el de los llamados "paradores", tal como ya se expresara en el párrafo cuarto del punto 1.3 del presente.

2. AGENCIAS DE TURISMO.

Conforme las modalidades de la actividad turística, la labor de intermediación entre los prestadores de servicios y los usuarios de los mismos está a cargo de las genéricamente llamadas *agencias de viajes*, aún cuando ésta denominación corresponda a una de las categorías comerciales determinada por la norma legal que las regula (Dto. Ley 18.829).

A efectos del presente Informe, se usa el nombre de "agencias" para referir al conjunto de las empresas de viajes, cuyas diferentes modalidades comerciales son las contempladas en dicha norma, las cuales son:

- * Empresas de Viajes y Turismo -EVT-
- * Agencias de Viajes -AV-
- * Agencias de venta de Pasajes -AVP-

- 2.1 Del total de las 45 agencias relevadas, respecto de la *Modalidad* de las mismas, se observa la existencia de un elevado porcentaje de Empresas de Viajes y Turismo frente a las demás modalidades. Así, un:

- * 82% pertenecen a la modalidad EVT, las cuales totalizan 37 agencias.

* 16% pertenecen a la modalidad AV, totalizando 7 agencias.

* 2% pertenecen a la modalidad EVP.

Lo expresado se describe en el Cuadro 7 y los Gráficos 7.1 y 7.2, que se agregan en el Anexo del presente Informe.

2.2 Considerando el total de agencias expresado, con referencia a las *Localidades* relevadas, se observa que las siguientes alcanzan los mayores porcentajes:

* Comodoro Rivadavia 38%, representado por 17 agencias

* Trelew 25%, representado por 11 agencias

* Puerto Madryn 18%, representado por 8 agencias

* Esquel 13%, representado por 6 agencias.

Lo indicado está representado en el Gráfico 7.3 agregado al Anexo del presente.

Si se toman en cuenta la cuantificación de agencias por localidad, puede observarse que:

* Comodoro Rivadavia tiene	12 EVT	5 AV	
* Trelew posee	9 EVT	1 AV	1 AVP
* Puerto Madryn	7 EVT	1 AV	
* Esquel	6 EVT		

Lo expresado se encuentra representado en los Gráficos 7.4 al 7.9, agregados al respectivo Anexo del presente.

2.3 En cuanto al *Tipo de Actividad* de las agencias, del total de 45 ya a-ludido, surge que:

* 19 son emisoras

* 5 son receptoras

* 21 atienden a ambos tipos de actividad.

Si se consideran estas cifras porcentualmente, se advierte que:

* 49% atienden ambos tipos de actividad

* 40% son emisoras

* 11% son receptoras.

Lo indicado está representado en los Gráficos 7.10 y 7.11 del Anexo respectivo.

2.4 Respecto del *Personal Permanentemente Ocupado* en las agencias relevadas, el mismo alcanza a una cifra de 128 personas, de las cuales -según la modalidad de las agencias- :

- * el 84% trabajan el EVT
- * el 14% se desempeñan el AV
- * el 2% trabajan el AVP.

Si se toman en consideración las localidades más representativas, con referencia al personal permanentemente ocupado, se observa que:

- * Comodoro Rivadavia tiene el 36%, representado por 46 personas
- * Trelew posee el 30%, representado por 39 personas
- * Puerto Madryn tiene el 17%, representado por 22 personas
- * Esquel posee el 11%, representado por 14 personas.

Es del caso destacar, que el porcentaje del personal permanentemente ocupado en agencias que posee formación turística académica, ya sea terciaria o universitaria, no supera el 5%.

Lo expresado en éste punto está representado en los Cuadros 8 y 9 y el Gráfico 8.1, incorporados en el respectivo Anexo del presente.

2.5 En materia de *Necesidades de Capacitación*, quizá como consecuencia del bajo porcentual registrado de personal con formación turística académica, los requerimientos de capacitación superan con amplitud la cantidad del personal permanentemente ocupado, al expresar éste su interés por recibir para sí más de una capacitación.

2.5.1 En cuanto a la *Demanda por sectores de las agencias*, se observa que de un total de 222 pedidos de capacitación, los porcentajes de las solicitudes respecto de dichos sectores y áreas, es el siguiente:

- * 30% sistemas informáticos
- * 23% marketing
- * 19% ventas y reservas
- * 13% operaciones
- * 9% administración y contabilidad
- * 6% dirección y gerencia.

Como fácilmente puede apreciarse, las materias de sistemas y servicios informáticos, junto con los procedimientos de marketing, acaparan más del 50% de los pedidos de capacitación.

Tal circunstancia es resultado directo de la casi absoluta necesidad actual por recibir formación en materia informática aplicada a los procesos operativos, funcionales, administrativos, gerenciales y de toma de decisiones de las agencias, habida cuenta del predominio de la tecnología en sistemas computarizados y su efectividad para el conjunto de las actividades atendidas y realizadas por las agencias.

Igual necesidad formativa se presenta respecto del desarrollo de los temas de comercialización de los servicios turísticos, los cuales requieren de insumos, técnicas y metodologías modernas para afrontar la cada vez más creciente competitividad en materia de servicios turísticos y su prestación.

2.5.2 Si se toman en cuenta las necesidades de capacitación, según las localidades, se observa que dichas necesidades se desagregan conforme a los siguientes porcentajes:

- * 40% Comodoro Rivadavia
- * 21% Esquel
- * 21% Puerto Madryn
- * 15% Trelew

Estas localidades expresaron una marcada preferencia por recibir capacitación en los sectores de: sistemas, marketing y ventas; circunstancia ésta que resulta concordante con las preferencias temáticas ya expresadas.

Lo indicado se representa en el Cuadro 10 y los Gráficos 10.1 al 10.7 del Anexo que acompaña al presente Informe.

2.6 Respecto de las *Metodologías y Modalidades pedagógicas* solicitadas para la capacitación, sólo 42 agencias se expidieron sobre ésta variable.

De ellas, el 74% muestra preferencia por la metodología de trainings o seminarios y el 61% se inclina por la modalidad de un desarrollo progresivo.

Como resúmen de lo indicado en éste punto, las preferencias de las agencias de turismo, son las siguientes:

- * Modalidad progresiva: 26 pedidos (61%)
- ** Metodología: 7 cursos (16%)
19 seminarios (45%)

- * Modalidad intensiva: 16 pedidos (39%)
- ** Metodología: 4 cursos (10%)
12 seminarios (29%)

En conclusión, las agencias de turismo expresaron sus preferencias por la metodología de *seminario*, con la modalidad *progresiva*.

Lo señalado se muestra en el Cuadro 11 y los Gráficos 11.1, 11.2 y 11.3.

Si se consideran los datos indicados, y se los refiere según *localidades*, se observa que las agencias de:

- * Comodoro Rivadavia, pide:
 - ** 12 seminarios
 - ** 3 cursos

- * Trelew, pide:
 - ** 9 seminarios
 - ** 2 cursos

- * Puerto Madryn, pide:
 - ** 4 seminarios
 - ** 4 cursos

- 2.7 En lo concerniente a los *Períodos considerados óptimos para recibir capacitación*, las agencias expresaron sus preferencias, buscando la utilización de lapsos de menor actividad.

El período que resulta ser el más coincidente es el de marzo / junio; existiendo además otros espacios de tiempo, tales como el comprendido entre los meses de agosto / octubre.

Lo indicado se expresa en el Cuadro 12, que figura agregado en el Anexo que acompaña al presente.

3. SECTOR PUBLICO.

Conforme a lo oportunamente expresado, la Misión ha entendido que el cabal conocimiento de la realidad existente en materia de capacitación turística y sus necesidades, se optimiza si son igualmente conocidas las corres-

pondientes al sector público encargado de atender los aspectos institucionales del turismo, a través de la misión y funciones asignadas a las respectivas administraciones y organismos estatales.

En éste aspecto, la información obtenida determina -al igual que en las áreas anteriormente analizadas- una decidida inclinación por recibir insumos de capacitación, para los recursos humanos que se desempeñan en los diferentes sectores que integran las Reparticiones públicas de turismo de la Provincia.

Del conjunto de Organismos públicos relevados surgen, igualmente, necesidades de capacitación para los mismos, las cuales se expresan a continuación -según cada Repartición en particular-:

3.1 Organismo Provincial de Turismo -NATURATUR-.

3.1.1 Areas en que solicita la capacitación y cantidad de personas:

- * Planeamiento y Desarrollo: 3
- * Promoción: 3
- * Servicios Turísticos: 2

3.2 Dirección de Turismo, Municipalidad de Trelew.

3.2.1 Areas en que solicita la capacitación y cantidad de personas:

- * Planeamiento y Desarrollo: 1
- * Promoción: 1
- * Servicios Turísticos: 1

3.3 Dirección de Turismo, Municipalidad de Rawson:

3.3.1 Areas en que solicita la capacitación y cantidad de personas:

- * Planeamiento y Desarrollo: 5
- * Promoción: 5
- * Servicios Turísticos: 5

La dotación de personal de esta Repartición es de 5 agentes, excluyendo el área de servicios generales. Para el presente caso, todos los agentes solicitan recibir capacitación en las tres áreas citadas.

3.4 Secretaría de Turismo, Municipalidad de Puerto Madryn.

3.4.1 Areas en que solicita la capacitación y cantidad de personas:

- * Planeamiento y Desarrollo: 2
- * Promoción: 2
- * Servicios Turísticos: 3

3.5 Dirección de Turismo, Municipalidad de Comodoro Rivadavia.

3.5.1 Areas en que solicita la capacitación y cantidad de personas:

- * Planeamiento y Desarrollo: 3
- * Promoción: 2
- * Servicios Turísticos: 5

Para este caso, también mismas personas solicitan participar en más de una capacitación; al ser la dotación de personal menor a la cantidad de solicitudes.

3.6 Coordinación de Cultura y Turismo, Municipalidad de Rada Tilly.

3.6.1 Areas en que solicita la capacitación y cantidad de personas:

- * Planeamiento y Desarrollo: 3
- * Promoción: 3
- * Servicios Turísticos: 3

Al igual que el punto anterior, mismas personas solicitan acceder a más de una capacitación.

3.7 Dirección de Cultura y Turismo, Municipalidad de Sarmiento.

3.7.1 Areas en que solicita la capacitación y cantidad de personas:

- * Planeamiento y Desarrollo: 1
- * Servicios Turísticos: 1

Como puede apreciarse, la expresión de las necesidades es igualmente constante respecto de los organismos estatales, quienes advierten que resulta menester desarrollar acciones de capacitación, adiestramiento y ac-

tualización, para quienes se desempeñan en el ámbito de la función pública.

4. ENTIDADES DE ENSEÑANZA TURISTICA.

Respecto de éstas, las instituciones de formación relevadas presentan el siguiente panorama.

- 4.1 La existencia de entidades de diferentes nivel académico, abarcando en su conjunto a los grados terciario y secundario con programación especial.

En el nivel terciario se imparte enseñanza turística en:

- 4.1.1 Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, dictándose la carrera de *Técnico en Turismo*, según ya se expresara.

Respecto de dicha carrera, los títulos otorgados son habilitantes para ejercer y poseen validez nacional.

Asimismo, merced a la organización de la Secretaría de Extensión Universitaria de dicha Casa de Estudios, son desarrolladas -en forma no permanente- acciones educativas, a través del dictado de cursos o actividades similares sobre diferentes temas y especializaciones del turismo y sus servicios.

Las áreas globales de las cuales son identificados los temas aludidos, son las de *hotelería* y *agencias de turismo*, pudiendo ampliarlas al desarrollo del tema de información turística.

Dichos cursos o actividades análogas pueden ser dictados en la sede de la entidad, como también en forma itinerante.

Acerca de los contenidos del ya citado *Curso de Servicios, Organización de Eventos o Organización Hotelera* (punto 1.1 del Capítulo II), dicha acción de capacitación desarrolló en forma individual los temas tratados, con una duración de un (1) día cada uno, los cuales -en lo particular- fueron los siguientes:

- * Curso de Servicios Hoteleros:
 - ** Cortesía.
 - ** Cordialidad.

- ** Manejo de la queja.
- * Curso de Organización Hotelera:
 - ** Recepción y Atención Integral al Viajero.
- * Curso de Organización de Eventos:
 - ** Ceremonial.
 - ** Protocolo.
 - ** Relaciones Públicas
 - ** Gastronomía.

4.1.2 Centro de Estudios Trelew.

Esta entidad presenta las siguientes características:

- * Plantea una formación orientada al desarrollo de criterios de la planificación turística global, conforme a los contenidos de sus carreras; principalmente la correspondiente a la de técnico en turismo.
- * Los títulos que otorga son habilitantes para ejercer y tienen validez nacional.
- * Tiene acuerdos interinstitucionales suscriptos con el Organismo Provincial de Turismo y con prestadores de servicios turísticos para desarrollar en sus respectivos establecimientos un régimen de pasantías para sus alumnos.
- * Desarrollarían acciones de capacitación en las áreas globales de *hotelería e información turística*, pudiendo hacerlo en en la sede de la entidad, como también en forma itinerante.

- 4.2 En el nivel secundario, existen instituciones educativas orientadas a la formación -en los grados básicos- del personal afectado a satisfacer necesidades vinculadas con la prestación de servicios turísticos.

Así, se encuentran las siguientes entidades:

4.2.1 Escuela Municipal de Aprendizaje Laboral -EMAL-.

Esta entidad presenta un perfil académico-institucional con las siguientes características:

- * Se convierte en un Centro de Capacitación Laboral, con capacidad de suscribir convenios de *cooperación horizontal*

con otras municipalidades de la Provincia, para desarrollar -en cada una de sus respectivas jurisdicciones- acciones de capacitación, conforme a los requerimientos que de las mismas surgieren y pudiesen ser satisfechas por la entidad capacitadora.

Tales actividades de cooperación se encuentran circunscriptas en el marco de los denominados Convenios intermunicipales.

- * El hecho de convertirse en Centro de Capacitación Laboral le permite abarcar un universo y representatividad académica mayor.
- * Los cursos que dicta y los títulos que otorga tienen reconocimiento internacional, otorgado por la Organización Internacional del Trabajo -OIT-; además de poseer los mismos validez nacional.
- * Tiene acuerdos interinstitucionales suscriptos con la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco y el Centro de Estudios Socio-económicos para América Latina.
- * Además tiene acuerdos con los establecimientos de alojamiento de la Provincia, para desarrollar un régimen de pasantías para sus alumnos. En éste aspecto, pudo comprobarse que varios establecimientos han recibido estas pasantías, mereciendo las mismas un importante grado de satisfacción.
- * Las áreas globales sobre las que desarrollan su actividad formativa son las de *hotelería* y *gastronomía* en sus niveles básicos; además de impartir capacitación empresarial en el marco de la pequeña y mediana empresa. Estando en condiciones de ampliar dichas áreas, desarrollando lo referente a temas de comercialización.

4.2.2 Escuela Provincial N° 730, cuyas características son las siguientes:

- * En virtud de acuerdos con la Municipalidad de Trelew, sus alumnos realizan tareas de apoyo como informantes para la misma, en ocasión de la realización de eventos en los que aquella interviene y para los cuales les son requeridas dichas tareas.

- * Estarían en posibilidad de incorporar contenidos para impartir conceptos en materia de información turística, realizándola en la sede de la escuela.

4.2.3 Escuela Provincial N° 728, cuyas posibilidades formativas se se orientan a la incorporación de contenidos para impartir conceptos, principalmente, sobre hotelería e información turística.

4.3 Instituto Municipal del Empleo y la Producción, dependiente de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia.

Si bien este Organismo no constituye una institución convencional de formación, por no ser de su misión, en razón de la proyección de sus funciones, estaría en condiciones de participar en el intercambio de información y el planteo de alternativas de colaboración conjunta con las entidades educativas, en función de su posibilidad para detectar necesidades de formación, respecto de los oficios demandados.

Finalmente y tal como ya se indicara, en materia de entidades de capacitación, se expresa que resulta del interés del Organismo Provincial de Turismo asistido e, igualmente, de la Misión, tratar de obtener el máximo aprovechamiento de las instituciones educativas existentes en la Provincia, intentando optimizar sus potencialidades y el alcance de sus proyecciones, como instituciones que favorezcan al desarrollo turístico de la Provincia, mediante la formación de los recursos humanos necesarios para el logro de dicho objetivo.

ANEXO DE CUADROS Y GRAFICOS

-CAPITULOS I. II. III.-

ALOJAMIENTO.

Cuadro 1: Tipo de establecimientos de alojamiento. Valores globales y por localidad.

Gráfico 1.1: Expresado en porcentajes.

Gráfico 1.2: Expresado en cantidades.

Gráfico 1.3: Trelew.

Gráfico 1.4: Rawson.

Gráfico 1.5: Playa Unión.

Gráfico 1.6: Puerto Madryn.

Gráfico 1.7: Puerto Piramide.

Gráfico 1.8: Esquel.

Gráfico 1.9: Lago Puelo.

Gráfico 1.10: Trevelin.

Gráfico 1.11: Comodoro Rivadavia.

Gráfico 1.12: Rada Tilly.

Gráfico 1.13: Sarmiento.

Gráfico 1.14: Camarones.

Cuadro 2: Cantidad de establecimientos de alojamiento según tipos de explotación y por localidades.

Gráfico 2.1: Según tipos de explotación, expresado en cantidades.

Gráfico 2.2: Según tipos de explotación, expresado en porcentajes.

Gráfico 2.3: Establecimientos de alojamiento según localidad, expresado en porcentajes.

Gráfico 2.4: Porcentaje de establecimientos de alojamiento con explotación de cadena, según localidades.

Gráfico 2.5: Porcentaje de establecimientos de alojamiento con explotación familiar, según localidades.

Gráfico 2.6: Porcentaje de establecimientos de alojamiento con explotación independiente, según localidades.

Gráfico 2.7: Trevelin.

Gráfico 2.8: Lago Puelo.

Gráfico 2.9: Esquel.

Gráfico 2.10: Puerto Madryn

Gráfico 2.11: Tipo de explotación por localidad, expresado en cantidades.

Cuadro 3: Personal permanentemente ocupado en establecimientos de alojamiento, según localidades.

Gráfico 3.1: Según clase de establecimiento, expresado en cantidades.

Gráfico 3.2: Según clase de establecimiento, expresado en porcentajes.

Gráfico 3.3: Según localidades, expresado en cantidades.

Gráfico 3.4: Según localidades, expresado en porcentajes.

Cuadro 4: Necesidades de capacitación por sectores de los establecimientos de alojamiento y por localidad.

Gráfico 4.1: Necesidades de capacitación por sectores, expresado en cantidades.

Gráfico 4.2: Necesidades de capacitación. Trelew.

Gráfico 4.3: Necesidades de capacitación. Rawson.

Gráfico 4.4: Necesidades de capacitación. Playa Unión.

Gráfico 4.5: Necesidades de capacitación. Puerto Madryn.

Gráfico 4.6: Necesidades de capacitación. Puerto Piramide.

Gráfico 4.7: Necesidades de capacitación. Esquel.

Gráfico 4.8: Necesidades de capacitación. Lago Puelo.

Gráfico 4.9: Necesidades de capacitación. Trevelin.

Gráfico 4.10: Necesidades de capacitación. Comodoro Rivadavia.

Gráfico 4.11: Necesidades de capacitación. Rada Tilly.

Gráfico 4.12: Necesidades de capacitación. Sarmiento.

Gráfico 4.13: Necesidades de capacitación. Camarones.

Cuadro 5: Demanda de capacitaciones y cantidad de establecimientos que la solicitaron. Metodología y modalidades pedidas.

Gráfico 5.1: Modalidades pedidas, expresado en cantidades.

Gráfico 5.2: Modalidades pedidas, expresado en porcentajes.

Gráfico 5.3: Metodologías y modalidades solicitadas.

Cuadro 6: Períodos considerados óptimos para recibir capacitación.

AGENCIAS DE TURISMO.

Cuadro 7: Modalidad comercial de las agencias. Valores globales y por localidad.

Gráfico 7.1: Agencias según modalidad comercial, expresado en cantidades.

Gráfico 7.2: Agencias según modalidad comercial, expresado en porcentajes.

Gráfico 7.3: Cantidad de agencias por localidad.

Gráfico 7.4: Según modalidad comercial. Comodoro Rivadavia.

Gráfico 7.5: Según modalidad comercial. Esquel.

Gráfico 7.6: Según modalidad comercial. Puerto Madryn.

Gráfico 7.7: Según modalidad comercial. Rawson.

Gráfico 7.8: Según modalidad comercial. Sarmiento.

Gráfico 7.9: Según modalidad comercial. Trelew.

Gráfico 7.10: Agencias según tipo de actividad, expresado en porcentajes.

Gráfico 7.11: Agencias según tipo de actividad, expresado en cantidades.

Cuadro 8: Personal permanentemente ocupado en agencias, según modalidad comercial y localidades.

Gráfico 8.1: Personal permanentemente ocupado, según localidad.

Cuadro 9: Cantidad de personas con formación turística que trabajan en agencias de turismo.

Cuadro 10: Demanda de capacitación global y por localidades.

Gráfico 10.1: Necesidades de capacitación, según sectores.

Gráfico 10.2: Necesidades de capacitación. Trelew.

Gráfico 10.3: Necesidades de capacitación. Rawson.

Gráfico 10.4: Necesidades de capacitación. Puerto Madryn.

Gráfico 10.5: Necesidades de capacitación. Esquel.

Gráfico 10.6: Necesidades de capacitación. Comodoro Rivadavia.

Gráfico 10.7: Necesidades de capacitación. Sarmiento.

Cuadro 11: Demanda de capacitación. Metodologías y modalidades pedidas, por localidades.

Gráfico 11.1: Modalidades pedidas, expresadas en cantidades.

Gráfico 11.2: Modalidades pedidas, expresadas en porcentajes.

Gráfico 11.3: Metodologías y modalidades solicitadas.

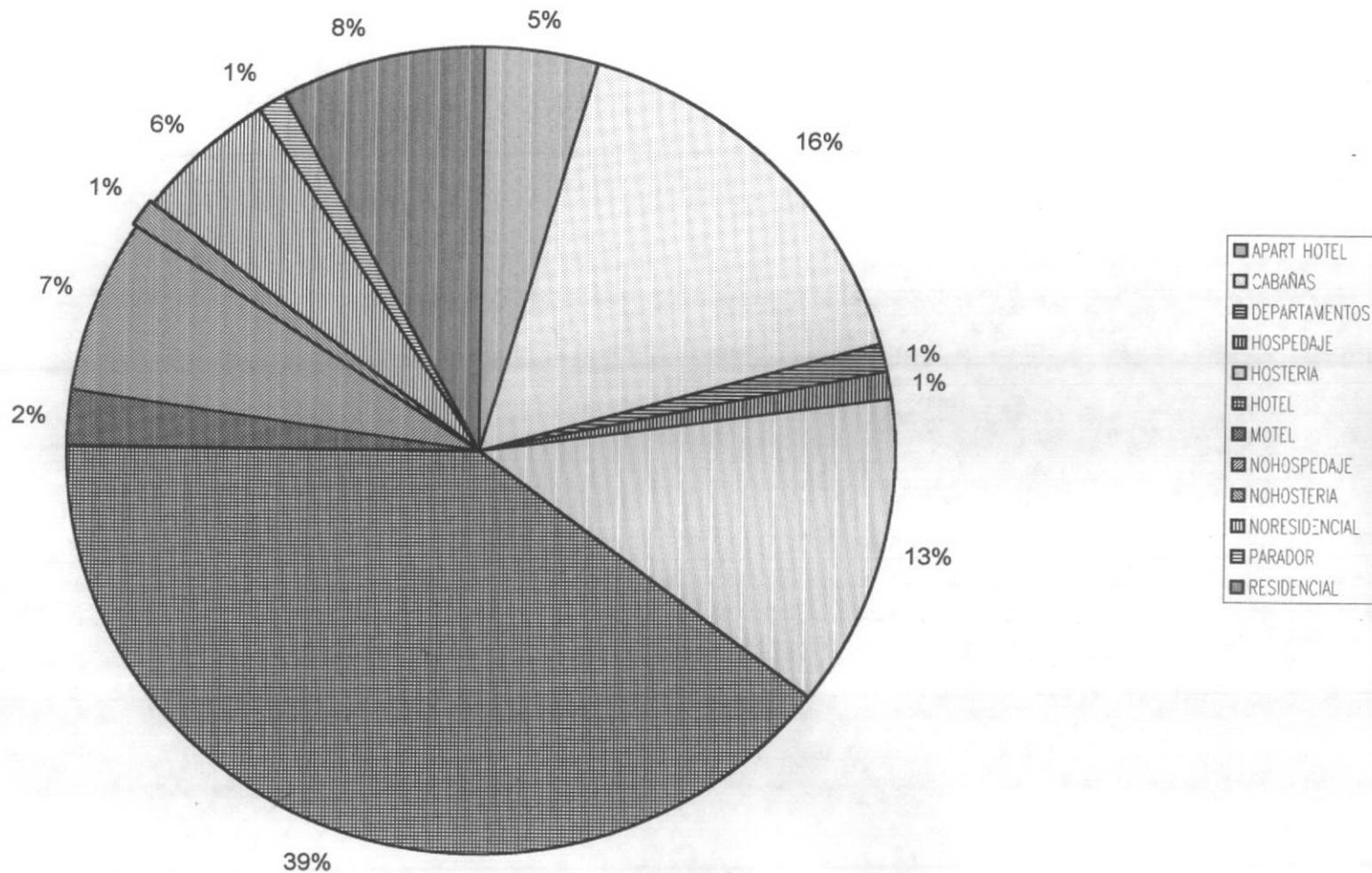
Cuadro 12: Períodos considerados óptimos para recibir capacitación, según localidades.

TIPO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
VALORES GLOBALES Y POR LOCALIDAD

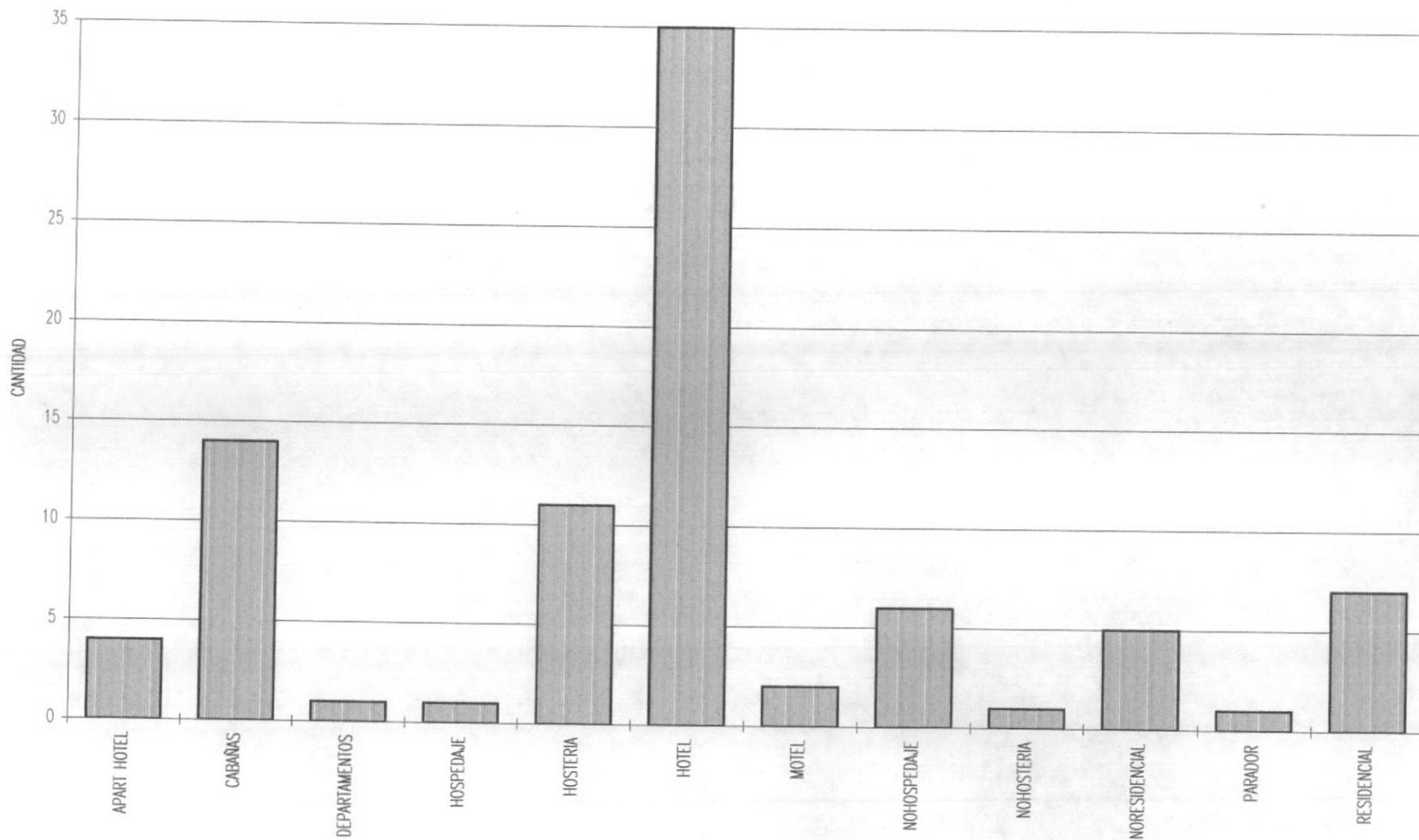
UNIDAD DE MEDIDA = CANTIDAD DE ESTABLECIMIENTOS

LOCALIDAD	APART HOTEL	CABAÑAS	DEPARTAMENTO	HOSPEDAJE	HOSTERIA	HOTEL	MOTEL	NOHOSPEDAJE	NCHOSTERIA	NORESIDENCIAL	PARADOR	RESIDENCIAL	ESTABLECIMIENT
CAMARONES	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	C	0	2
CDRO RIVADAVIA	0	0	0	1	0	10	1	6	1	5	C	2	26
ESQUEL	2	4	0	0	4	4	1	0	0	0	I	2	18
LAGO PUELO	0	6	0	0	1	0	0	0	0	0	C	0	7
PLAYA UNION	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	C	0	2
PTO PIRAMIDES	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	C	0	3
RADA TILLY	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	C	0	2
RAWSON	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	C	0	1
SARMIENTO	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	C	1	3
TRELEW	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	C	1	8
TREVELIN	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	C	0	3
PTO MADRYN	2	0	0	0	0	10	0	0	0	0	C	1	13
ESTABLECIMIENTOS	4	14	1	1	11	35	2	6	1	5	1	7	88

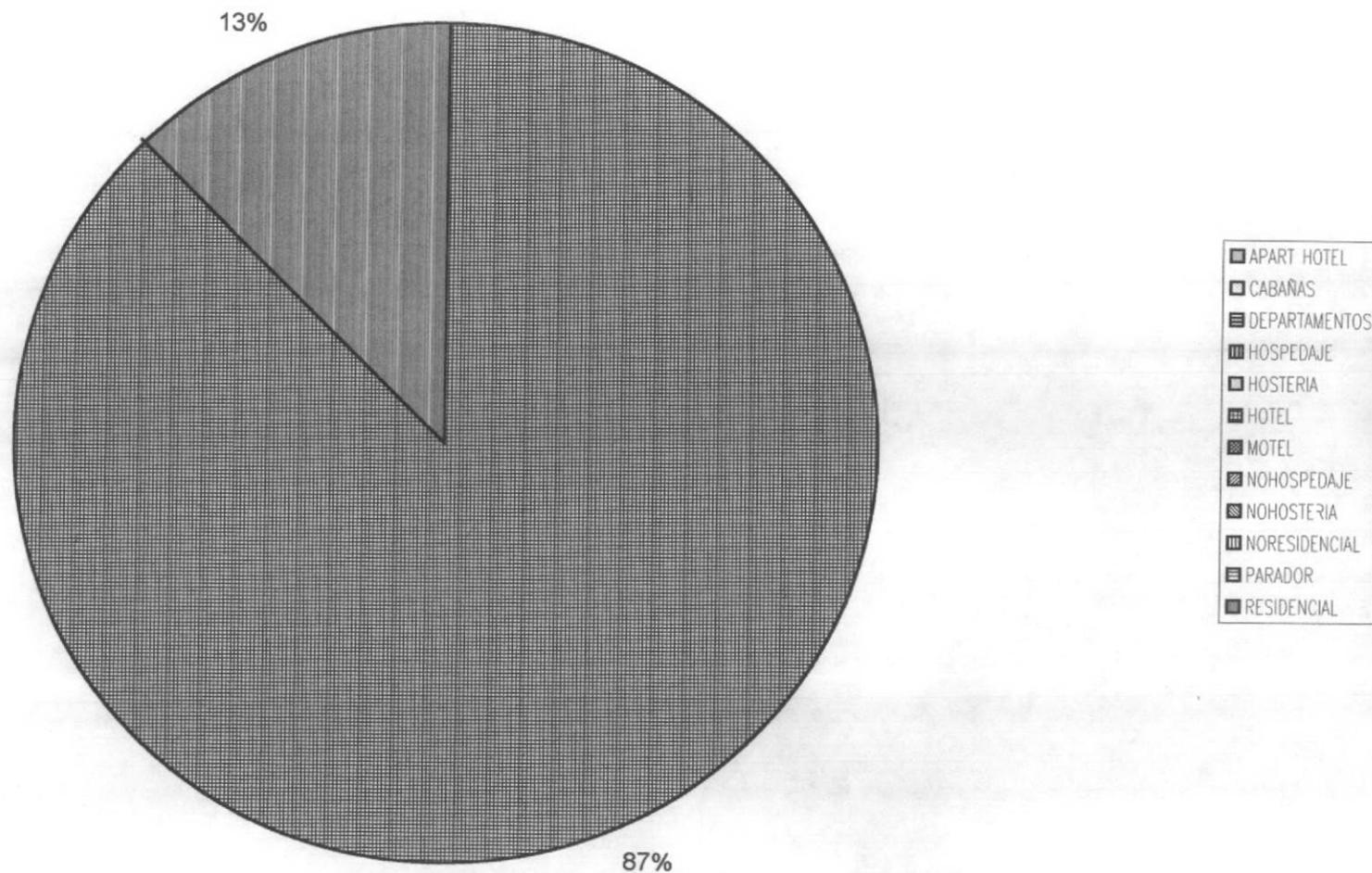
**DESCRIPCION DE LA MUESTRA GLOBAL RELEVADA
- ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO -**



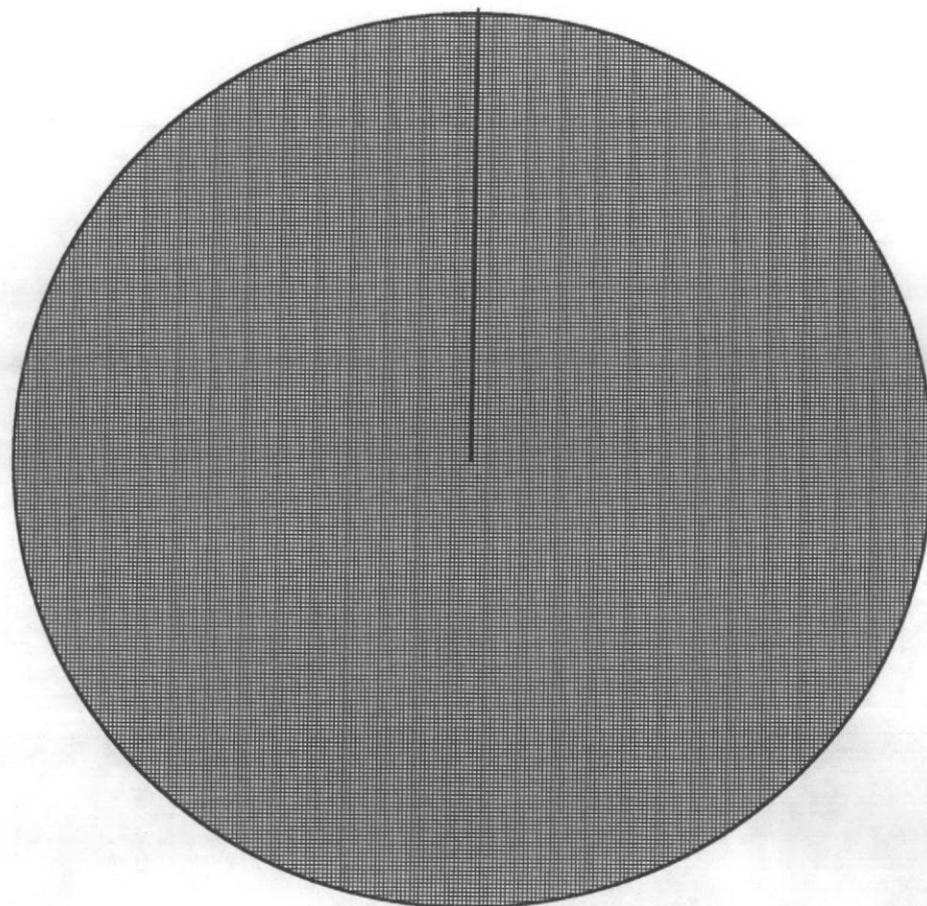
DESCRIPCION DE LA MUESTRA GLOBAL RELEVADA
- ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO -



DESCRIPCION DE LA MUESTRA POR TIPO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- TRELEW -



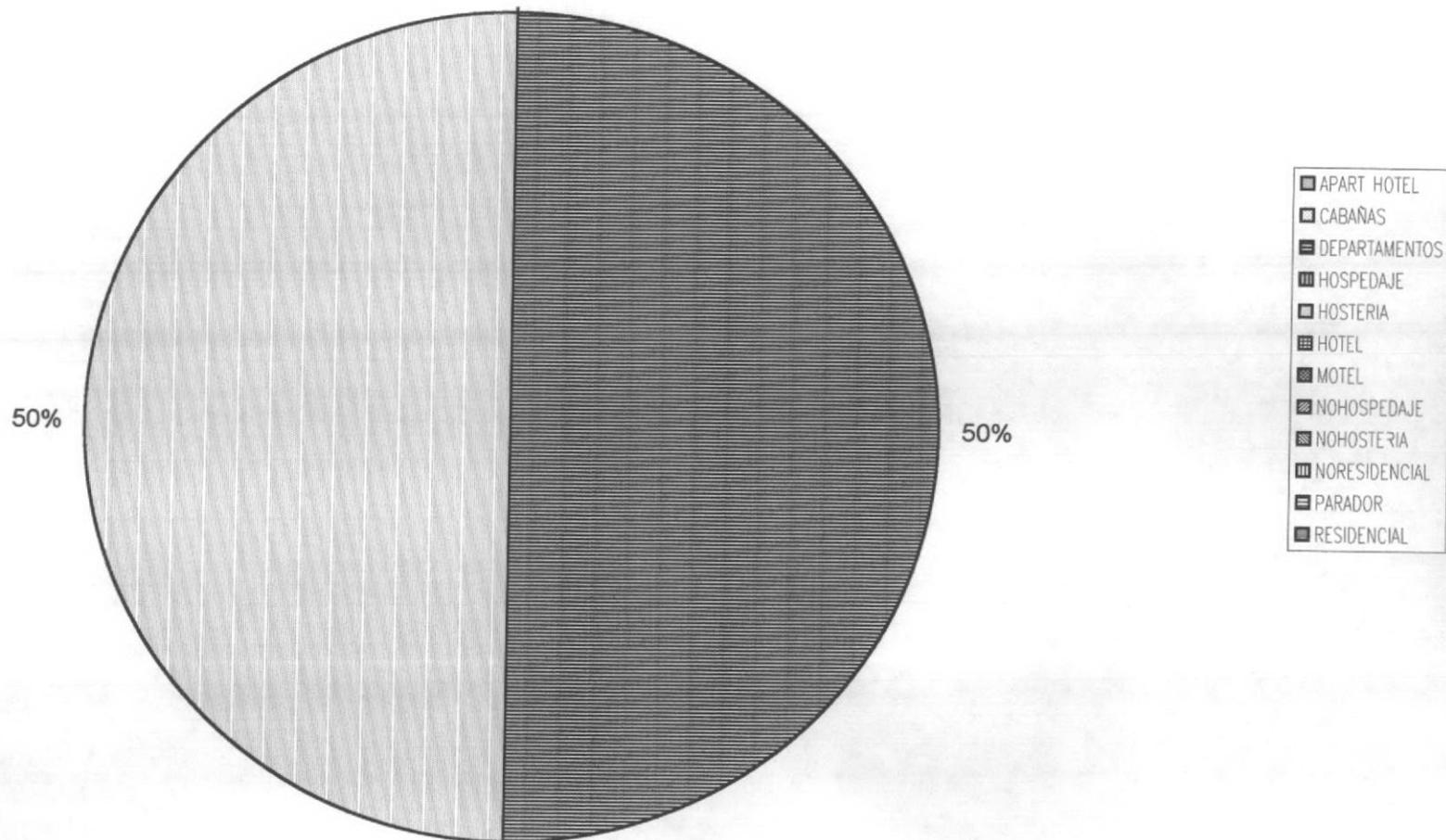
DESCRIPCION DE LA MUESTRA POR TIPO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- RAWSON -



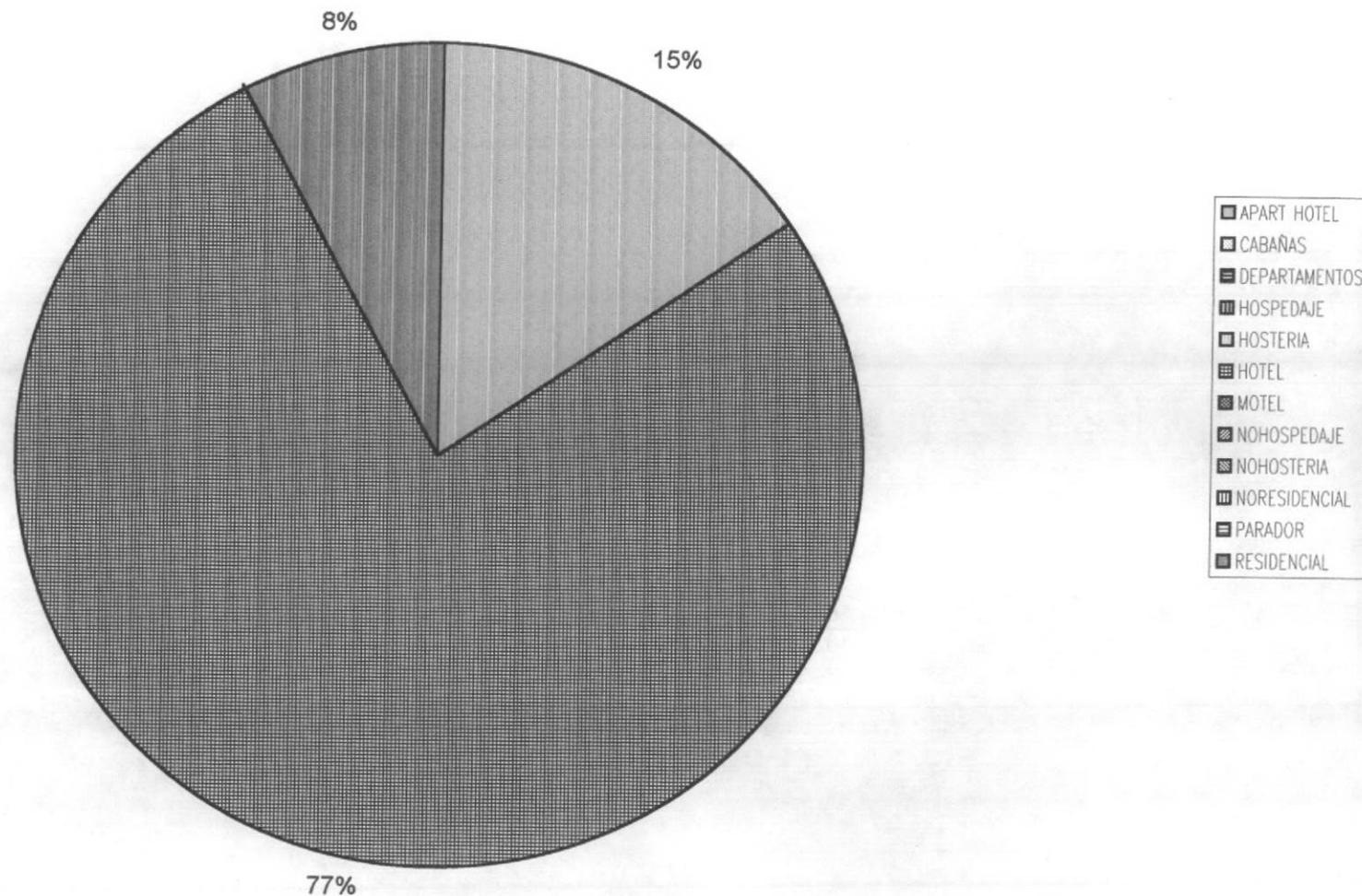
100%

- APART HOTEL
- CABAÑAS
- DEPARTAMENTOS
- HOSPEDAJE
- HOSTERIA
- HOTEL
- MOTEL
- NOHOSPEDAJE
- NOHOSTERIA
- NORESIDENCIAL
- PARADOR
- RESIDENCIAL

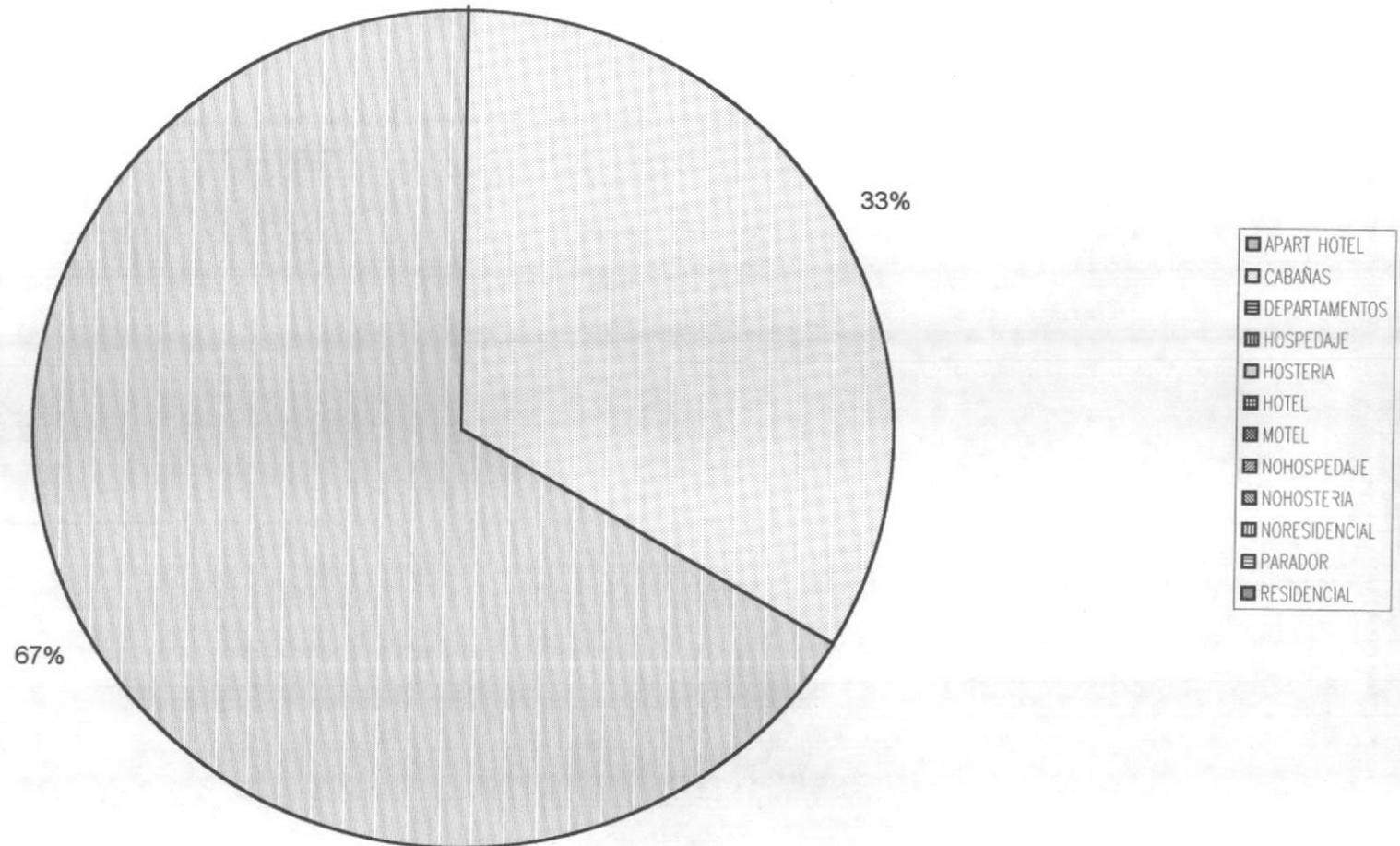
DESCRIPCION DE LA MUESTRA POR TIPO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- PLAYA UNION -



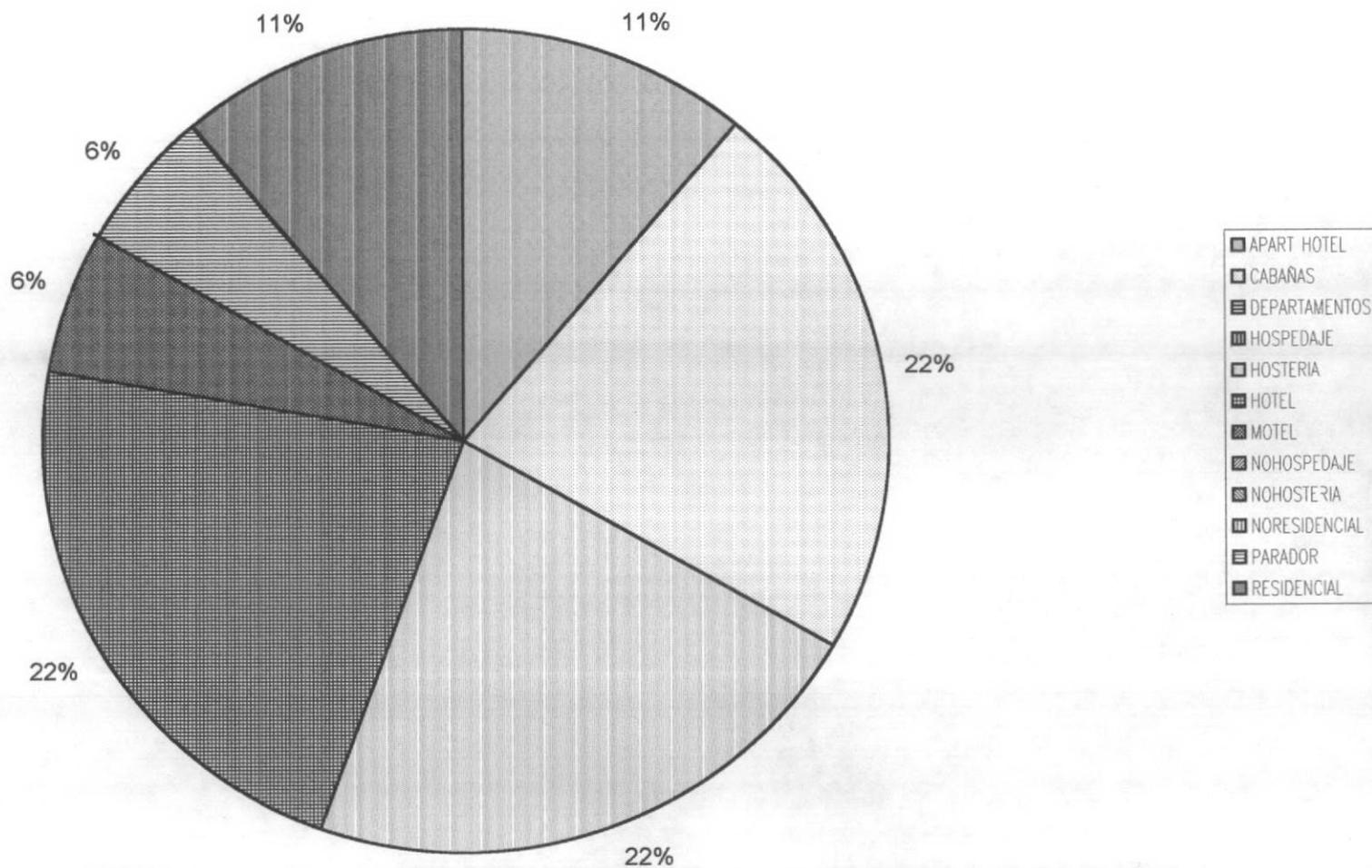
DESCRIPCION DE LA MUESTRA POR TIPO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- PUERTO MADRYN -



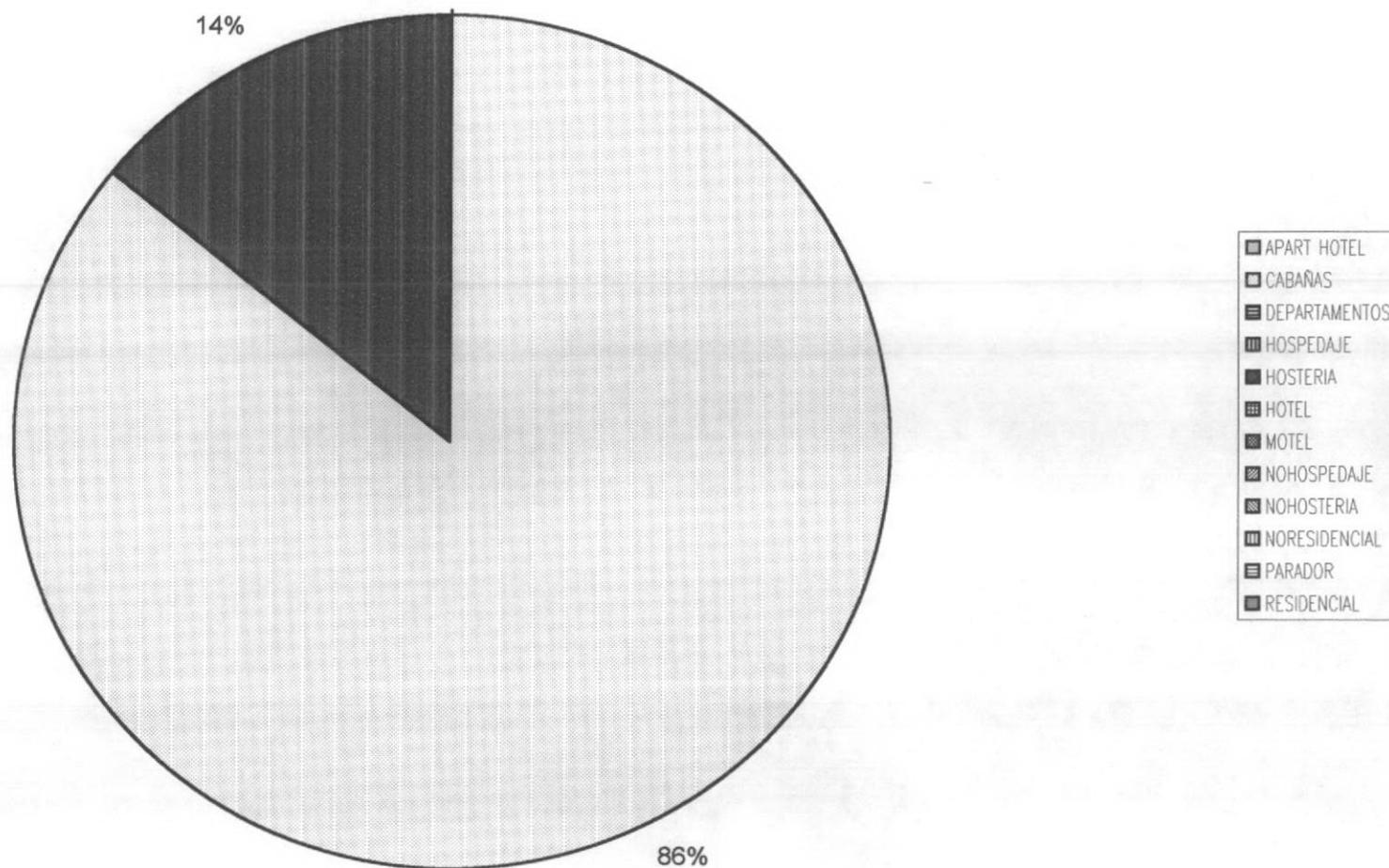
DESCRIPCION DE LA MUESTRA POR TIPO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- PUERTO PIRAMIDES -



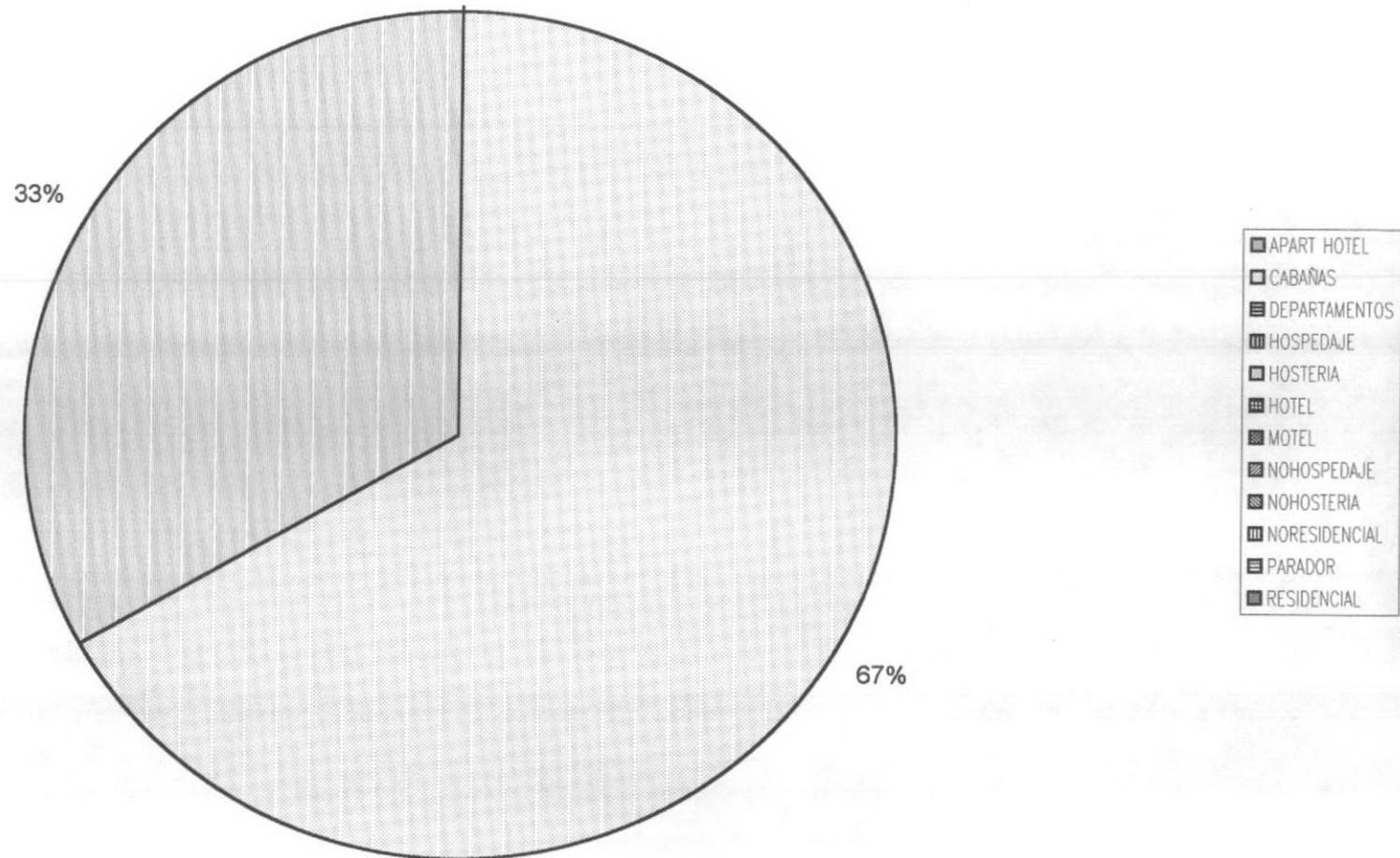
DESCRIPCION DE LA MUESTRA POR TIPO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- ESQUEL -



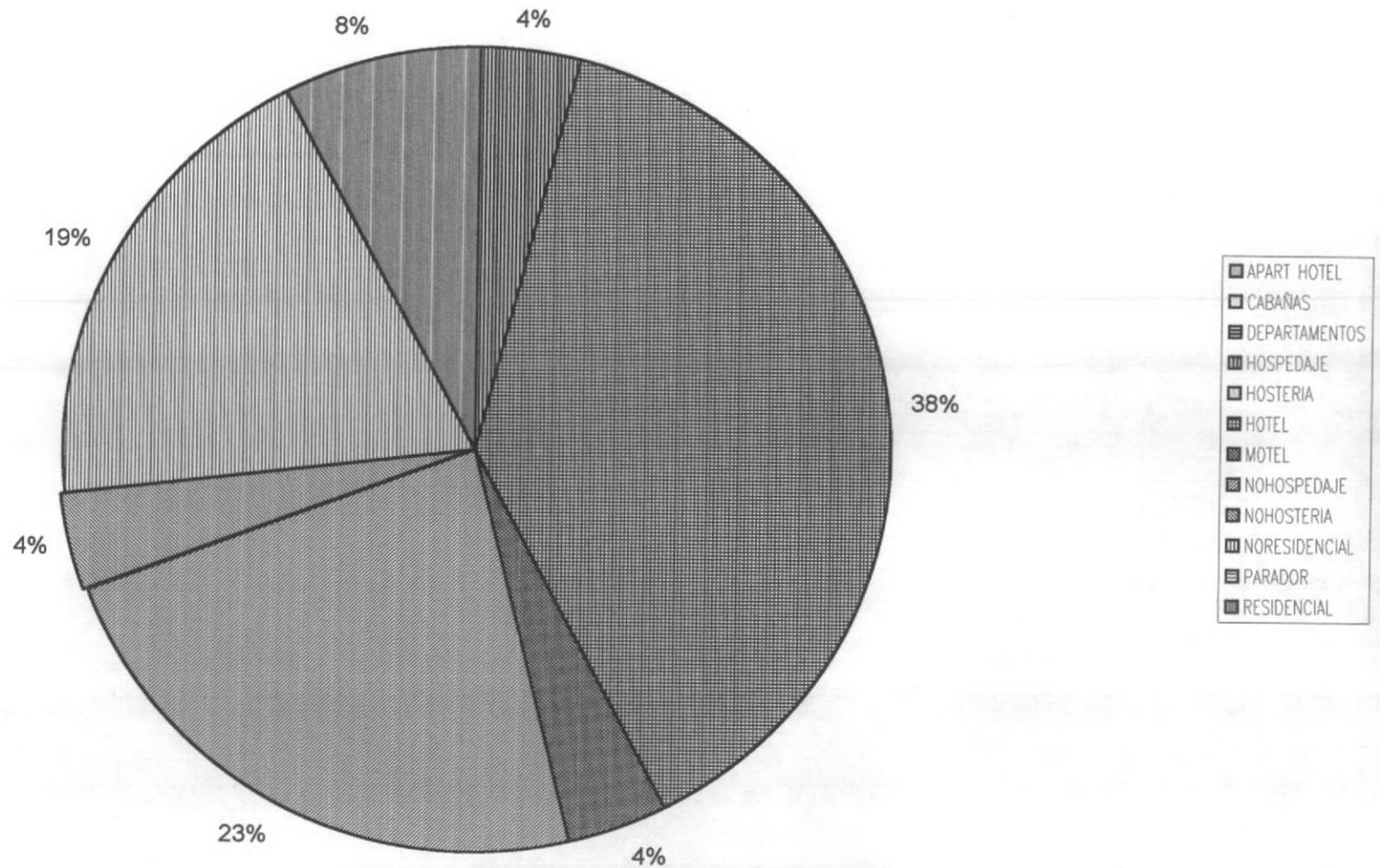
DESCRIPCION DE LA MUESTRA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- LAGO PUELO -



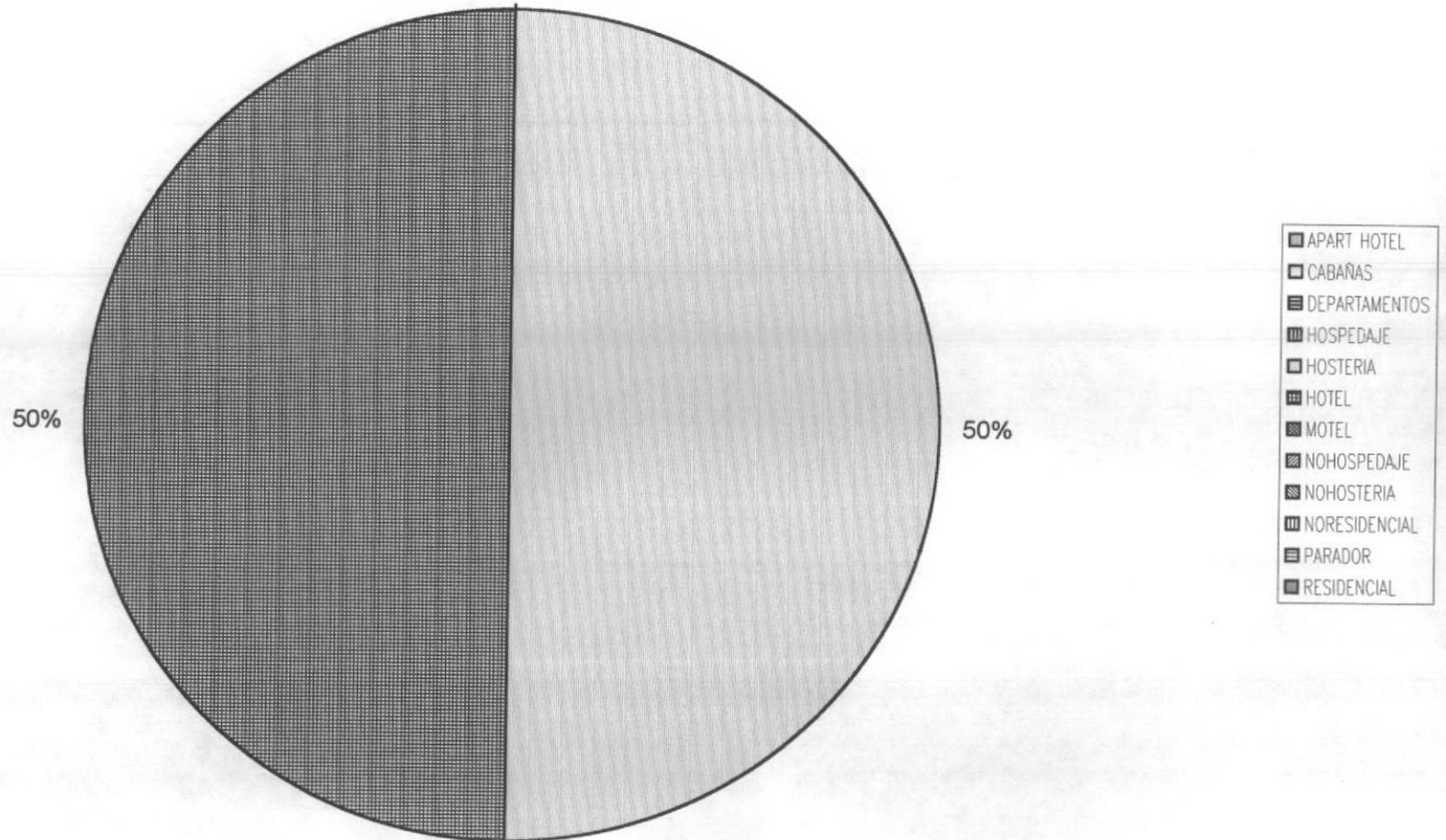
DESCRIPCION DE LA MUESTRA POR TIPO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- TREVELIN -



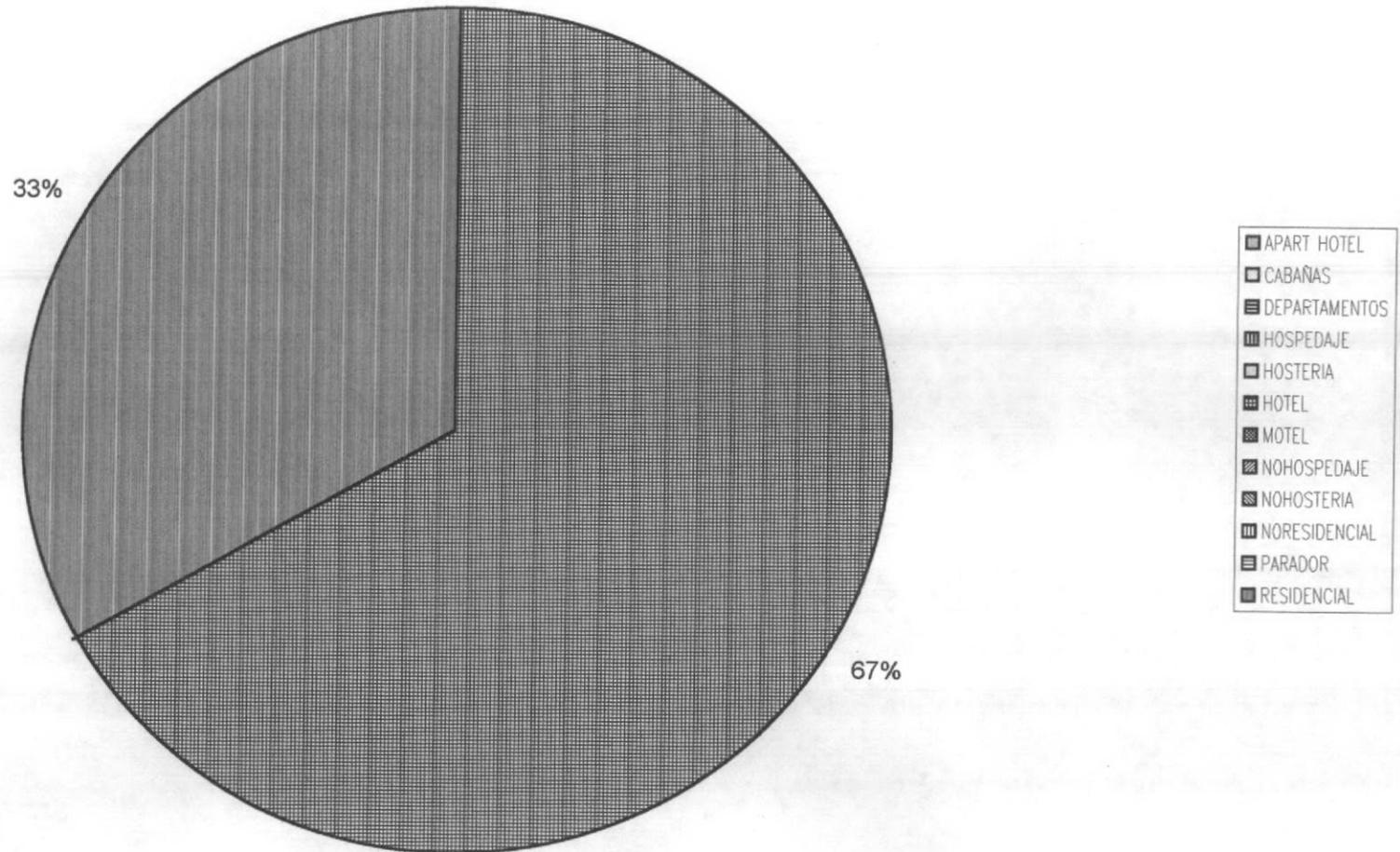
DESCRIPCION DE LA MUESTRA POR TIPO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
 - COMODORO RIVADAVIA -



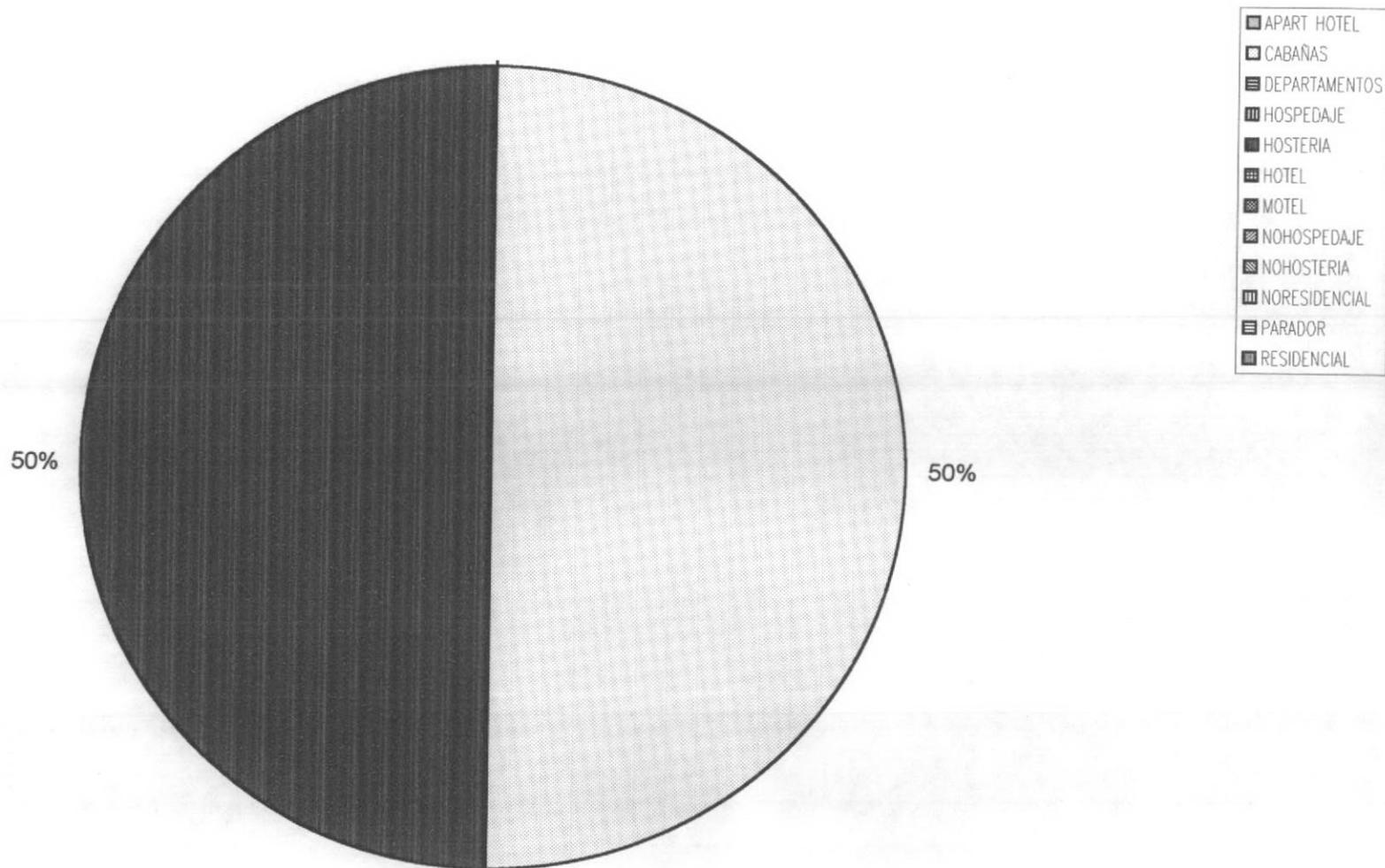
DESCRIPCION DE LA MUESTRA POR TIPO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- RADA TILLY -



DESCRIPCION DE LA MUESTRA POR TIPO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- SARMIENTO -



DESCRIPCION DE LA MUESTRA POR TIPO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- CAMARONES -

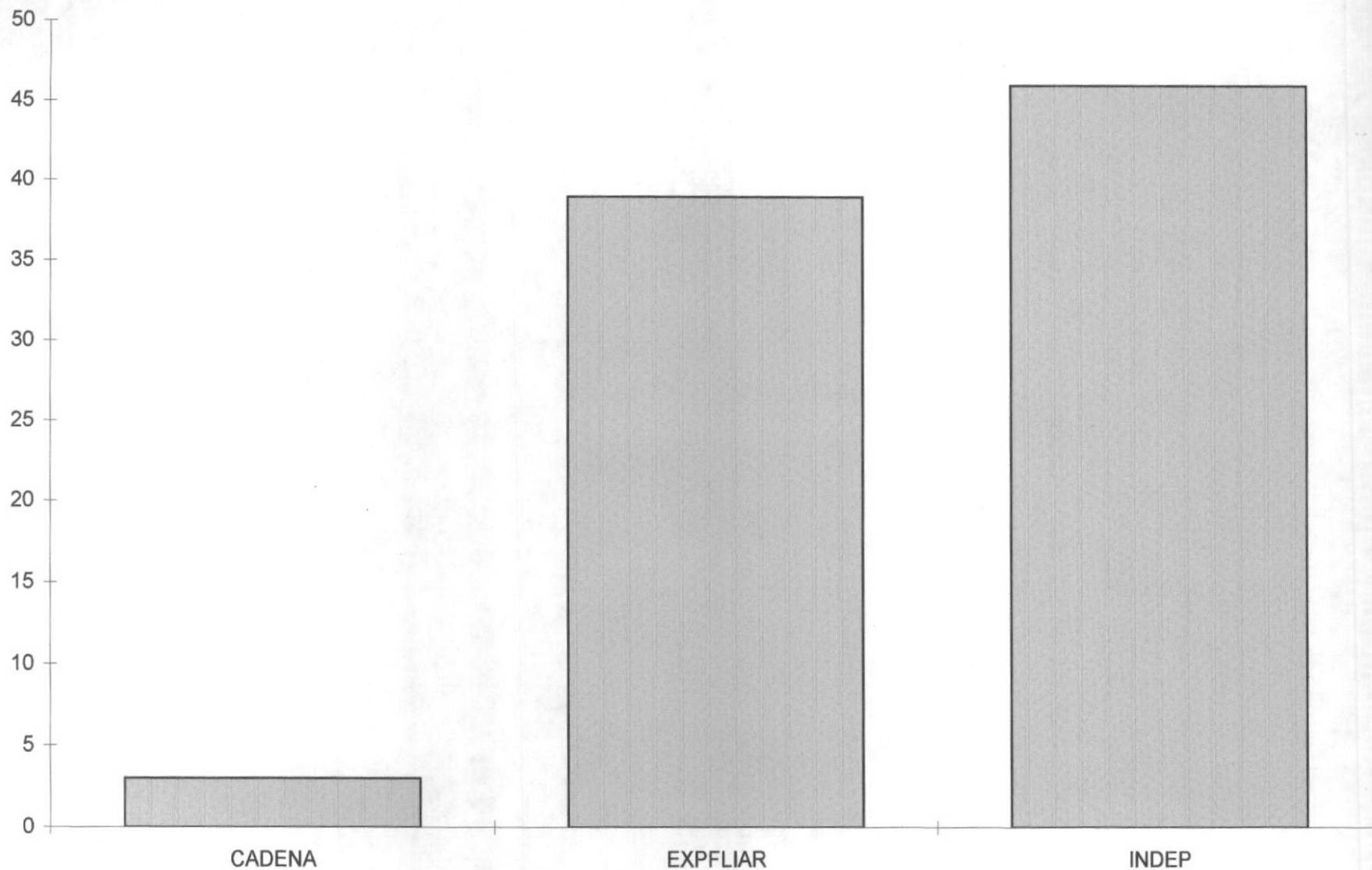


CANTIDAD DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
SEGUN TIPO DE EXPLOTACION Y POR LOCALIDADES

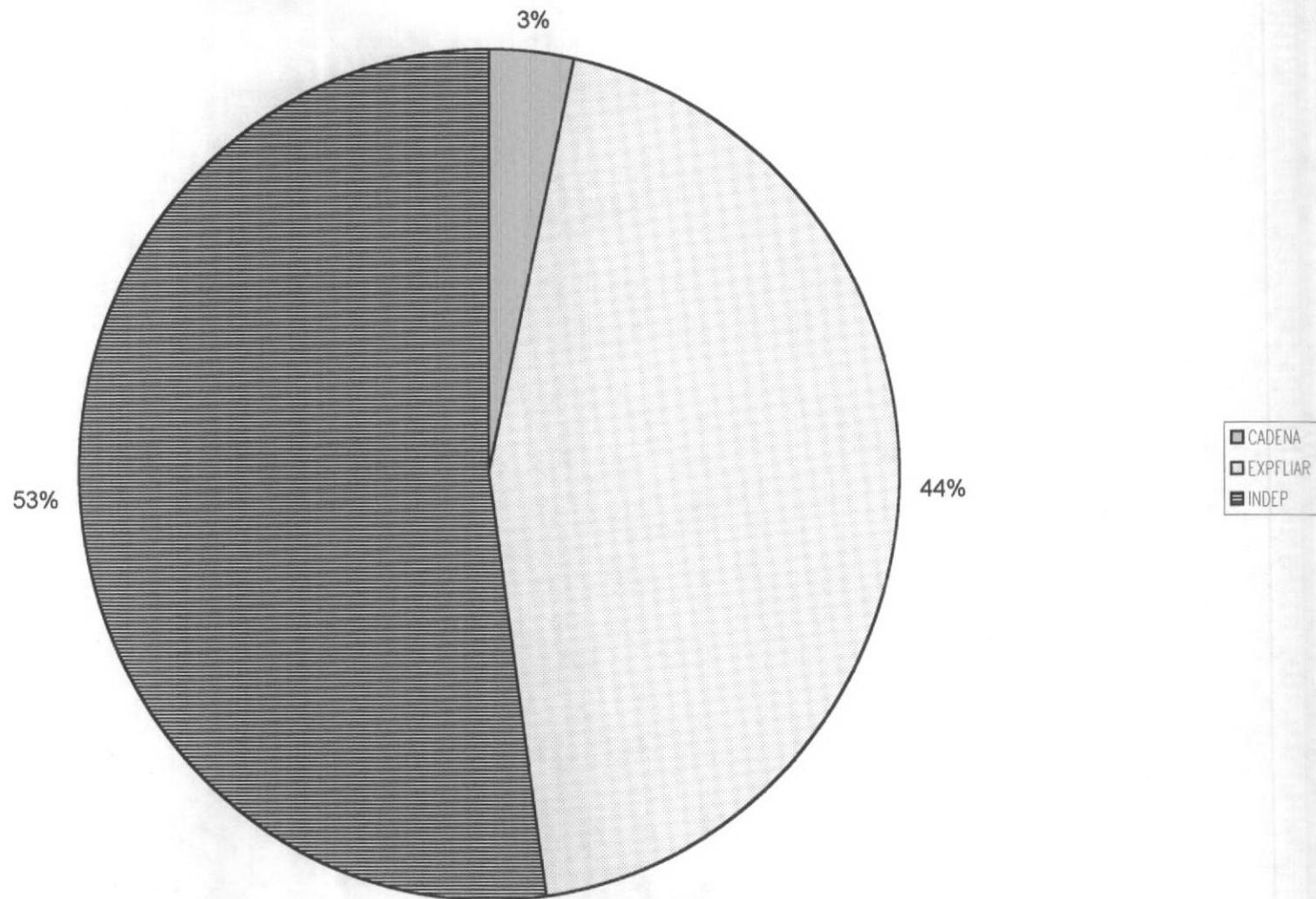
LOCALIDADES	CADENA	FAMILIAR	INDEPENDIENTE	TOTAL
CAMARONES	0	2	0	2
C. RIVADAVIA	0	14	12	26
ESQUEL	1	3	14	18
LAGO PUELO	0	6	1	7
PLAYA UNION	0	2	0	2
PTO. PIRAMIDE	0	2	1	3
RADA TILLY	0	1	1	2
RAWSON	1	0	0	1
SARMIENTO	0	2	1	3
TRELEW	1	3	4	8
TREVELIN	0	3	0	3
PTO. MADRYN	0	1	12	13
TOTAL	3	39	46	88



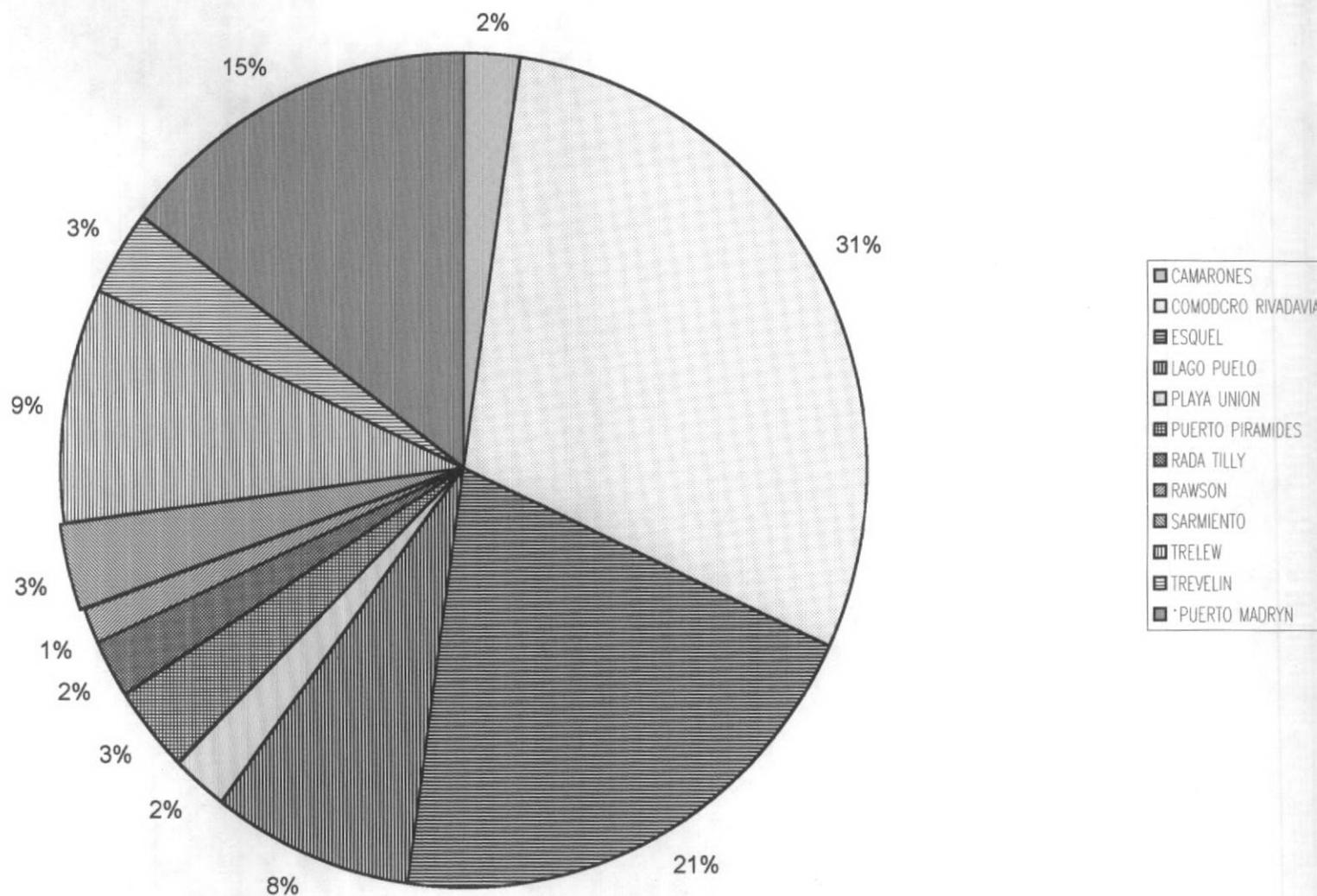
CANTIDAD DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO, SEGUN TIPOS DE EXPLOTACION



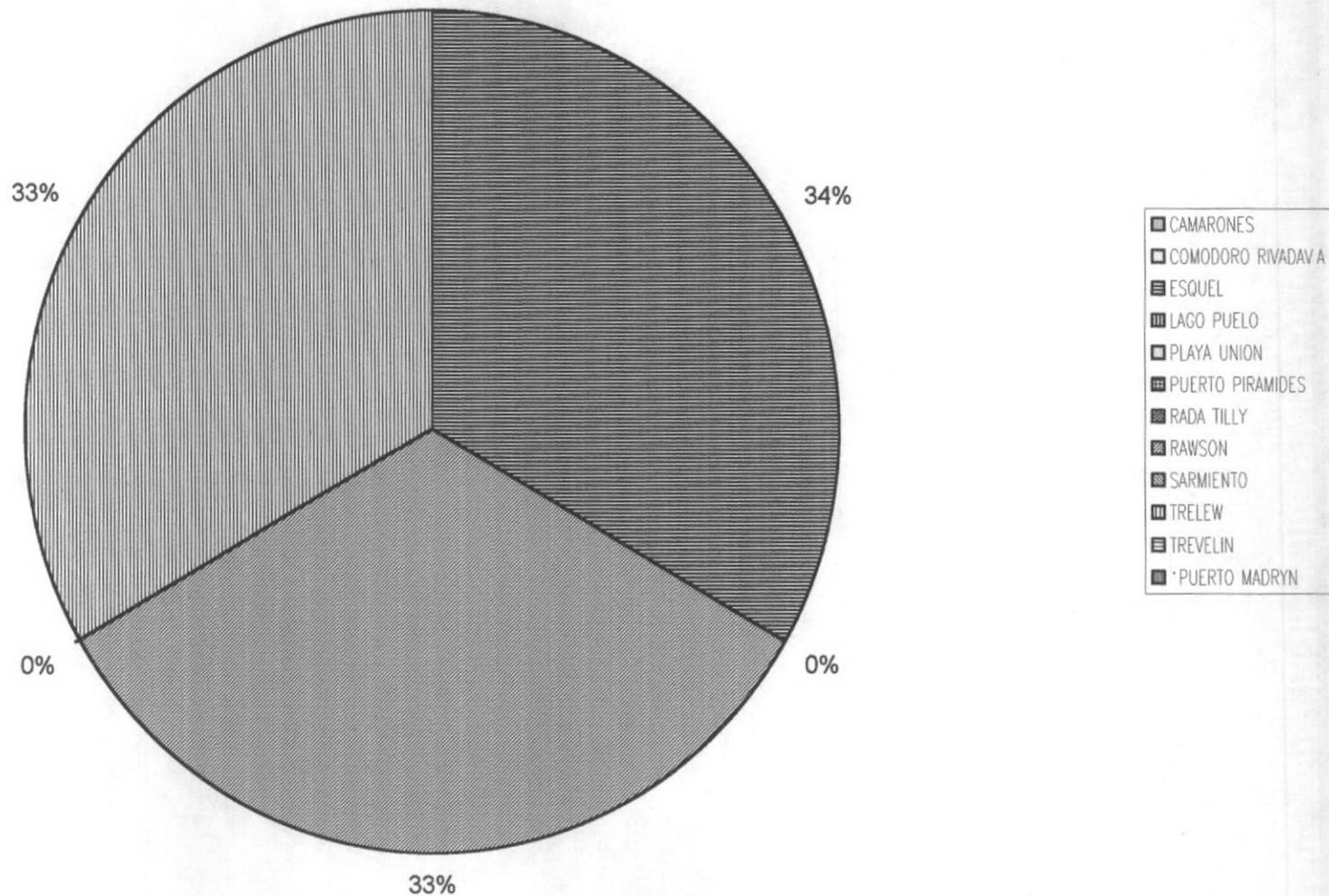
PORCENTAJE DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO, SEGUN TIPOS DE EXPLOTACION



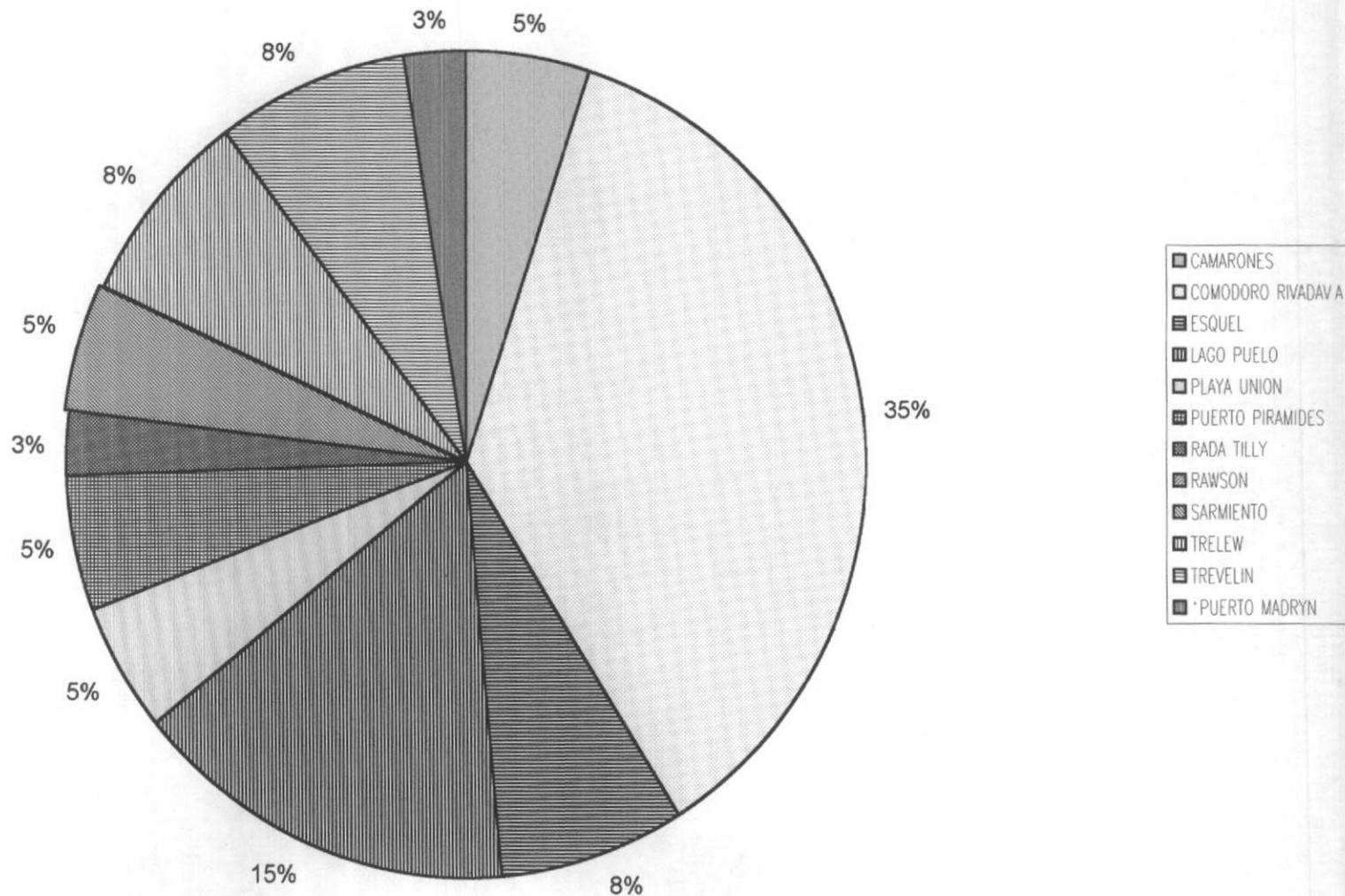
PORCENTAJE DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO SEGUN LOCALIDAD -



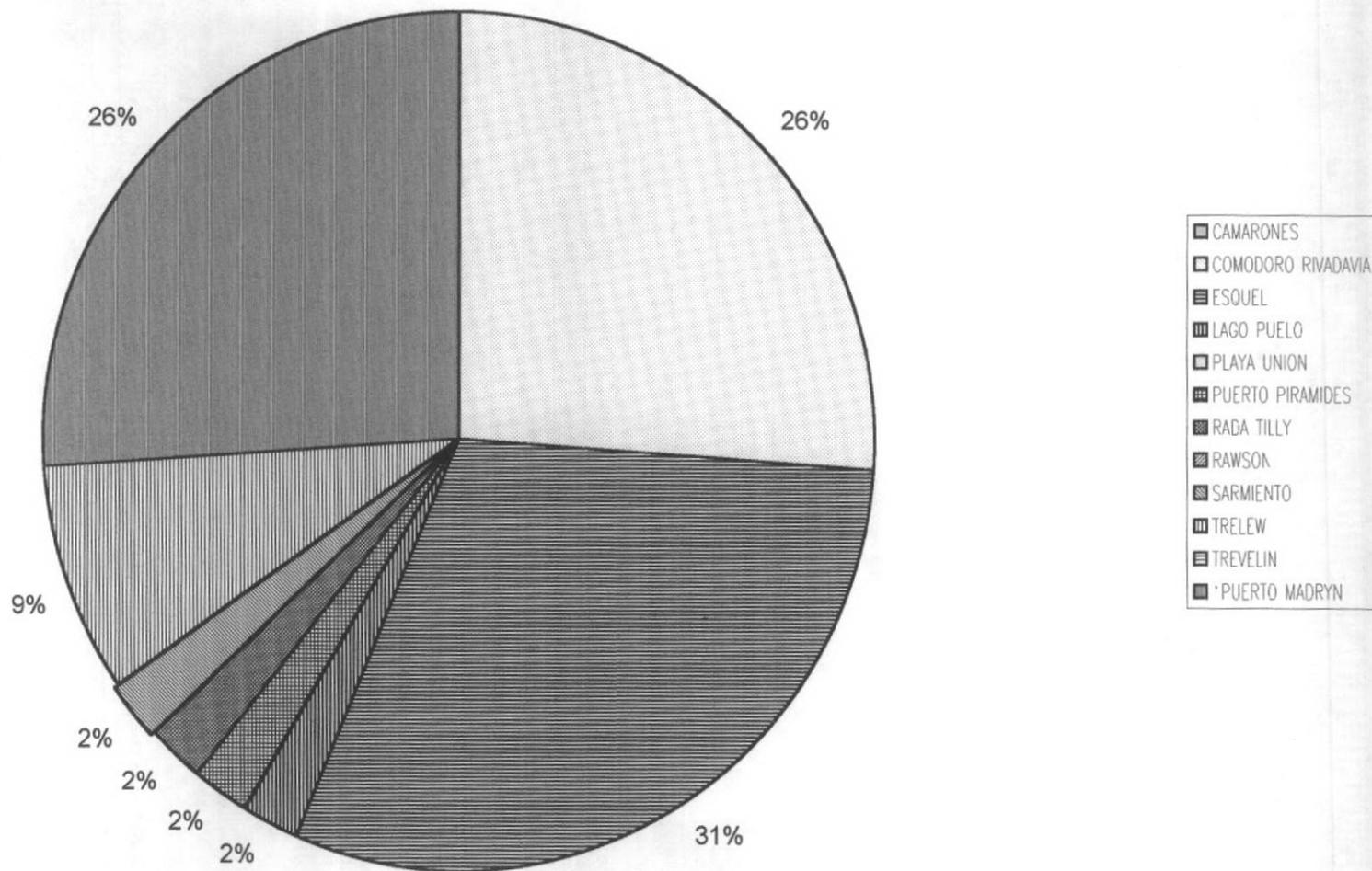
PORCENTAJE DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO CON EXPLOTACION DE CADENA, SEGUN LOCALIDADES



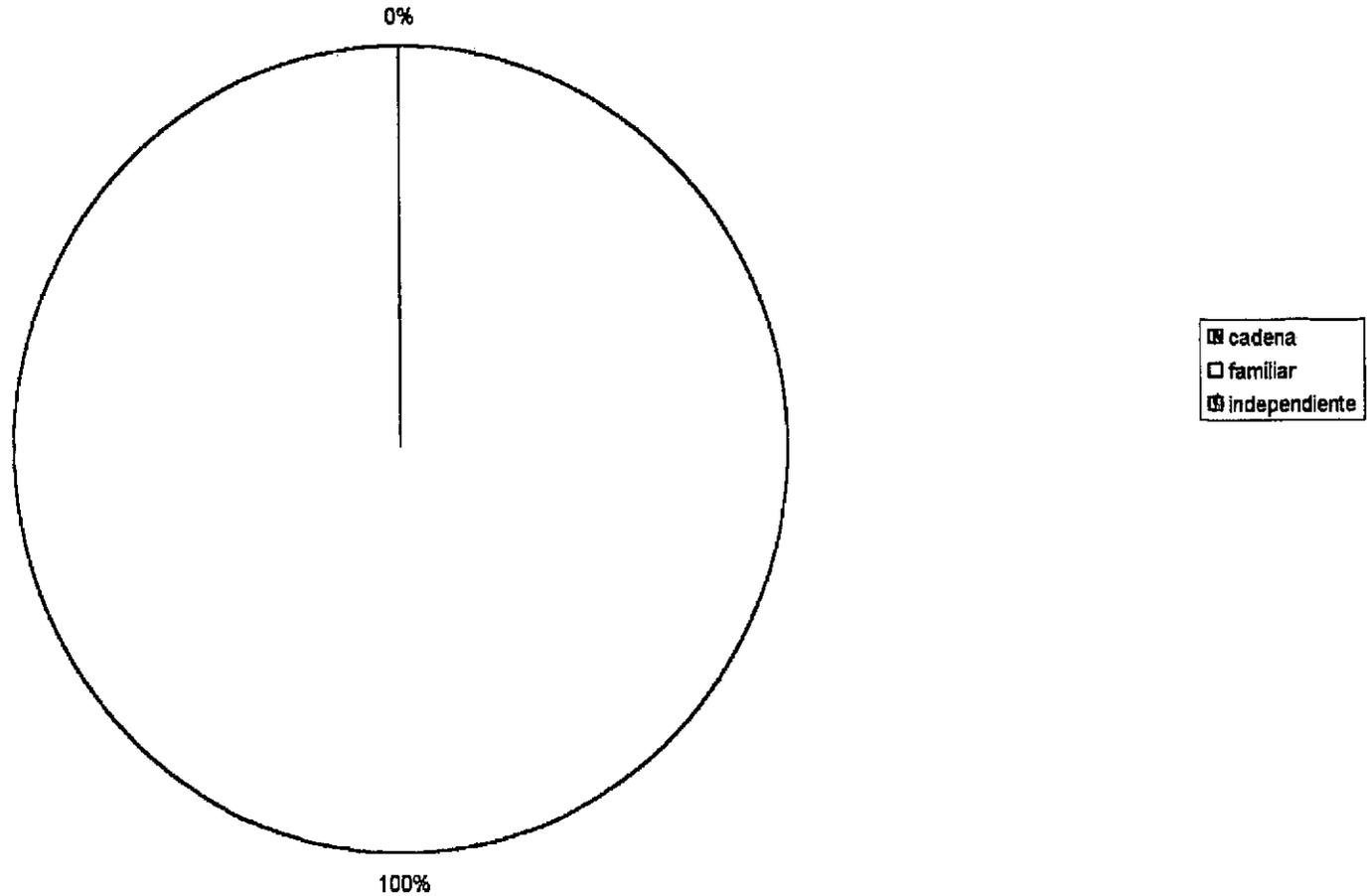
PORCENTAJE DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO CON EXPLOTACION FAMILIAR, SEGUN LOCALIDADES



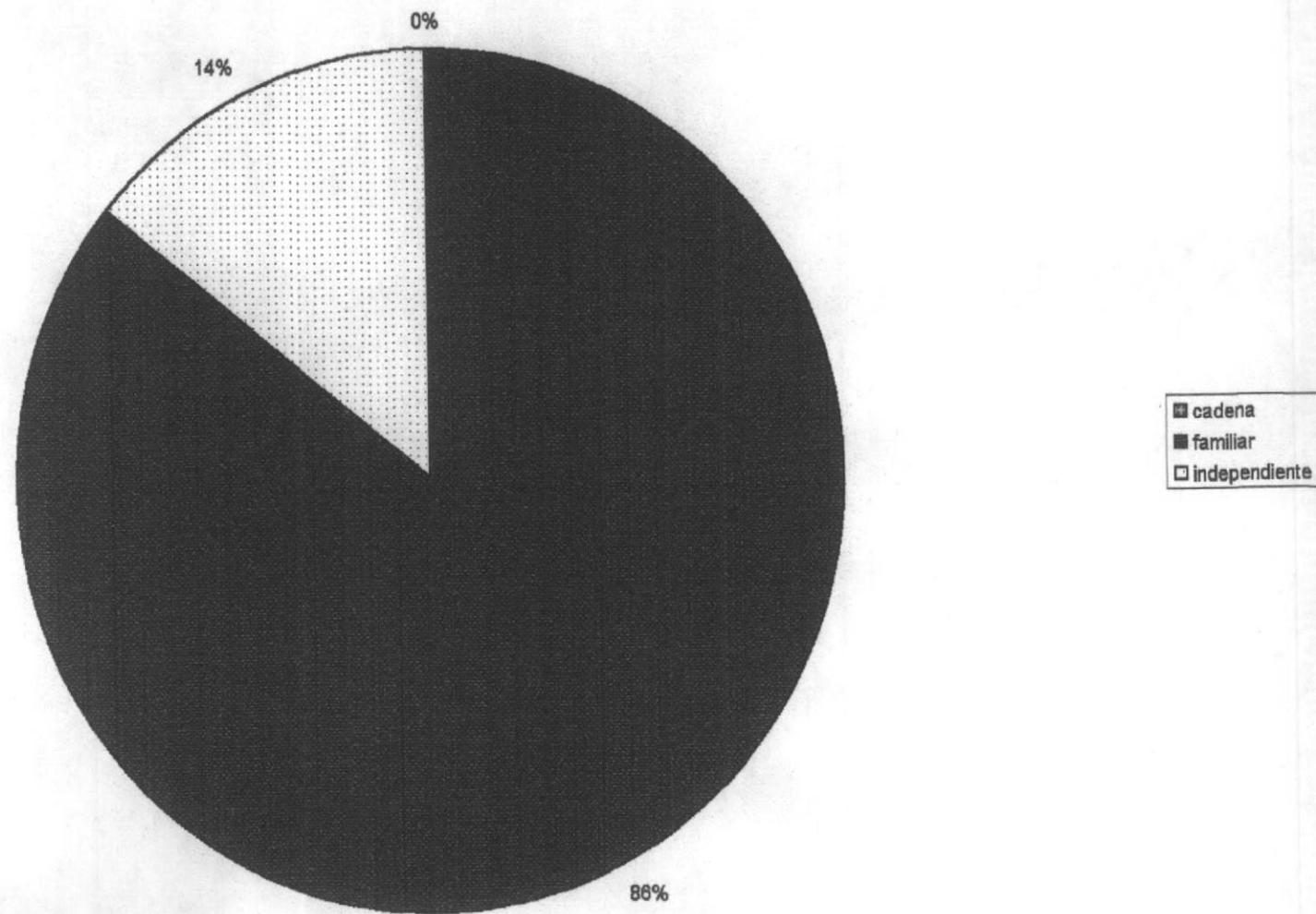
PORCENTAJE DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO CON EXPLOTACION INDEPENDIENTE, SEGUN LOCALIDADES



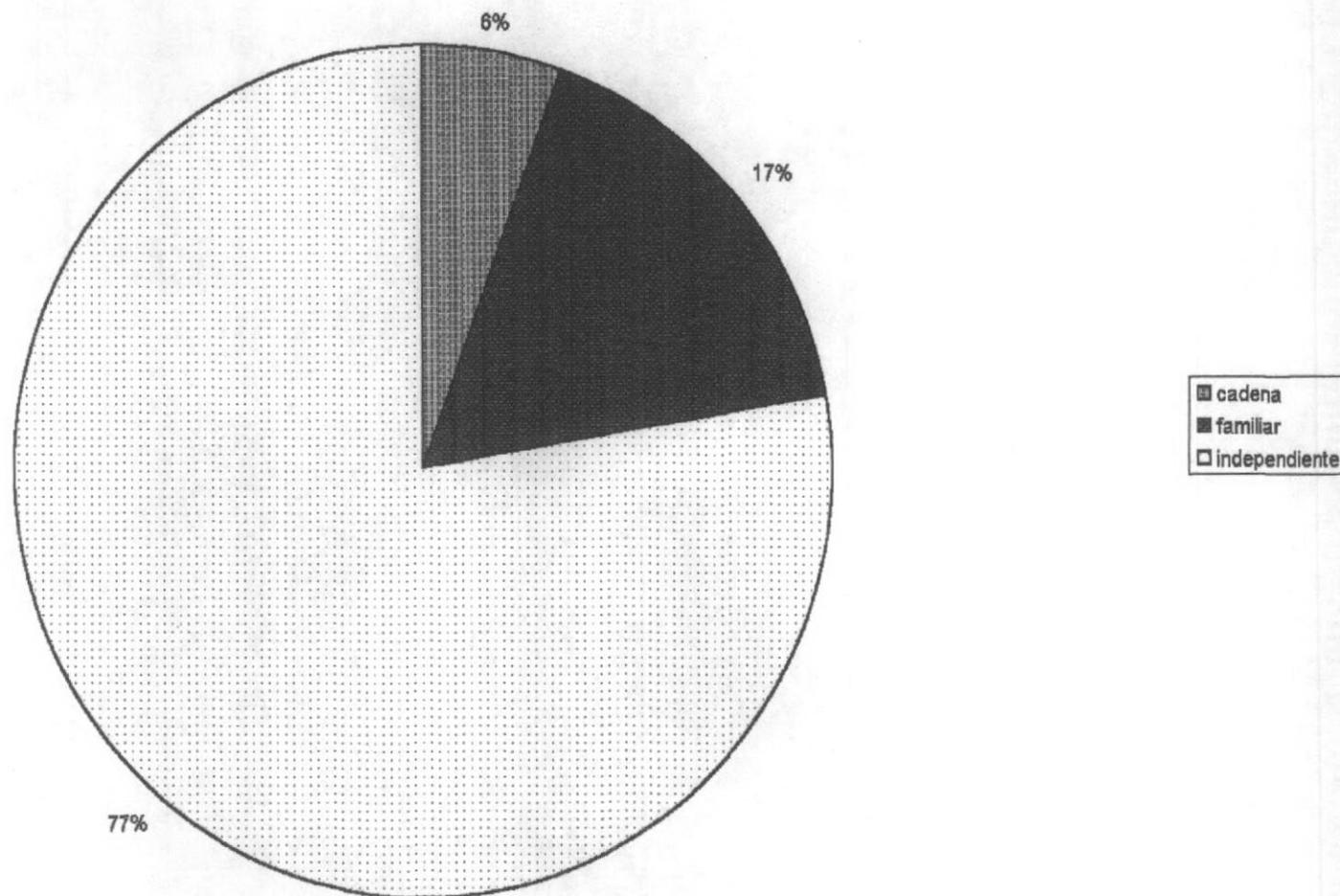
Tipos de explotacion en Trevelin



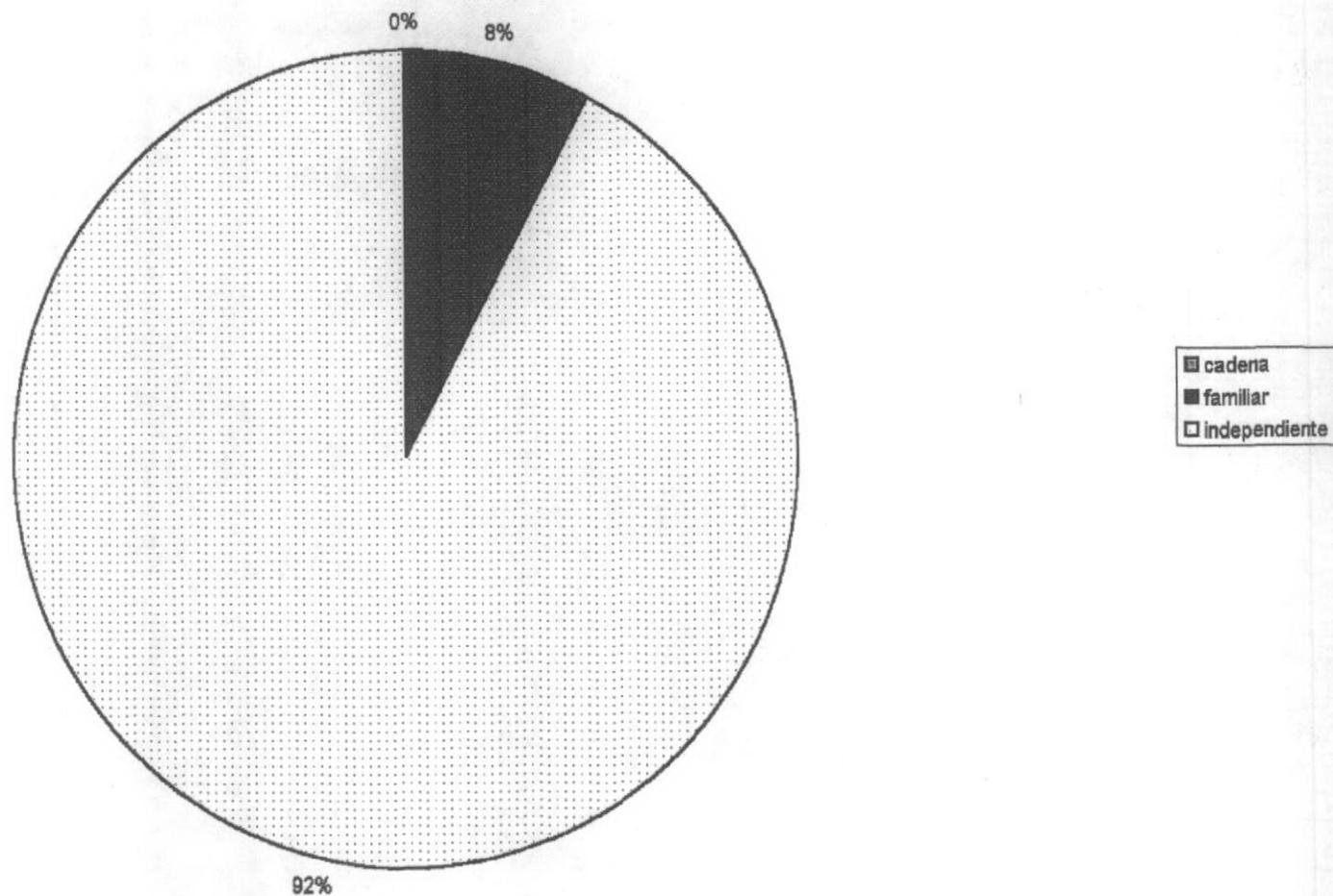
Tipos de explotación en Lago Puelo



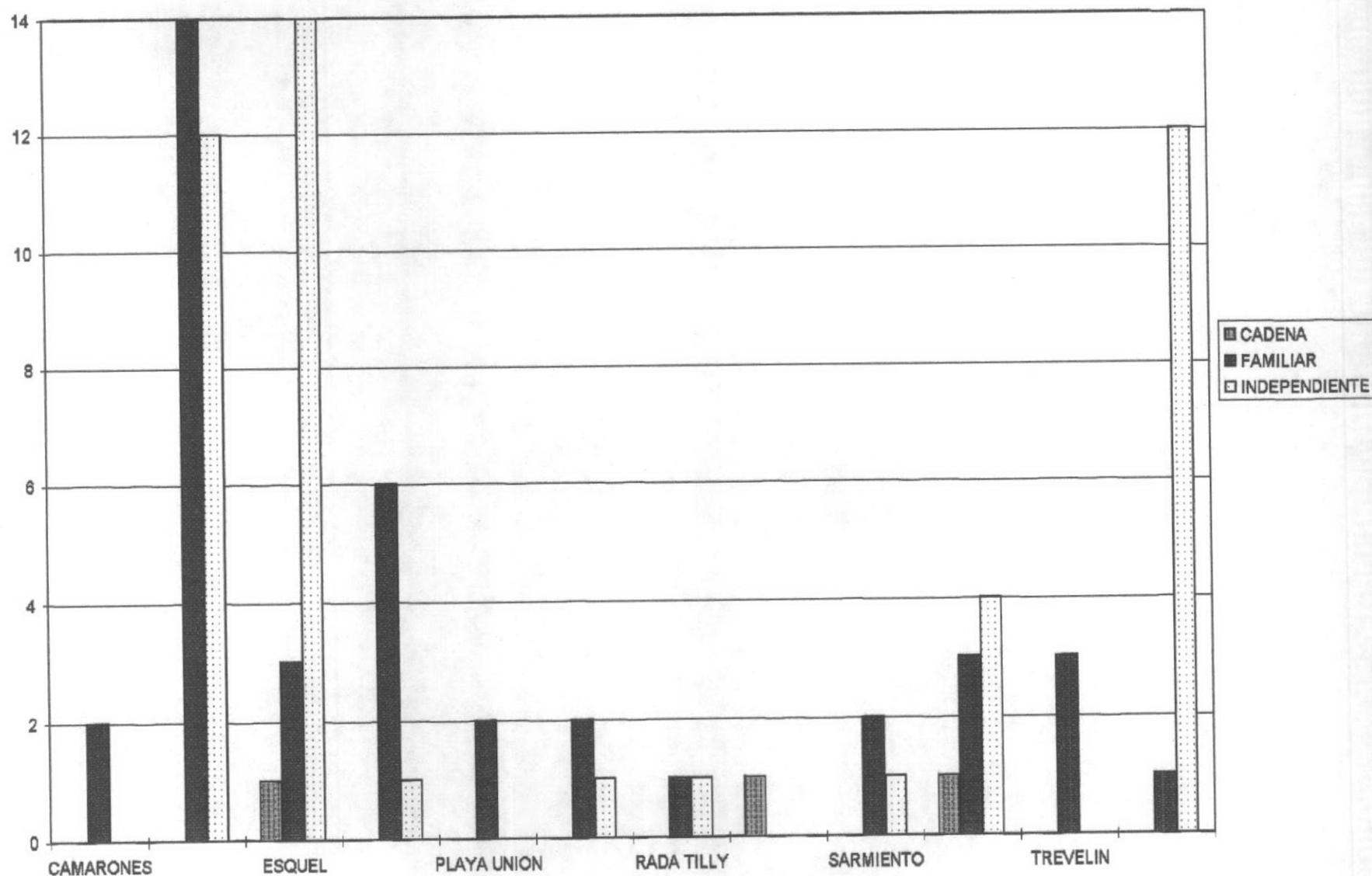
Tipos de explotacion en Esquel



Tipos de explotacion en Puerto Madryn

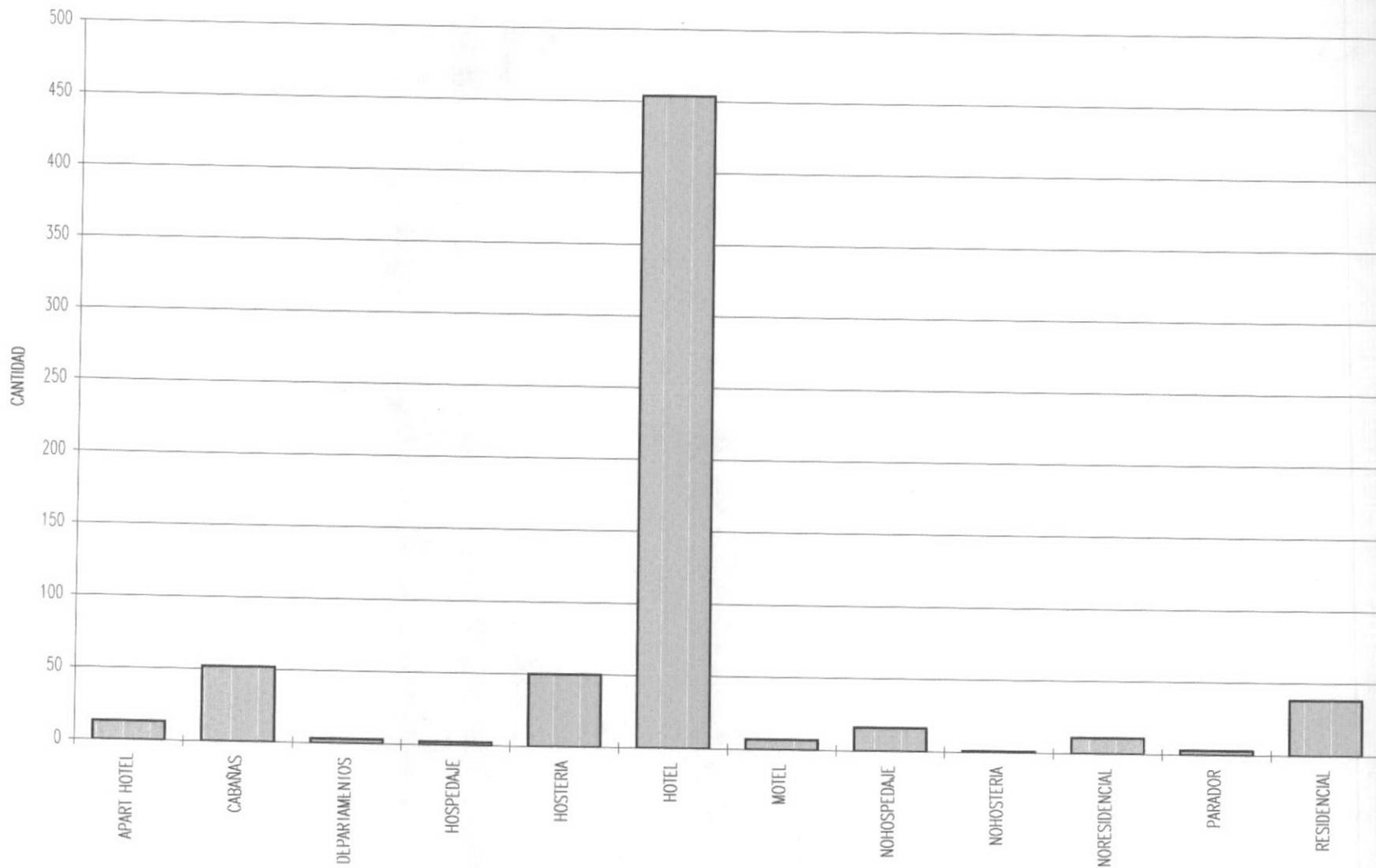


Cantidad de Establecimientos de Alojamiento segun tipo de Explotacion y Localidad

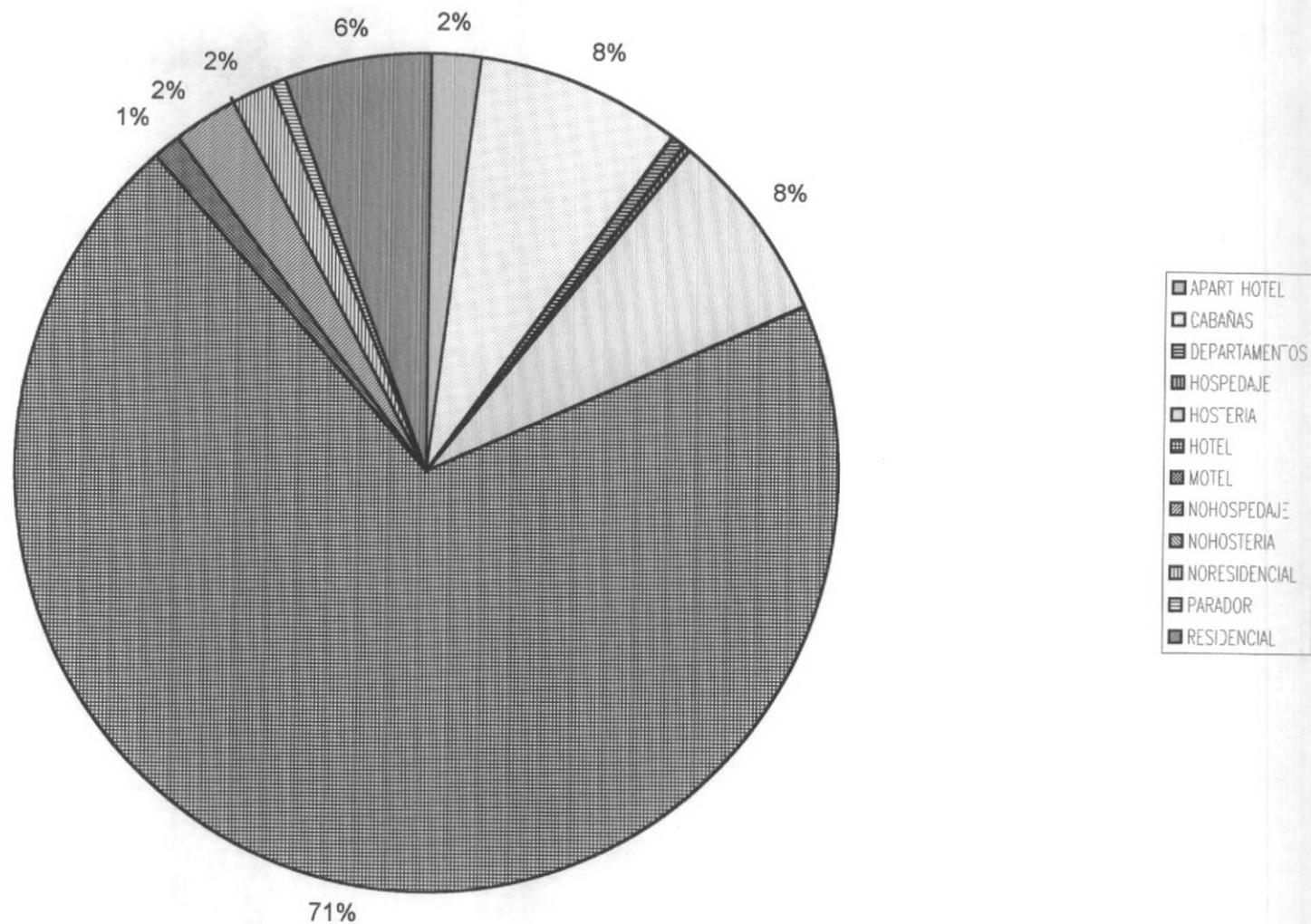


PERSONAL PERMANENTE OCUPADO EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO, SEGUN LOCALIDADES.													
ZONA	APART HOT	CABAÑAS	DEPTOS	HOSPEDAJE	HOSTERIA	HOTEL	MOTEL	NO HOSP.	NO HOST.	NO RESID.	PARADOR	RESID.	TOTAL
CAMARONES	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
CRO RIVADAVIA	0	0	0	2	0	172	2	16	1	11	0	12	216
ESQUEL	4	15	0	0	17	60	5	0	0	0	3	18	122
LAGO PUELO	0	24	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	31
PLAYA UNION	0	0	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	8
PTO PIRAMIDES	0	2	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	8
RADA TILLY	0	0	0	0	10	2	0	0	0	0	0	0	12
RAWSON	0	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	20
SARMIENTO	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	0	1	14
TRELEW	0	0	0	0	0	120	0	0	0	0	0	3	123
TREVELIN	0	9	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	12
PTO MADRYN	9	0	0	0	0	67	0	0	0	0	0	4	80
TOTAL	13	52	3	2	50	454	7	16	1	11	3	38	650

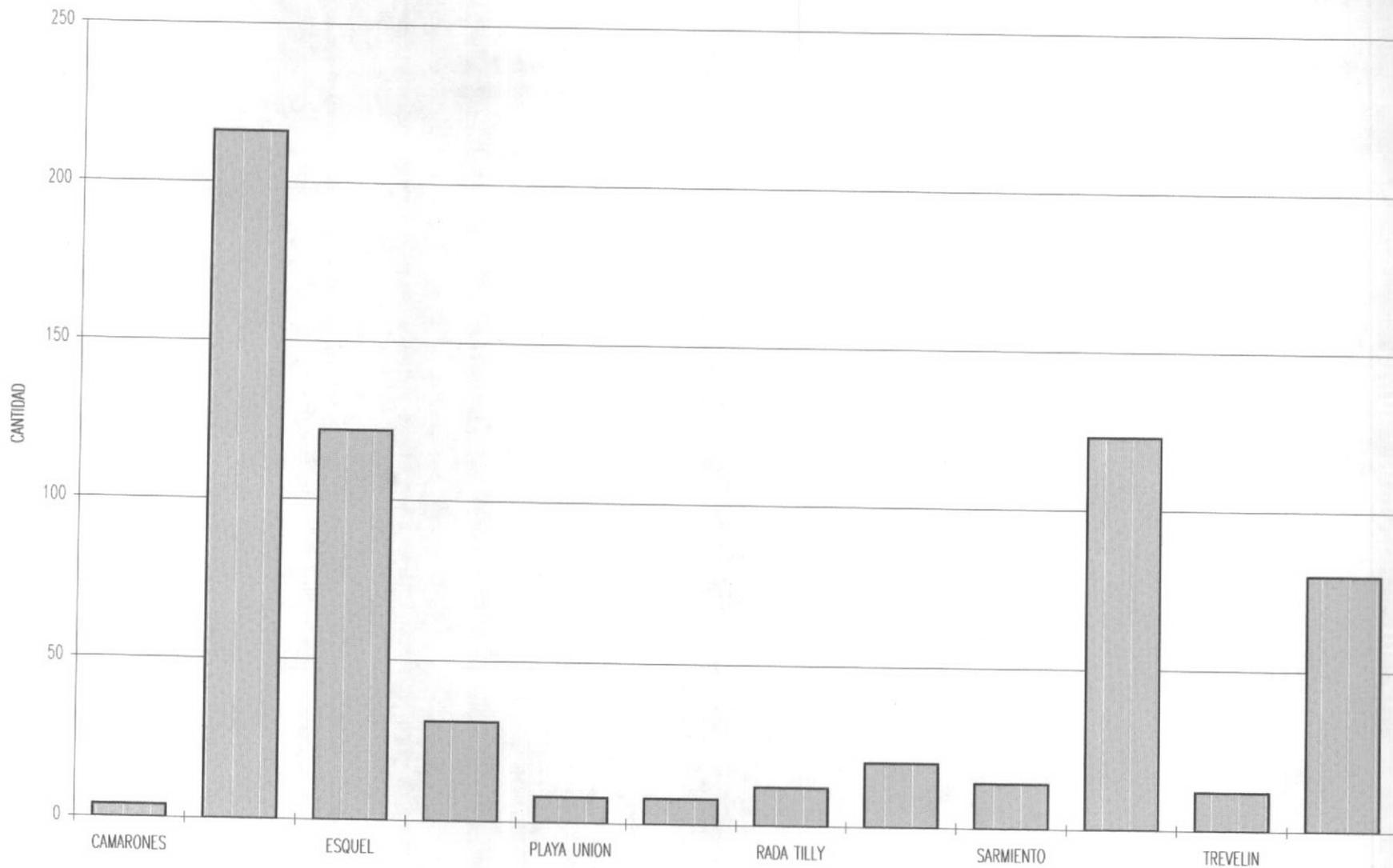
CANTIDAD DE PERSONAL PERMANENTE OCUPADO SEGUN CLASE DE ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO



PORCENTAJE DE PERSONAL PERMANENTE OCUPADO SEGUN CLASE DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO



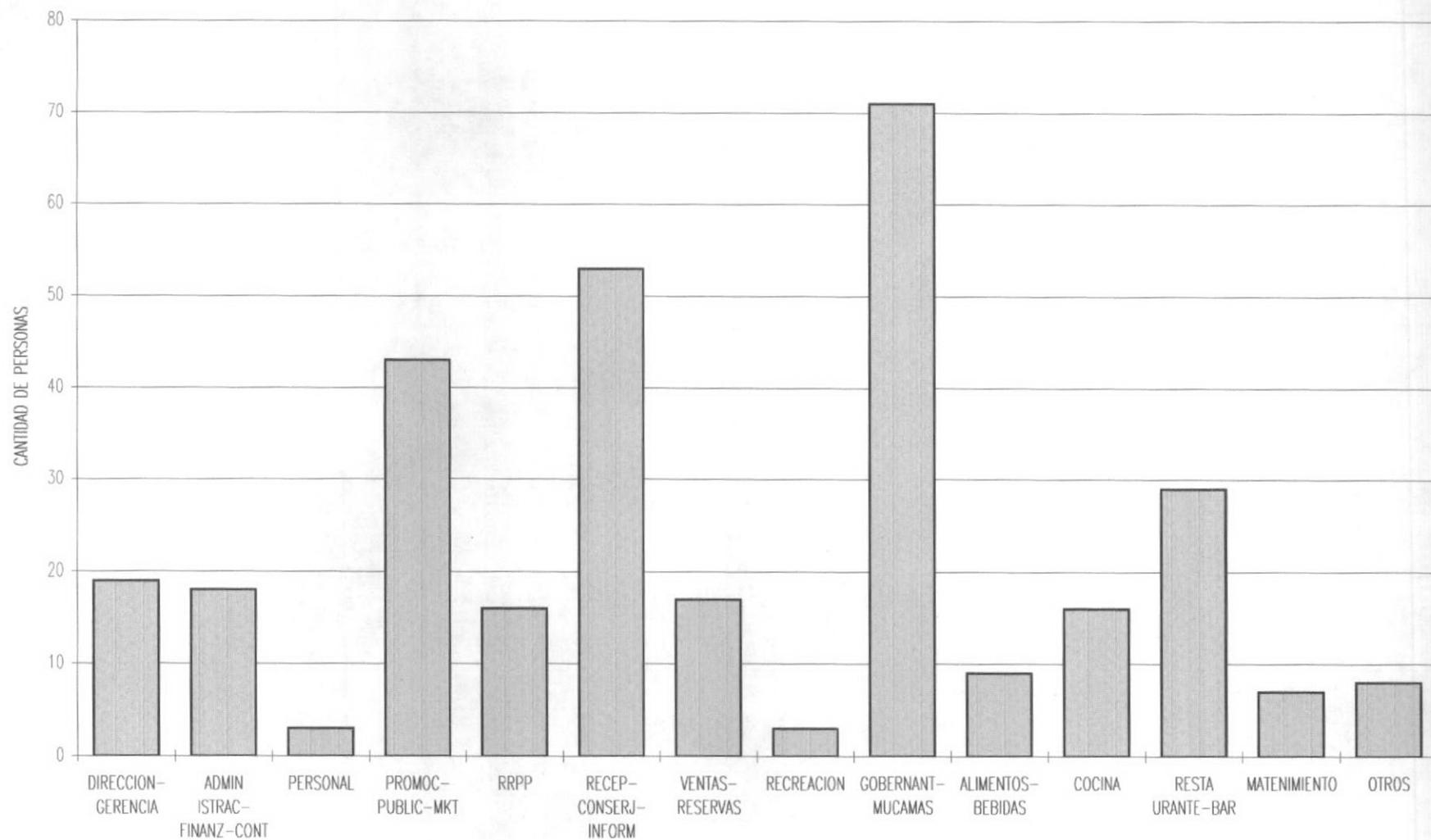
**CANTIDAD DE PERSONAL PERMANENTE OCUPADO EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- SEGUN LOCALIDADES -**



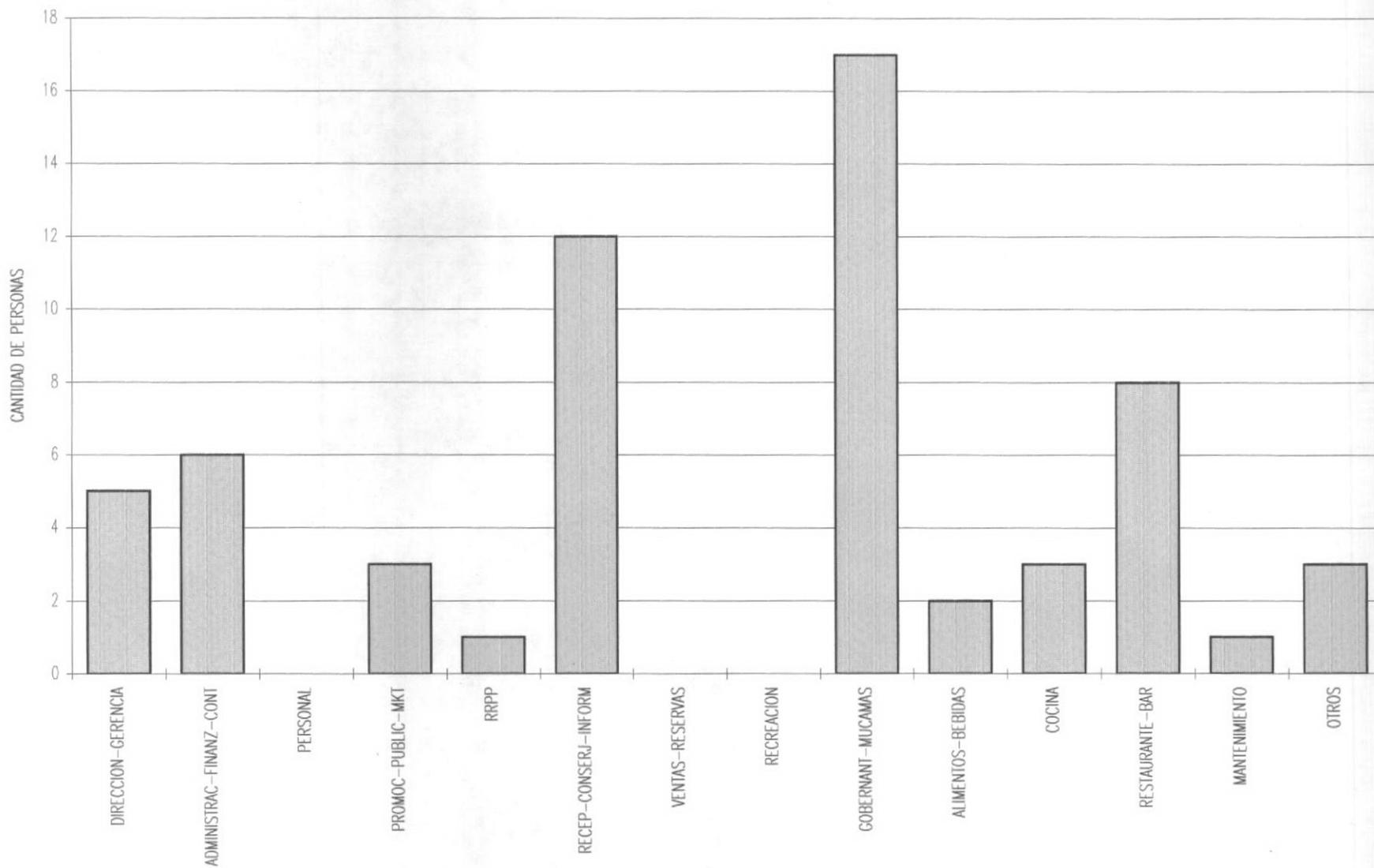
NECESIDADES DE CAPACITACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO, POR SECTORES Y POR LOCALIZACION

	Direc.	Admin.	Pers.	Prom.	RRPP	Recep.	Vtas	Recre.	Muc.	Alim.	Cocina	Bar	Mant.	Otros	Total
Trelew	5	6		3	1	12			17	2	3	8	1	3	61
Rawson	1	1				2			2	1	1	1			9
Playa Union		1		1	1		1		1						5
P.Madryn	4	2		1	1	10	3		9	3	3	6	3		45
P.Piramides				3	1				1						5
Lago Puelo		1		12	5			3	1		1	1			24
Trevelin	1			4	3		2		3				1		14
Rada Tilly	1			2			1								4
Sarmiento											1	1			2
Camarones				1											1
Com.Rivadav	4	4	2	5	3	17	8		23	1	2	6	2		77
Esquel	3	3	1	11	1	12	2		14	2	5	6		5	65
Total	19	18	3	43	16	53	17	3	71	9	16	29	7	8	312

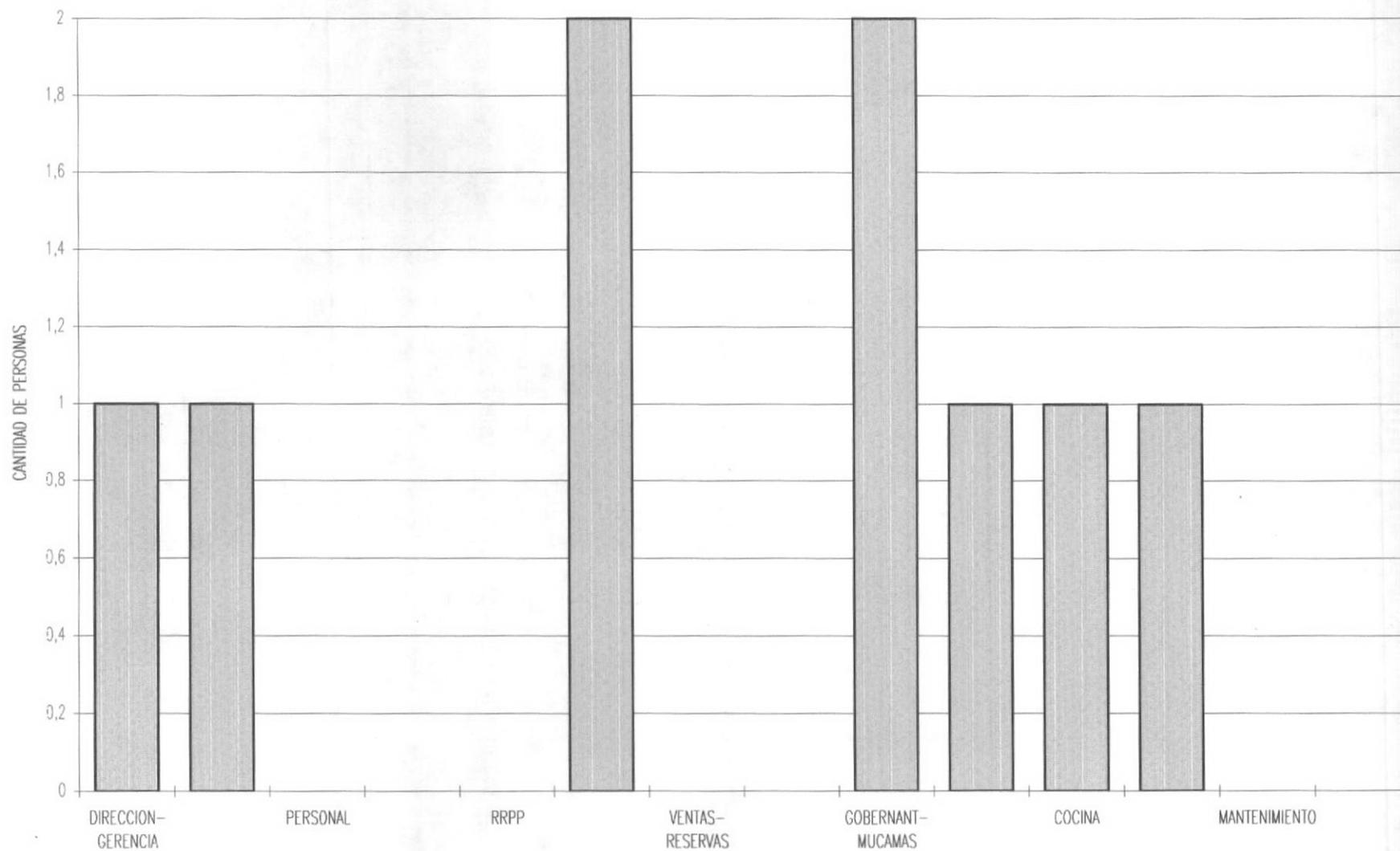
NECESIDADES DE CAPACITACION POR SECTORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO



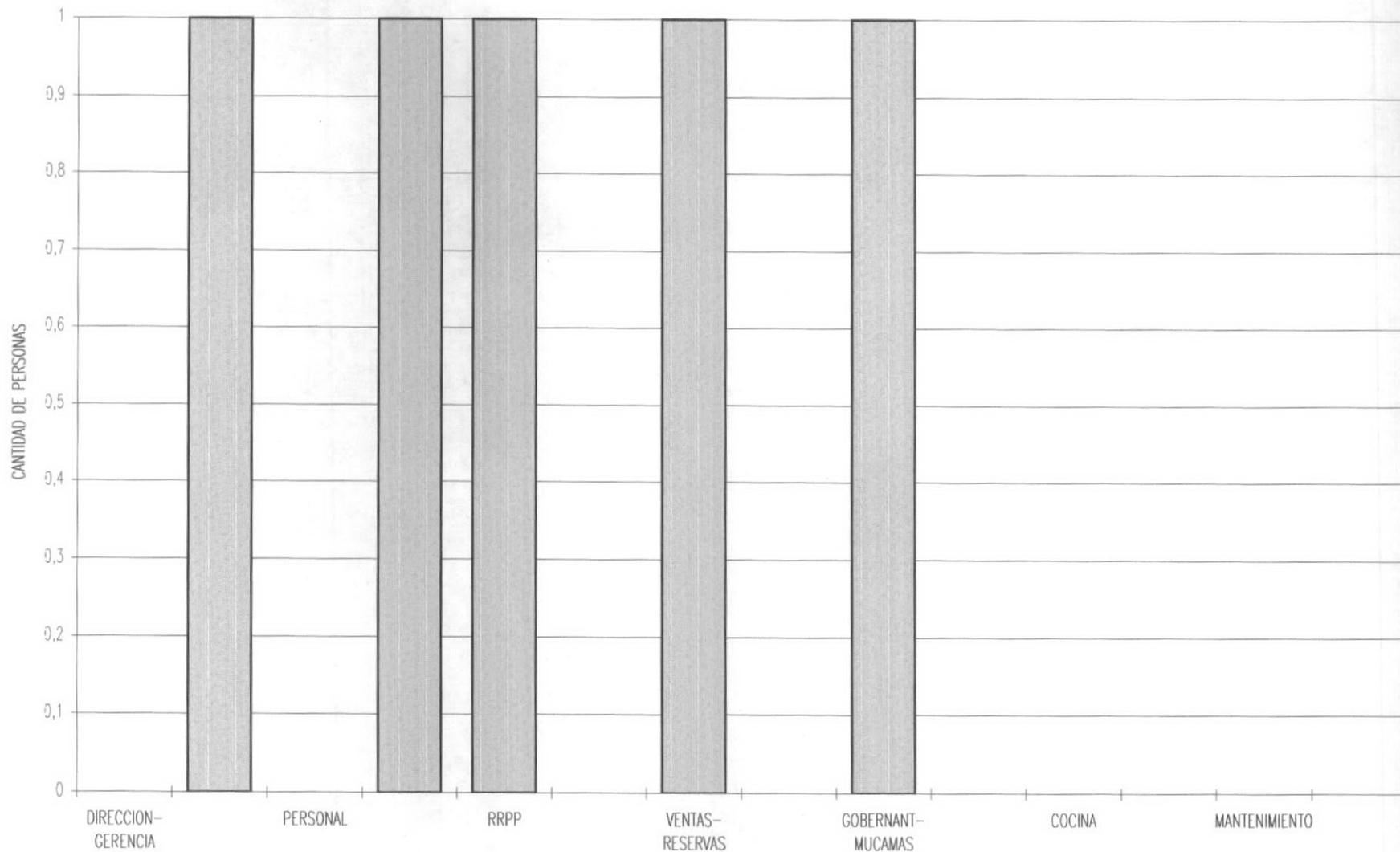
**NECESIDADES DE CAPACITACION POR SECTORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- TRELEW -**



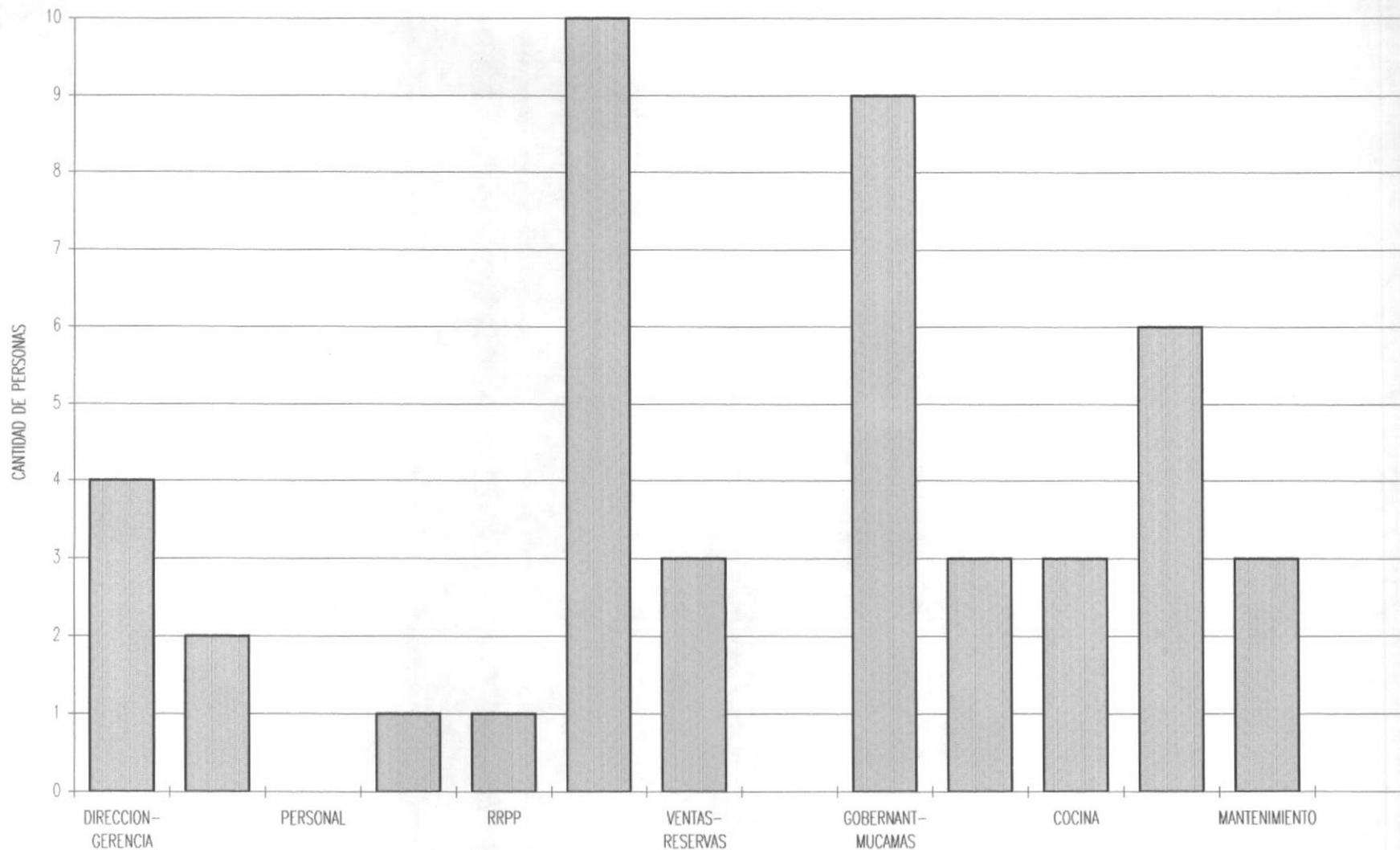
**NECESIDADES DE CAPACITACION POR SECTORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- RAWSON -**



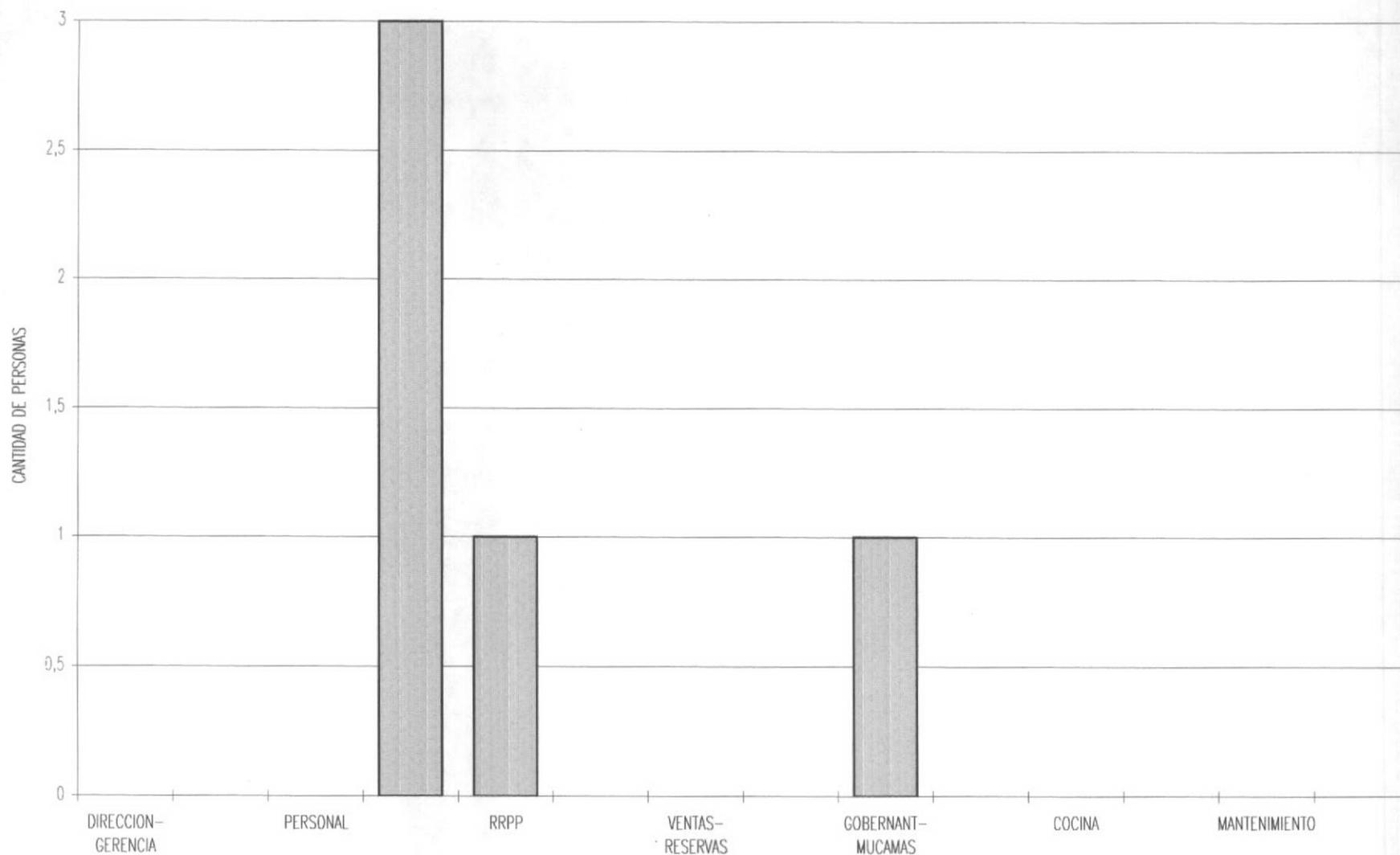
**NECESIDADES DE CAPACITACION POR SECTORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- PLAYA UNION -**



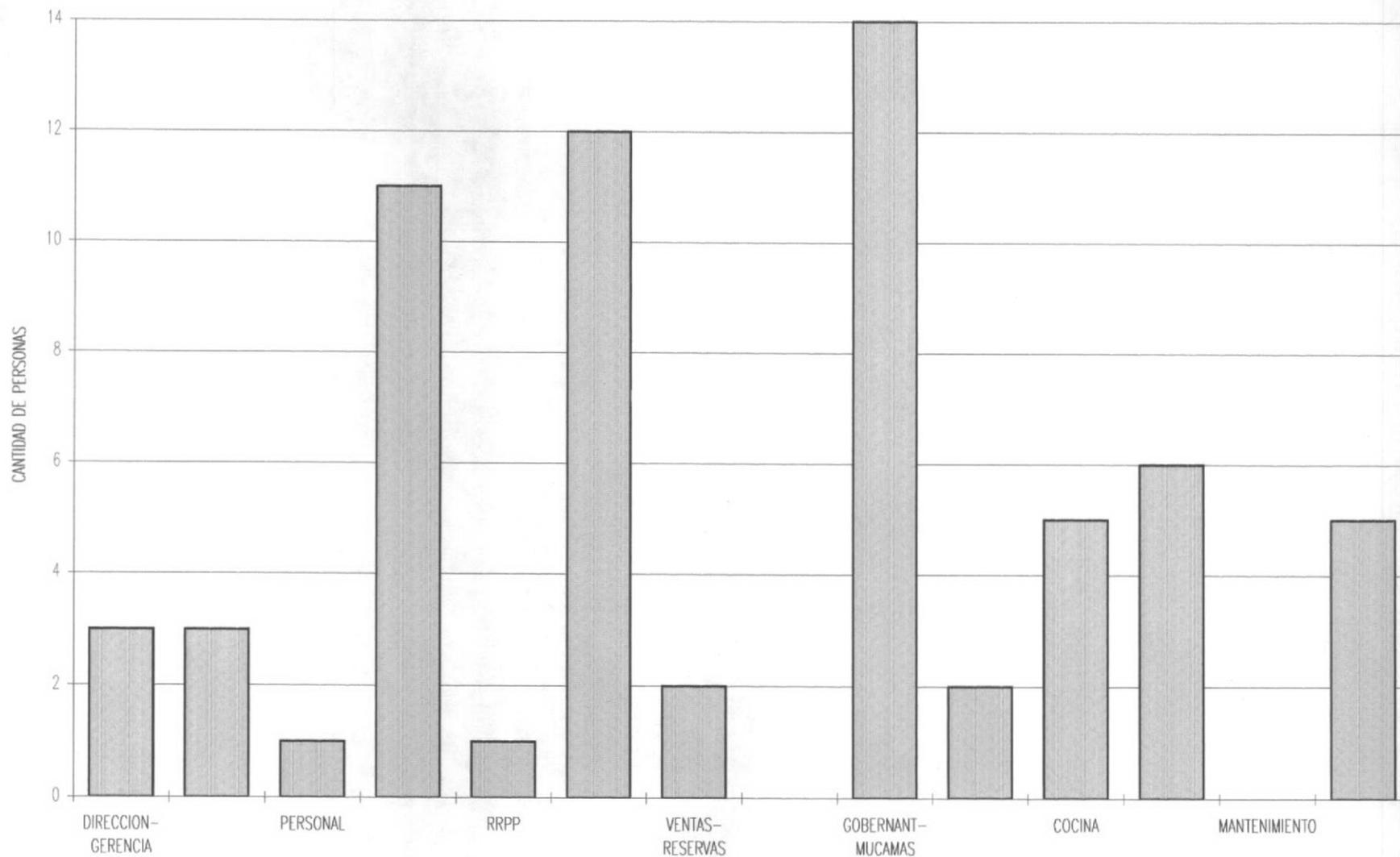
**NECESIDADES DE CAPACITACION POR SECTORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- PUERTO MADRYN -**



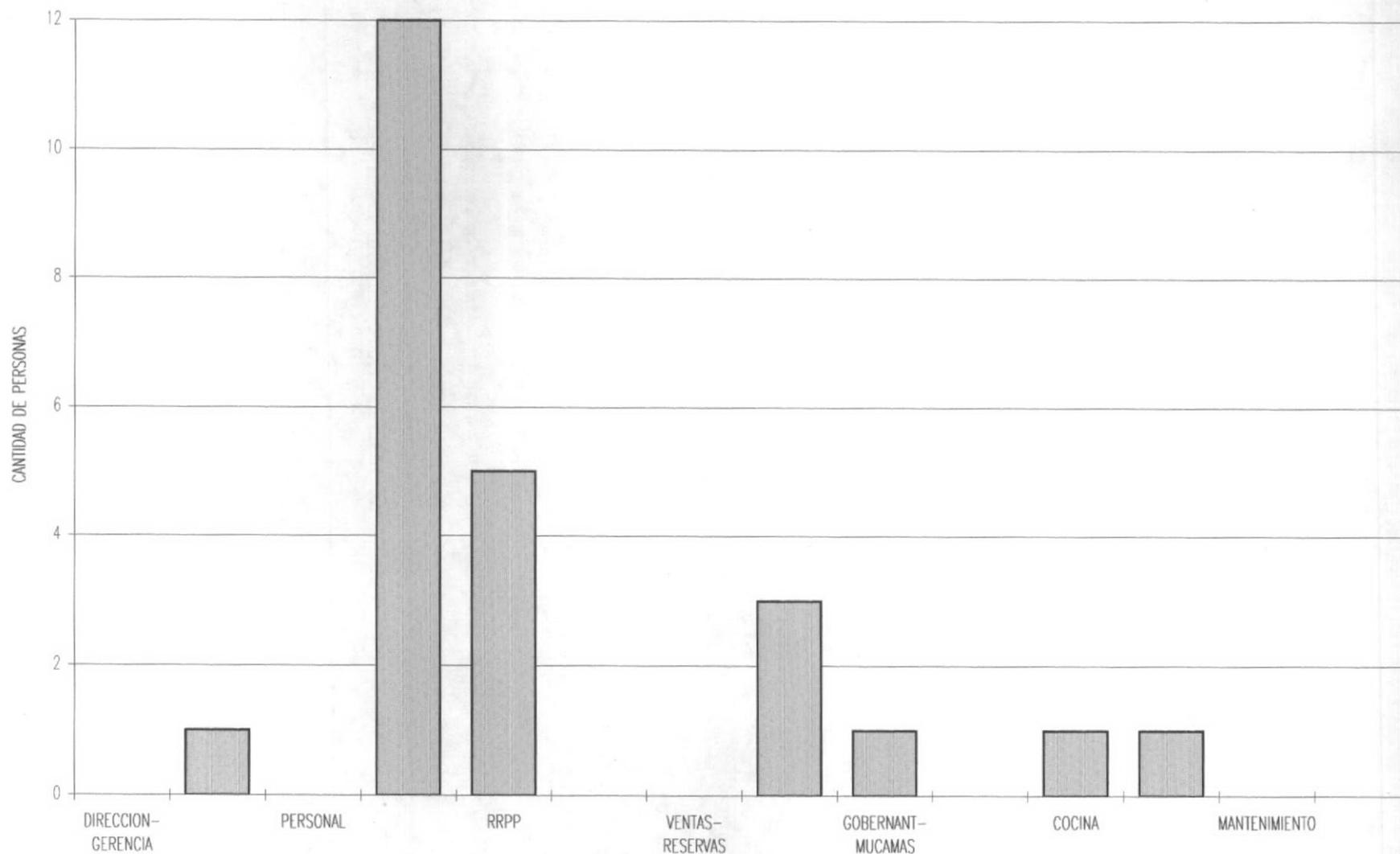
**NECESIDADES DE CAPACITACION POR SECTORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- PUERTO PIRAMIDES -**



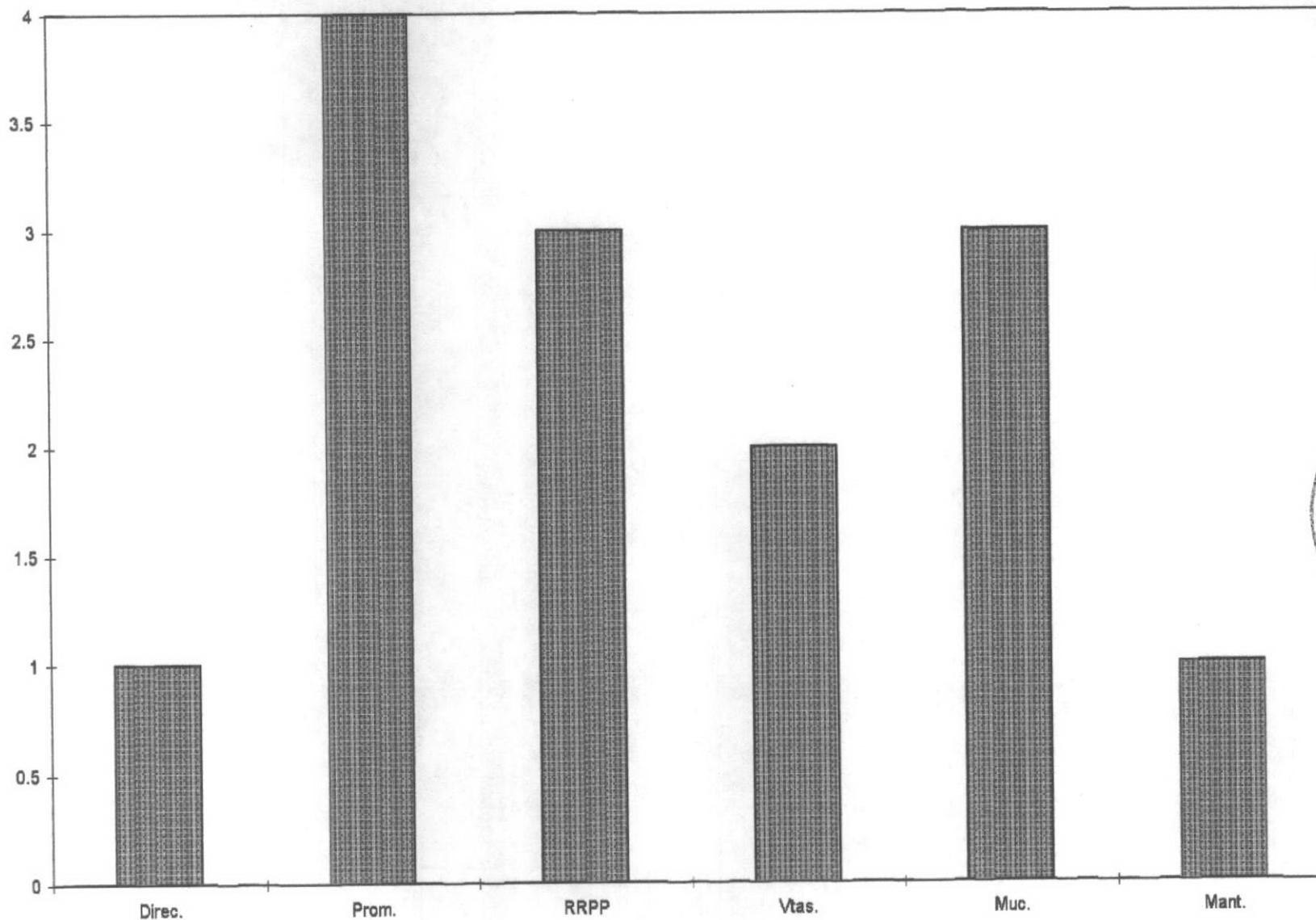
**NECESIDADES DE CAPACITACION POR SECTORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- ESQUEL -**



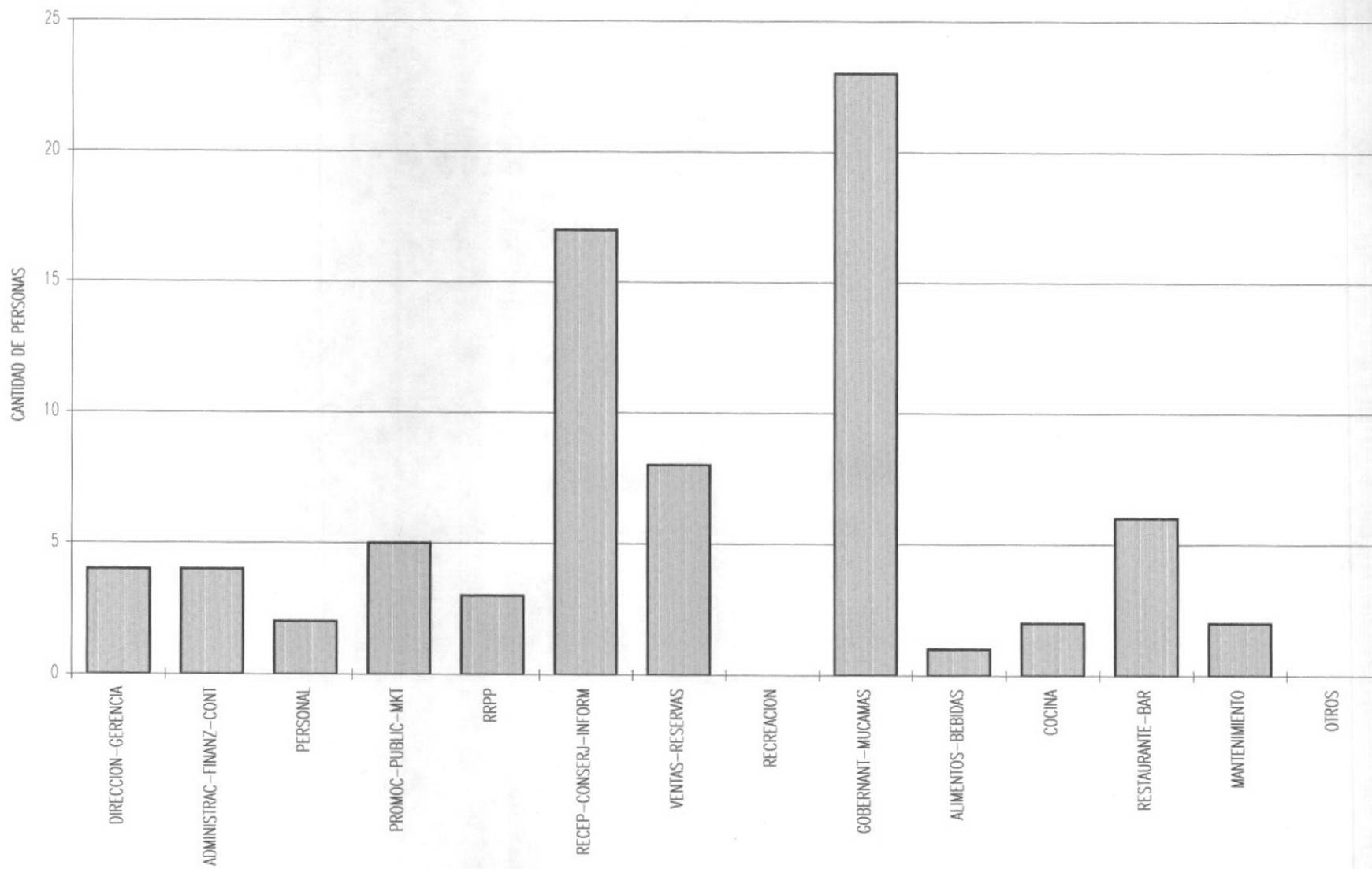
**NECESIDADES DE CAPACITACION POR SECTORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- LAGO PUELO -**



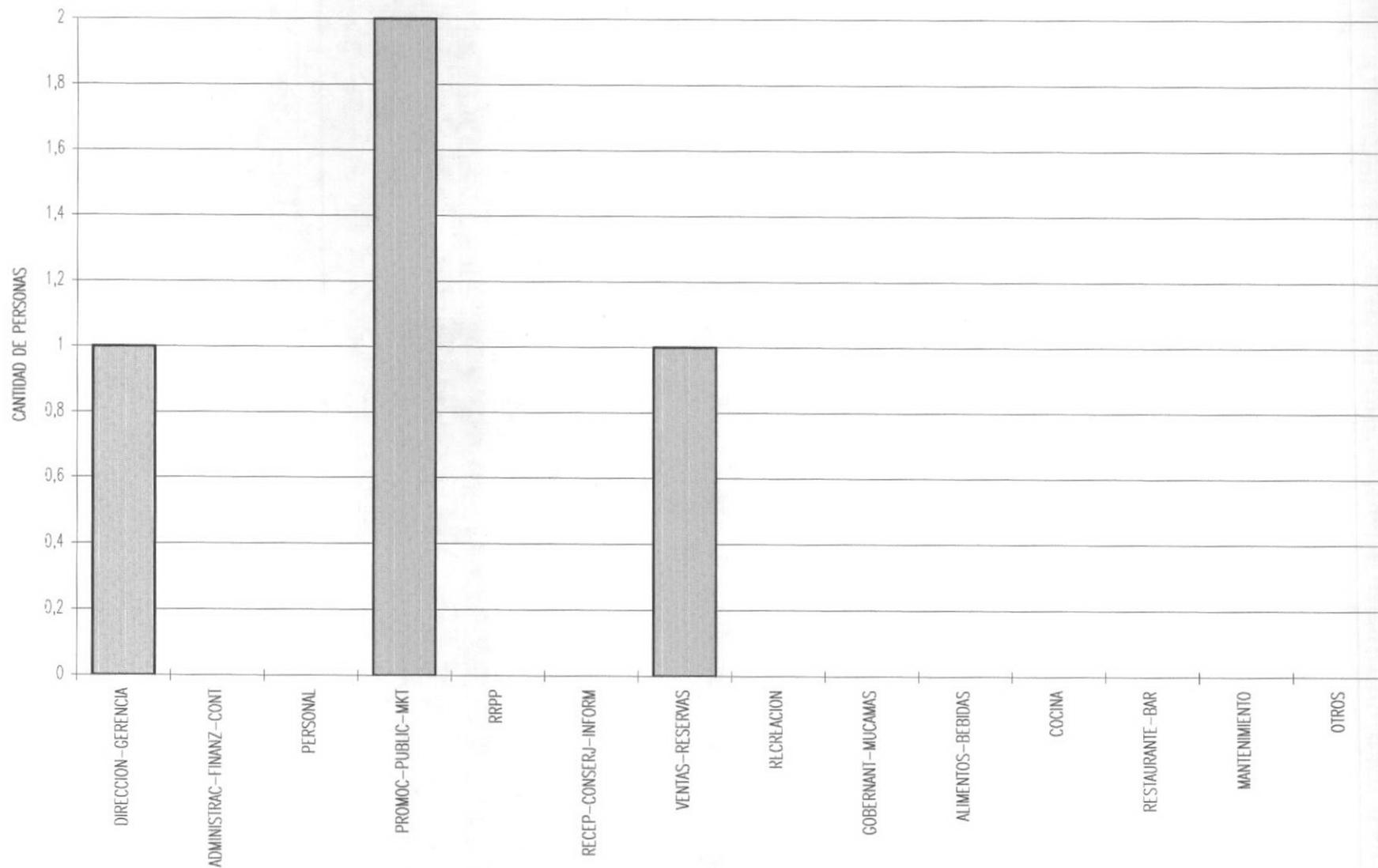
Necesidades de Capacitacion por sectores de los establecimientos de Alojamiento-Trevelin



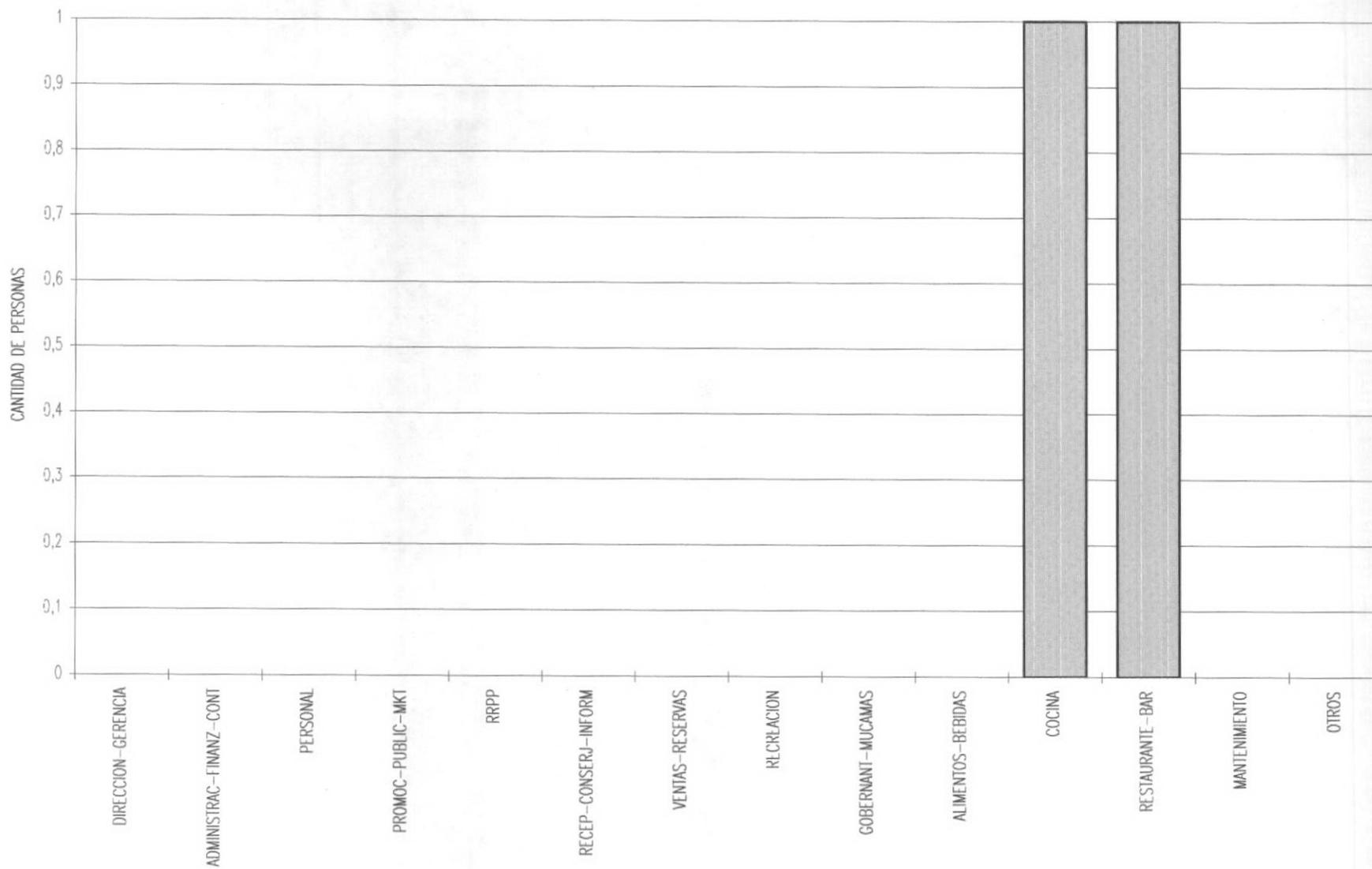
**NECESIDADES DE CAPACITACION POR SECTORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- COMODORO RIVADAVIA -**



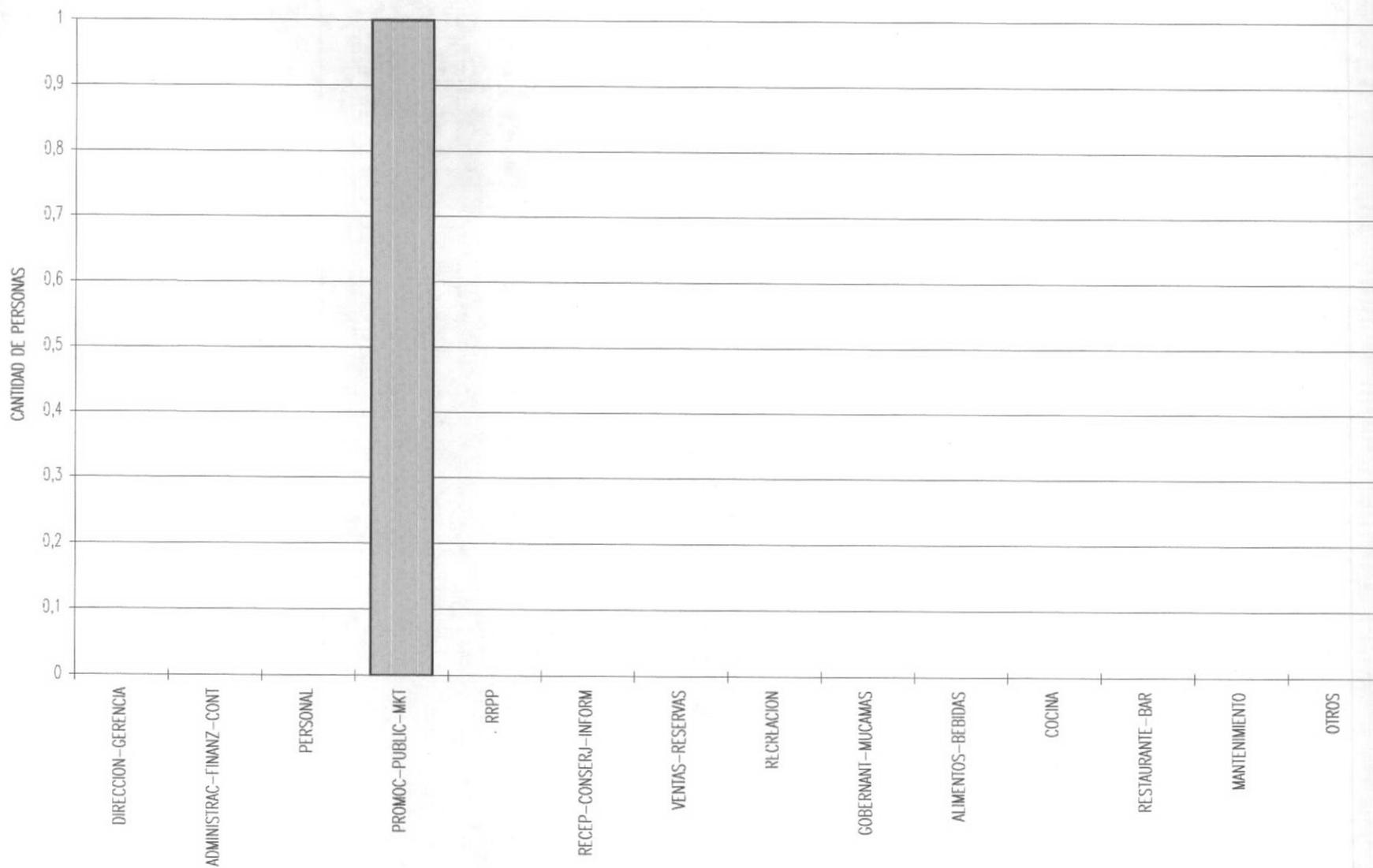
NECESIDADES DE CAPACITACION POR SECTORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO - RADA TILLY -



NECESIDADES DE CAPACITACION POR SECTORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO - SARMIENTO -



**NECESIDADES DE CAPACITACION POR SECTORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
- CAMARONES -**



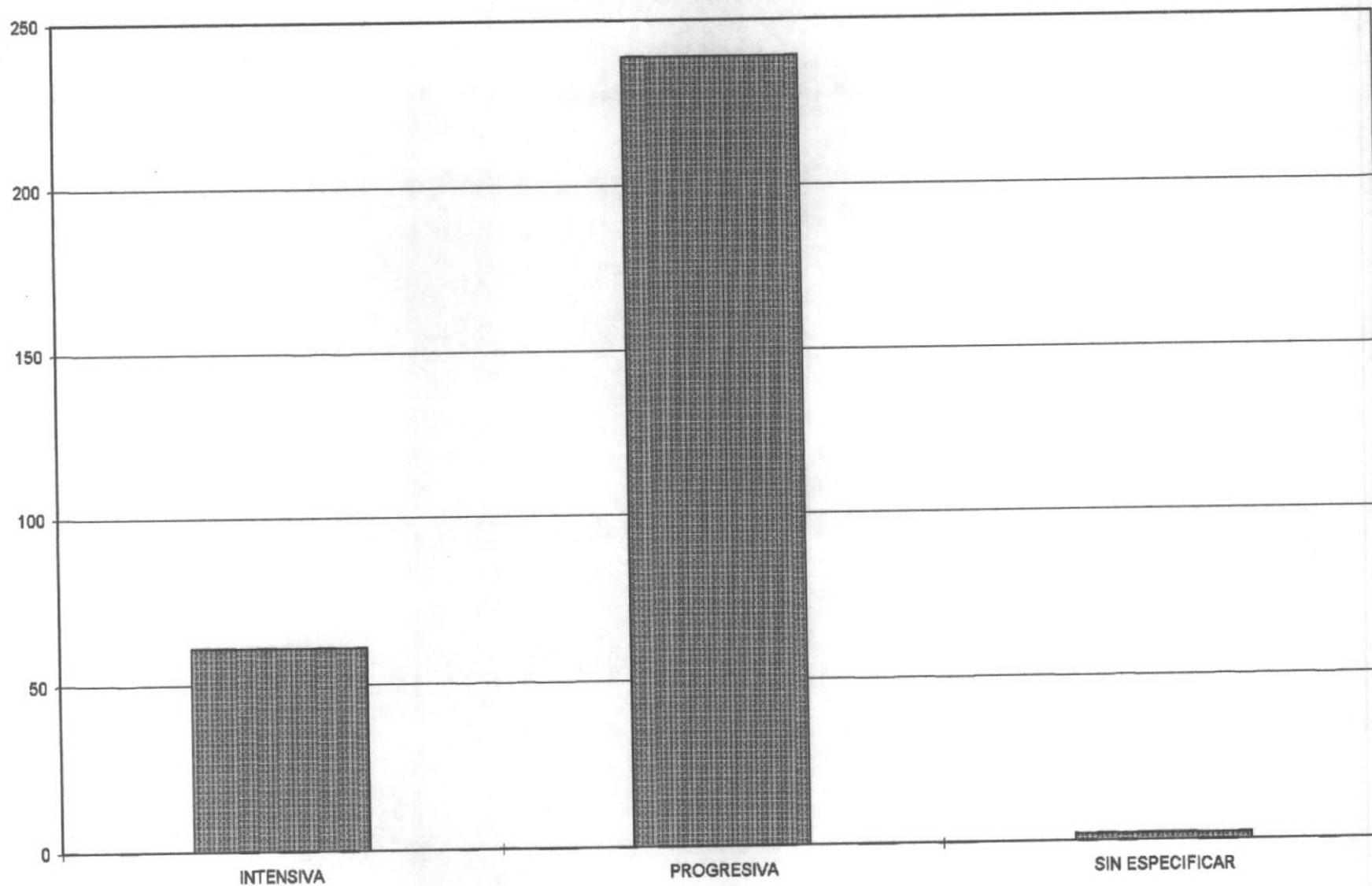
DEMANDA DE CAPACITACION

TOTAL DE CAPACITACIONES, Y CANTIDAD DE ESTABLECIMIENTOS QUE LA SOLICITARON
METODOLOGÍA Y MODALIDADES PEDIDAS

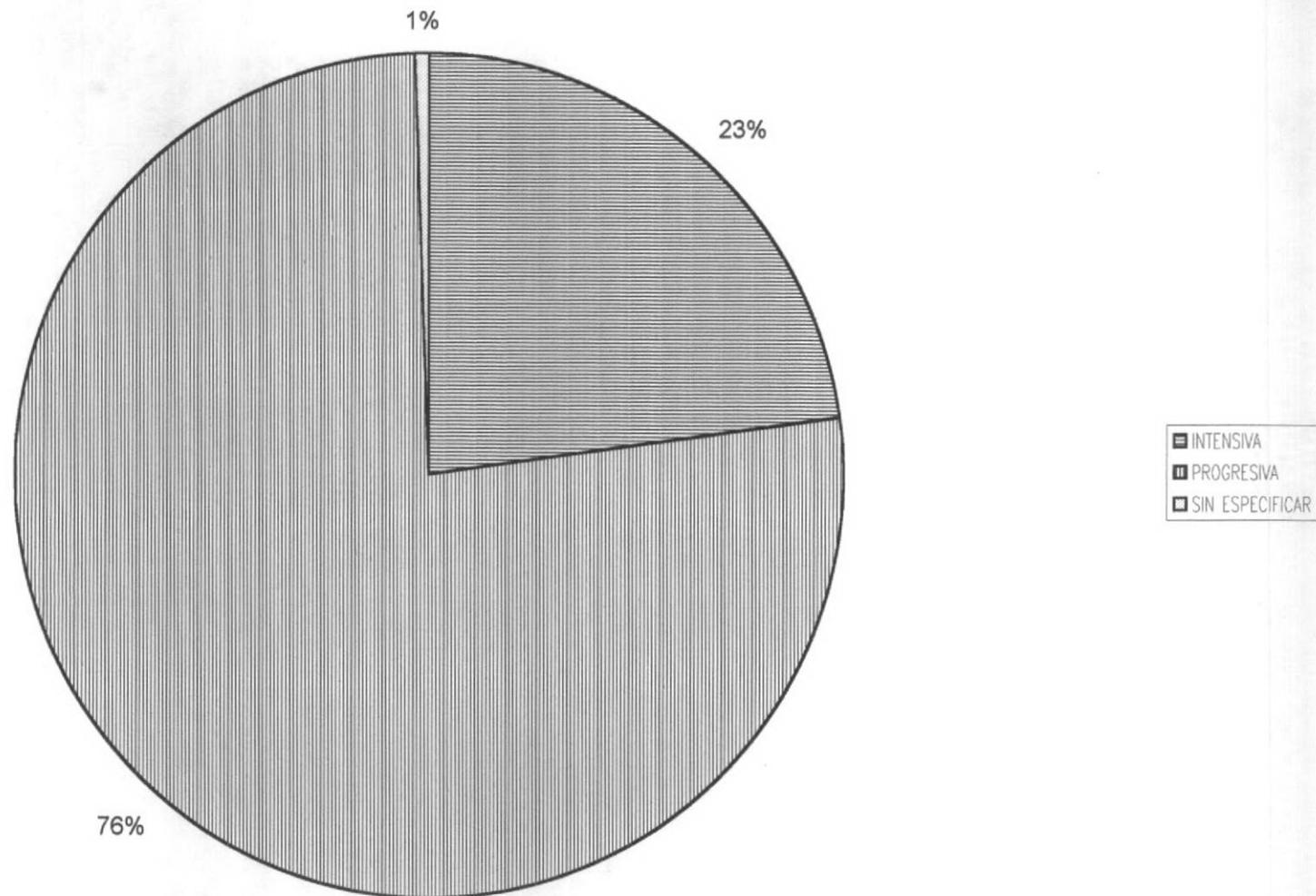
MODALIDAD CAPACITACION	CURSOS	TRAININGS	ESTABLECIMIENTOS	TOTAL CAPACITACIONES
INTENSIVA	6	16	21 (1)	71
PROGRESIVA	6	33	38 (1)	239
SIN ESPECIFICAR				2
TOTALES	12	49	59 (1)	312

(1) : DOS ESTABLECIMIENTOS SOLICITARON SIMULTANEAMENTE AMBAS MODALIDADES DE CAPACITACIÓN PARA CURSOS Y TRAININGS. DEBIDO A ELLO, LA CANTIDAD DE ESTABLECIMIENTOS QUE SOLICITAN ES MENOR A LA SUMA DE CURSOS Y TRAININGS PEDIDOS.

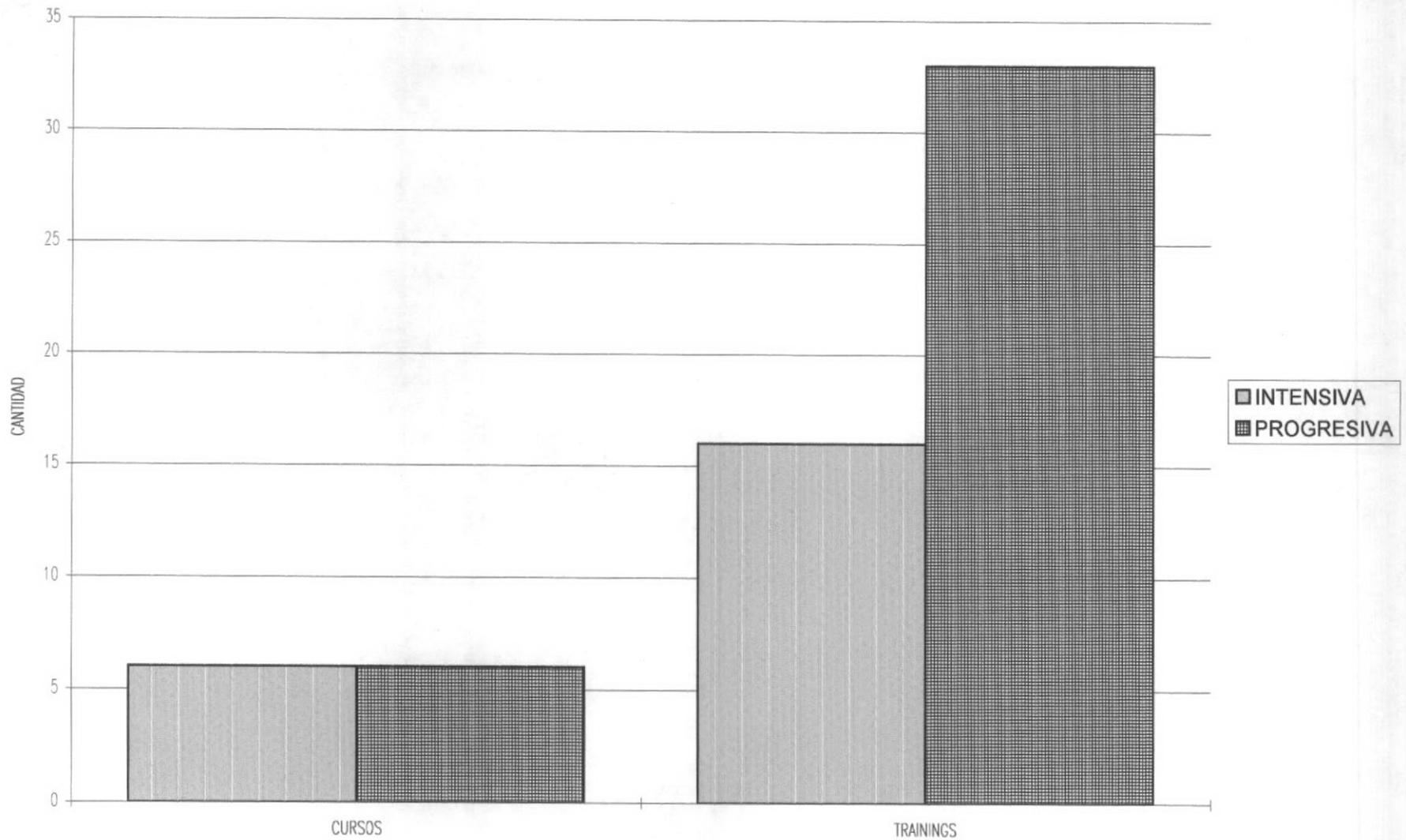
**CANTIDAD DE SOLICITUDES DE CAPACITACION
- MODALIDADES PEDIDAS-**



**CAPACITACIONES SOLICITADAS
- MODALIDADES PEDIDAS -**



**CANTIDAD DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO QUE PIDEN CAPACITACION
- METODOLOGIAS Y MODALIDADES SOLICITADAS -**



PERIODOS CONSIDERADOS OPTIMOS POR LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO PARA RECIBIR CAPACITACION SEGUN LOCALIDADES	
LOCALIDADES	PERIODOS INDICADOS
TRELEW	ABRIL - AGOSTO
PUERTO MADRYN	ABRIL - AGOSTO
PUERTO PIRAMIDES	ABRIL - JUNIO
ESQUEL	ABRIL- JUNIO / SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE
LAGO PUELO	ABRIL - NOVIEMBRE
TREVELIN	ABRIL - MAYO / AGOSTO - NOVIEMBRE
COMODORO RIVADAVIA	ABRIL - AGOSTO
RADA TILLY	ABRIL - MAYO / SEPTIEMBRE - OCTUBRE
SARMIENTO	MAYO - SEPTIEMBRE

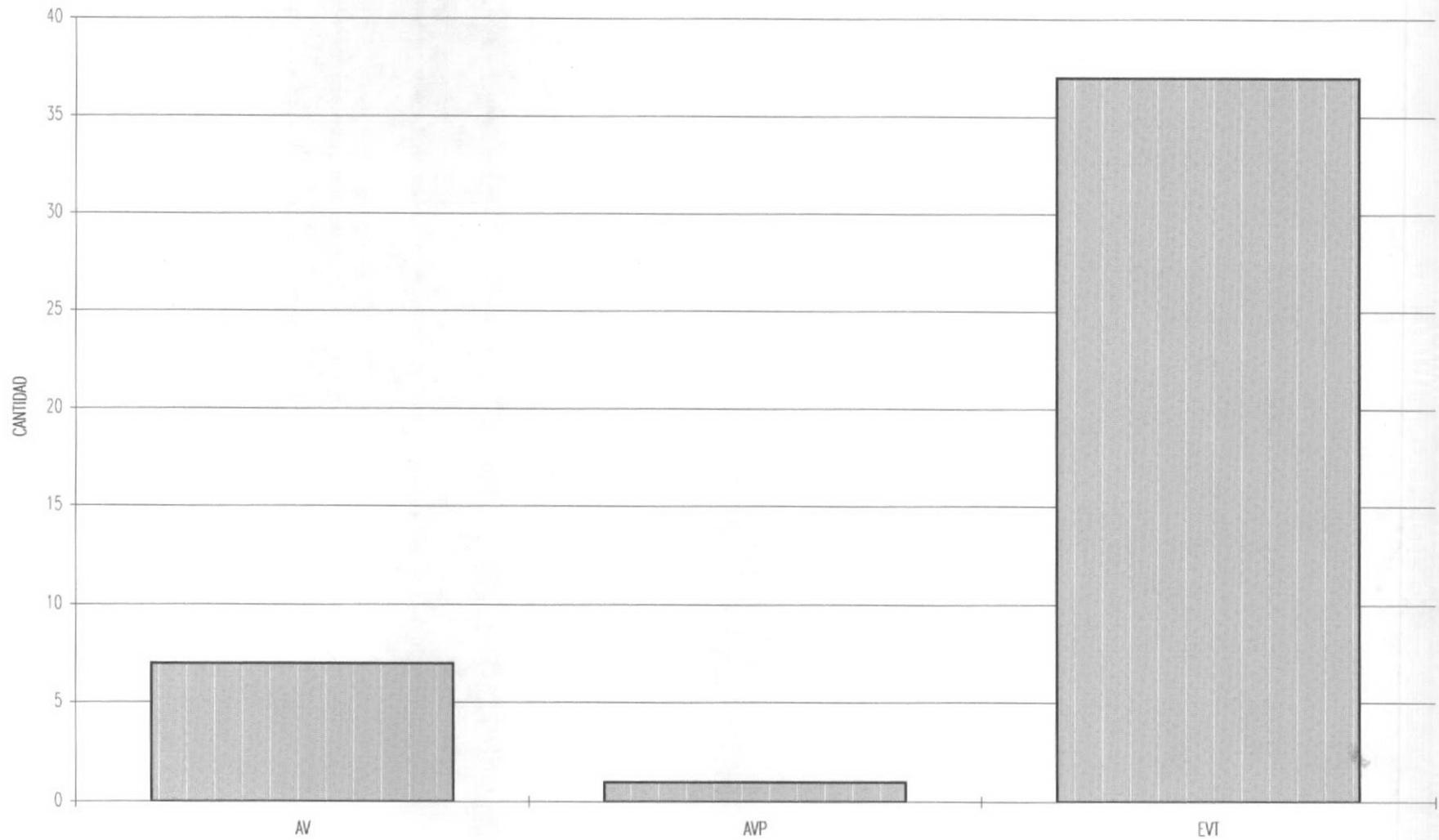
MODALIDAD COMERCIAL DE LAS AGENCIAS

VALORES GLOBALES Y POR LOCALIDAD

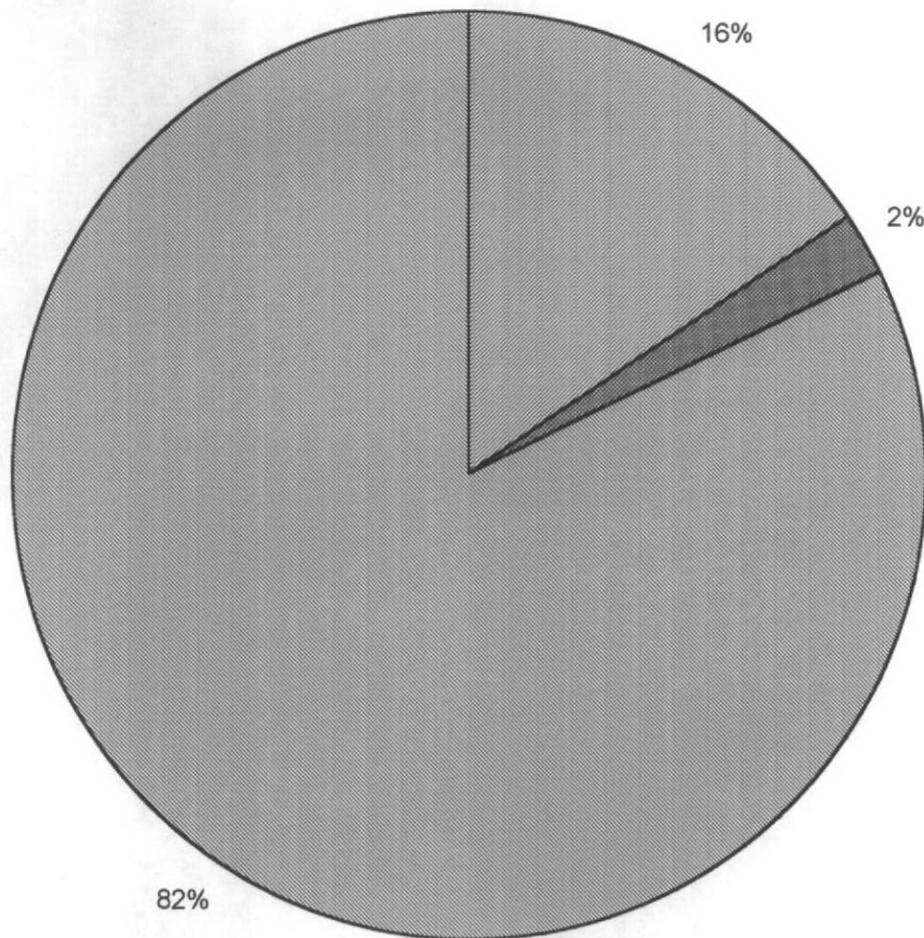
UNIDAD DE MEDIDA = CANTIDAD DE AGENCIAS

LOCALIDAD	AV	AVP	EVT	TOTAL
COMODORO RIVADAVIA	5	0	12	17
ESQUEL	0	0	6	6
PUERTO MADRYN	1	0	7	8
RAWSON	0	0	2	2
SARMIENTO	0	0	1	1
TRELEW	1	1	9	11
TOTAL	7	1	37	45

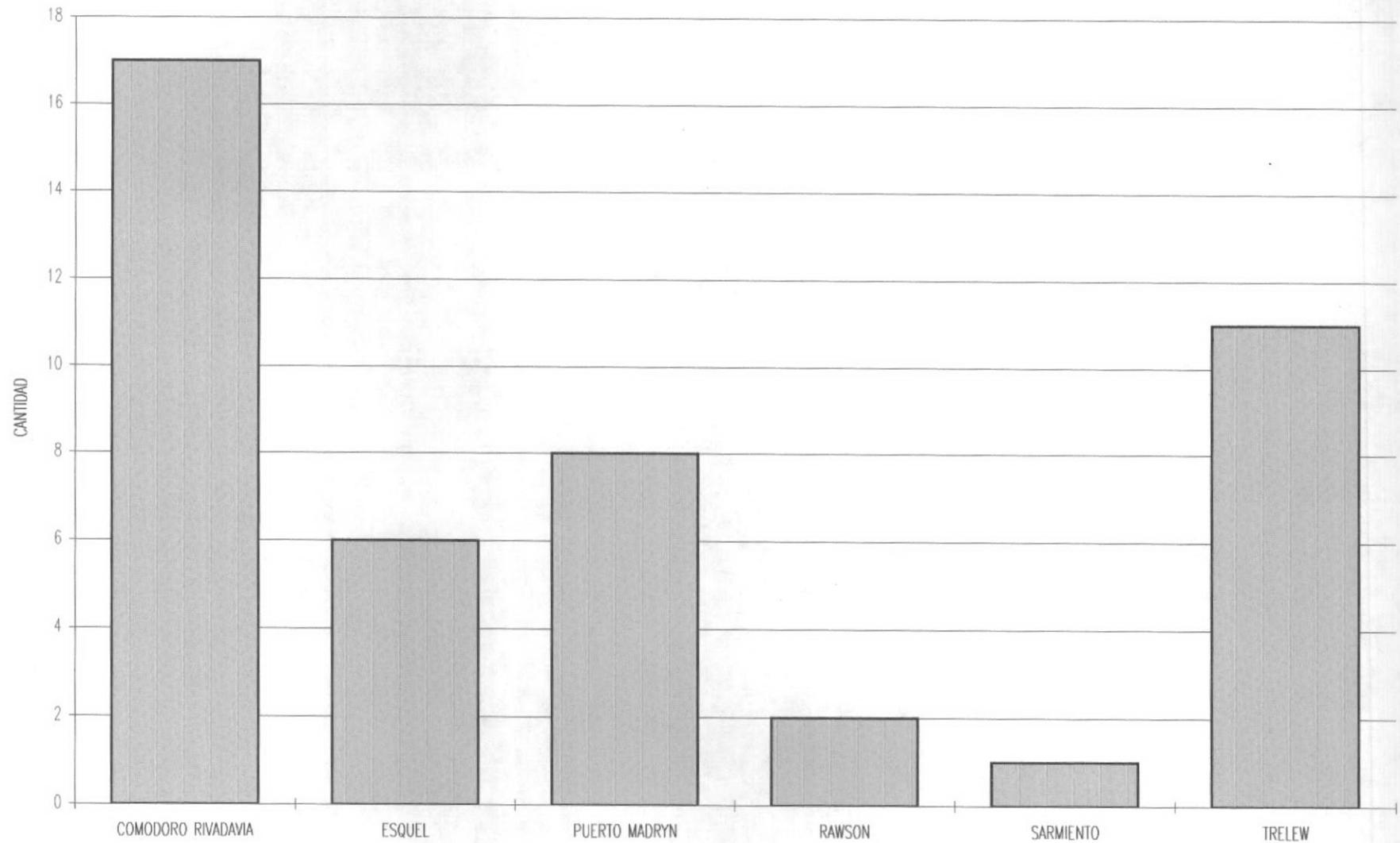
**DESCRIPCION DE LA MUESTRA GLOBAL RELEVADA
- AGENCIAS SEGUN MODALIDAD COMERCIAL -**



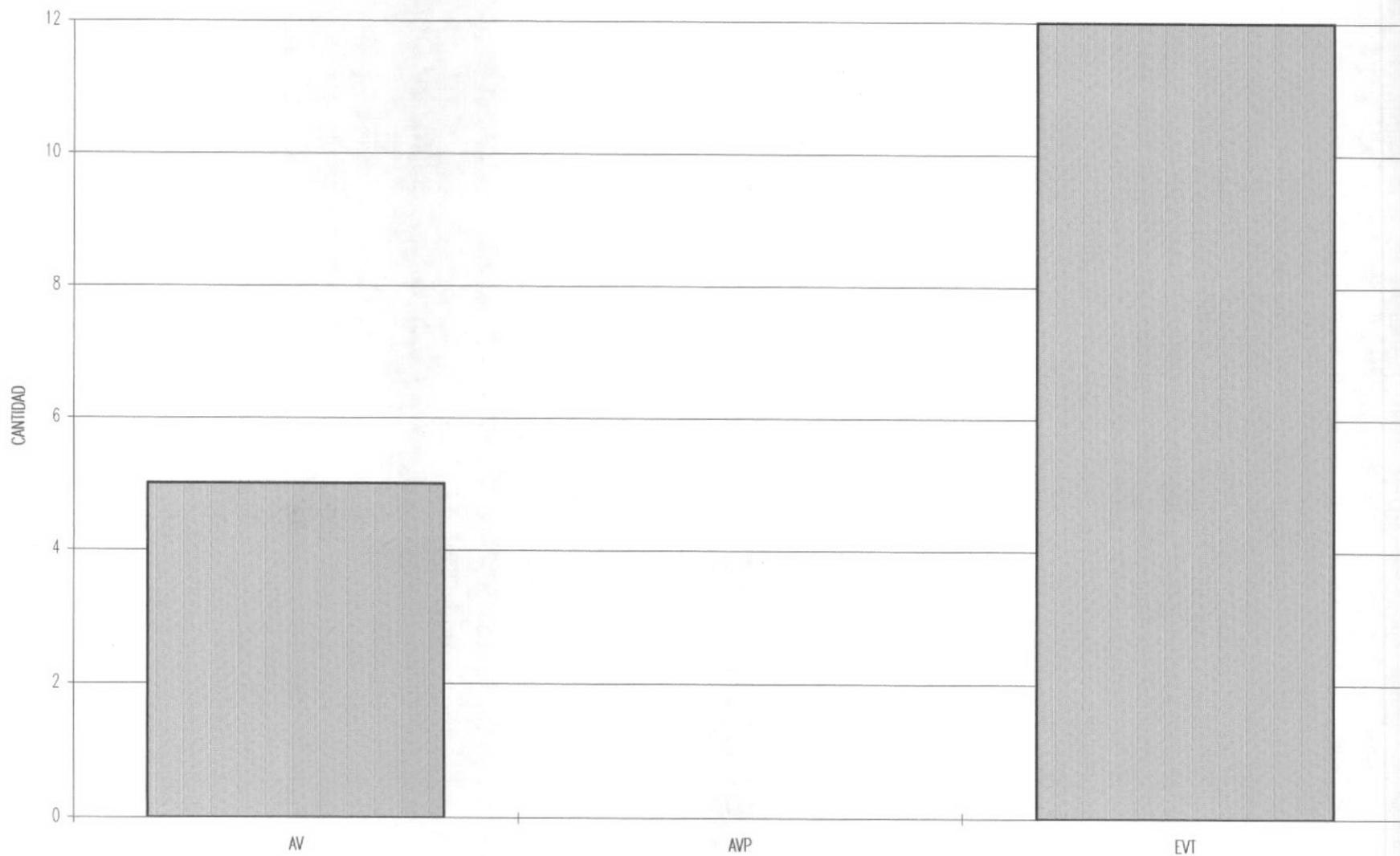
DESCRIPCION DE LA MUESTRA GLOBAL RELEVADA
- AGENCIAS SEGUN MODALIDAD COMERCIAL -



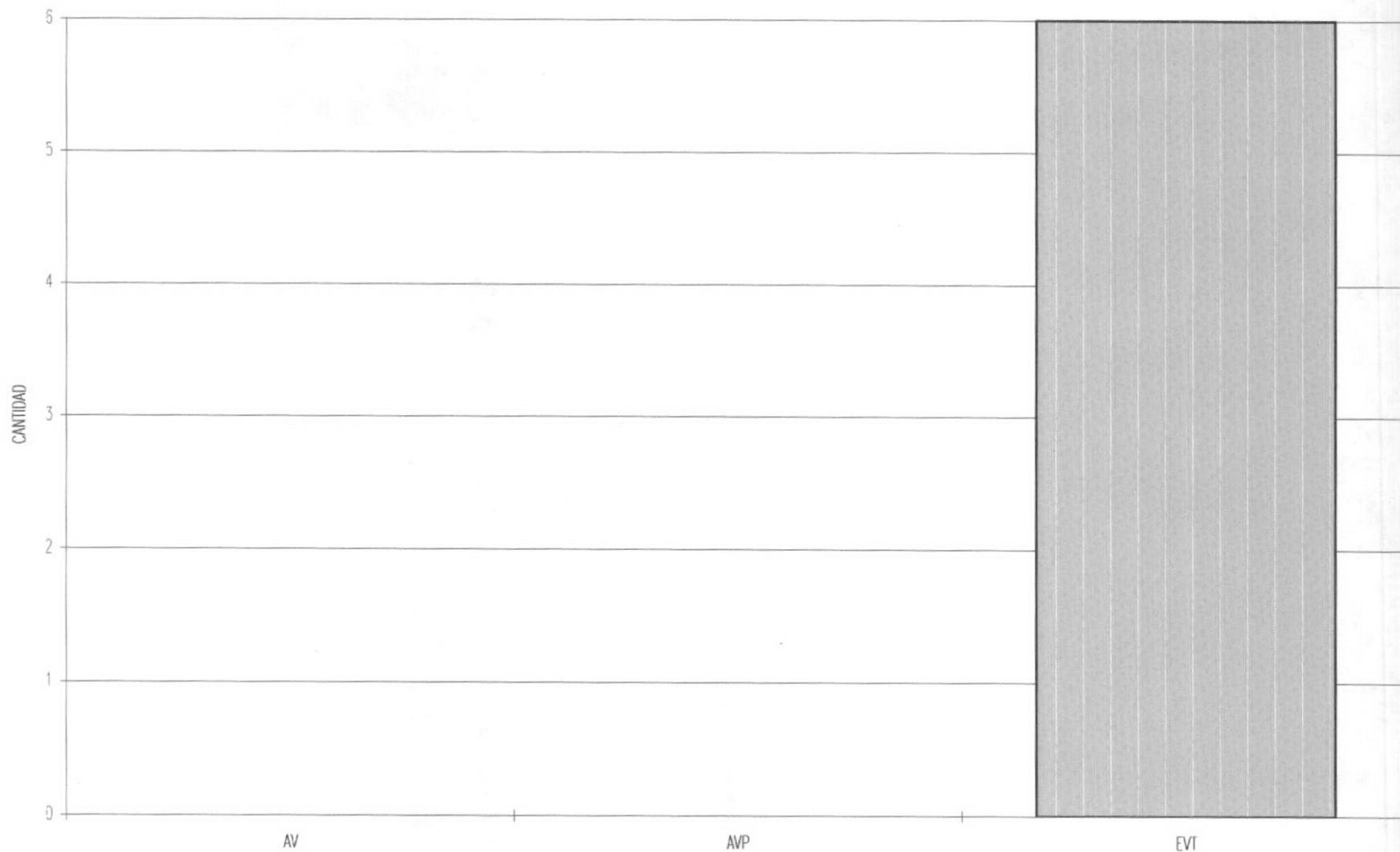
**DESCRIPCION DE LA MUESTRA DE AGENCIAS RELEVADA
- CANTIDAD DE AGENCIAS POR LOCALIDAD -**



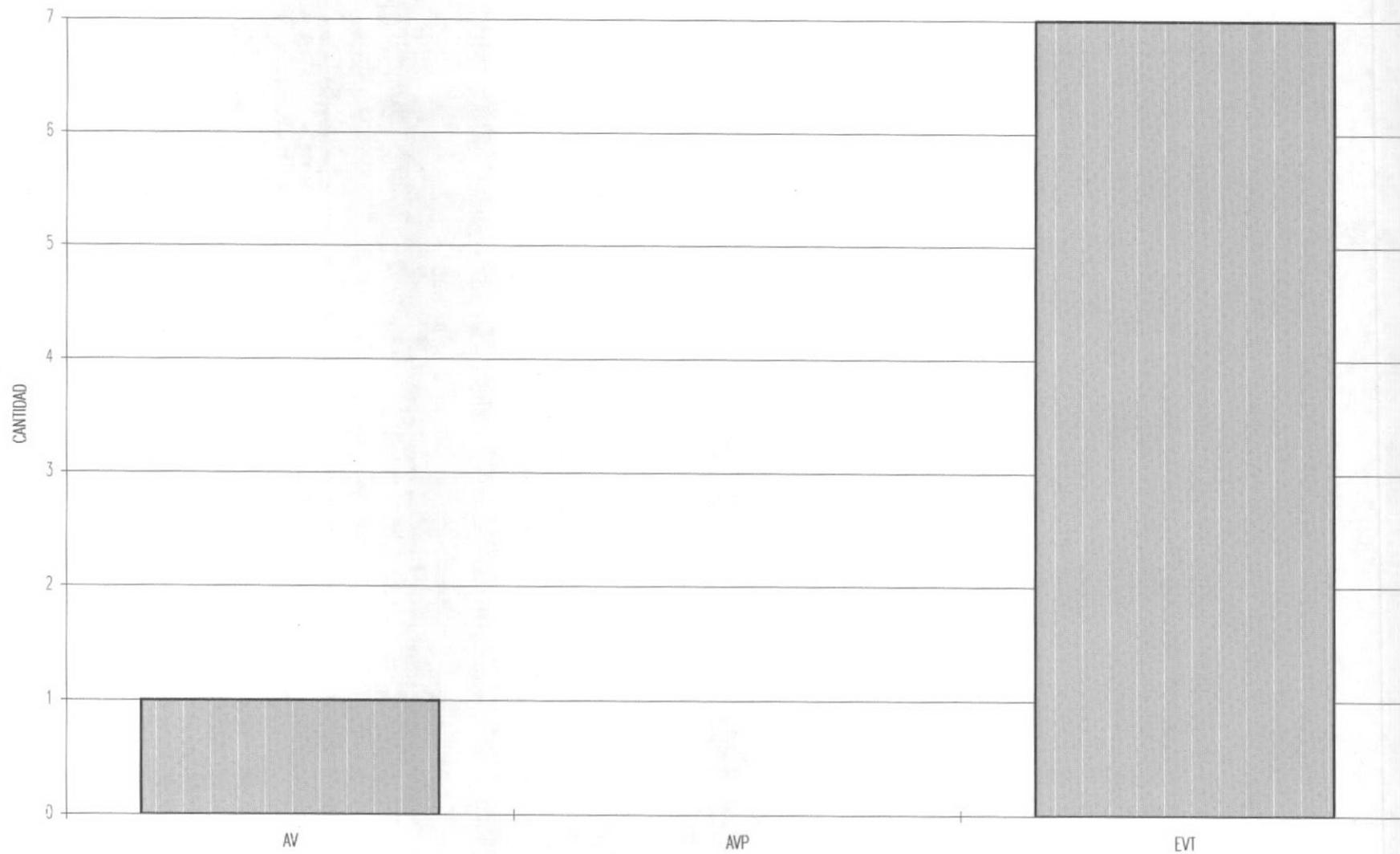
**DESCRIPCION DE LA MUESTRA DE AGENCIAS RELEVADA, SEGUN MODALIDAD COMERCIAL
- COMODORO RIVADAVIA -**



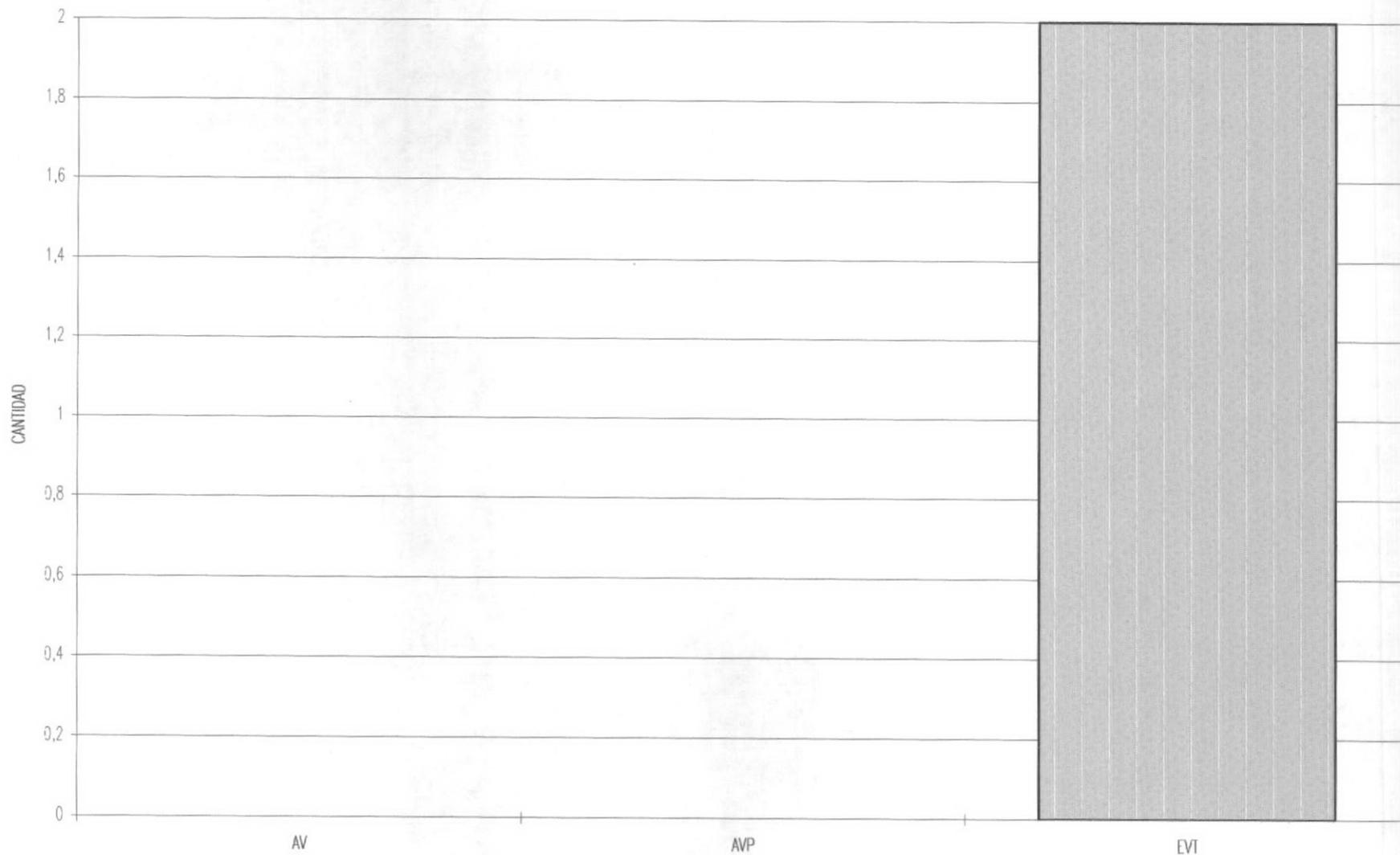
DESCRIPCION DE LA MUESTRA DE AGENCIAS, SEGUN MODALIDAD COMERCIAL
- ESQUEL -



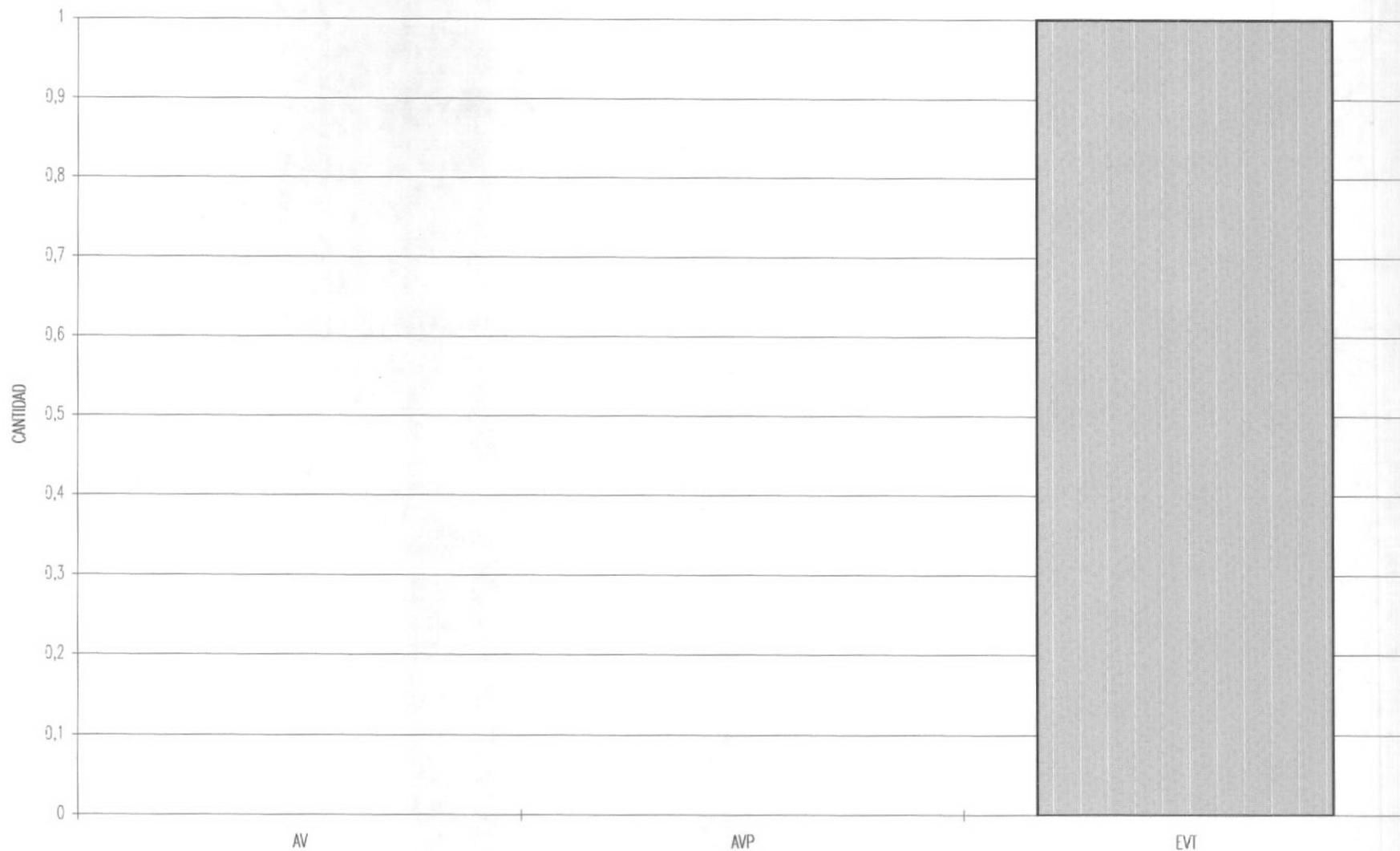
**DESCRIPCION DE LA MUESTRA DE AGENCIAS, SEGUN MODALIDAD COMERCIAL
- PUERTO MADRYN -**



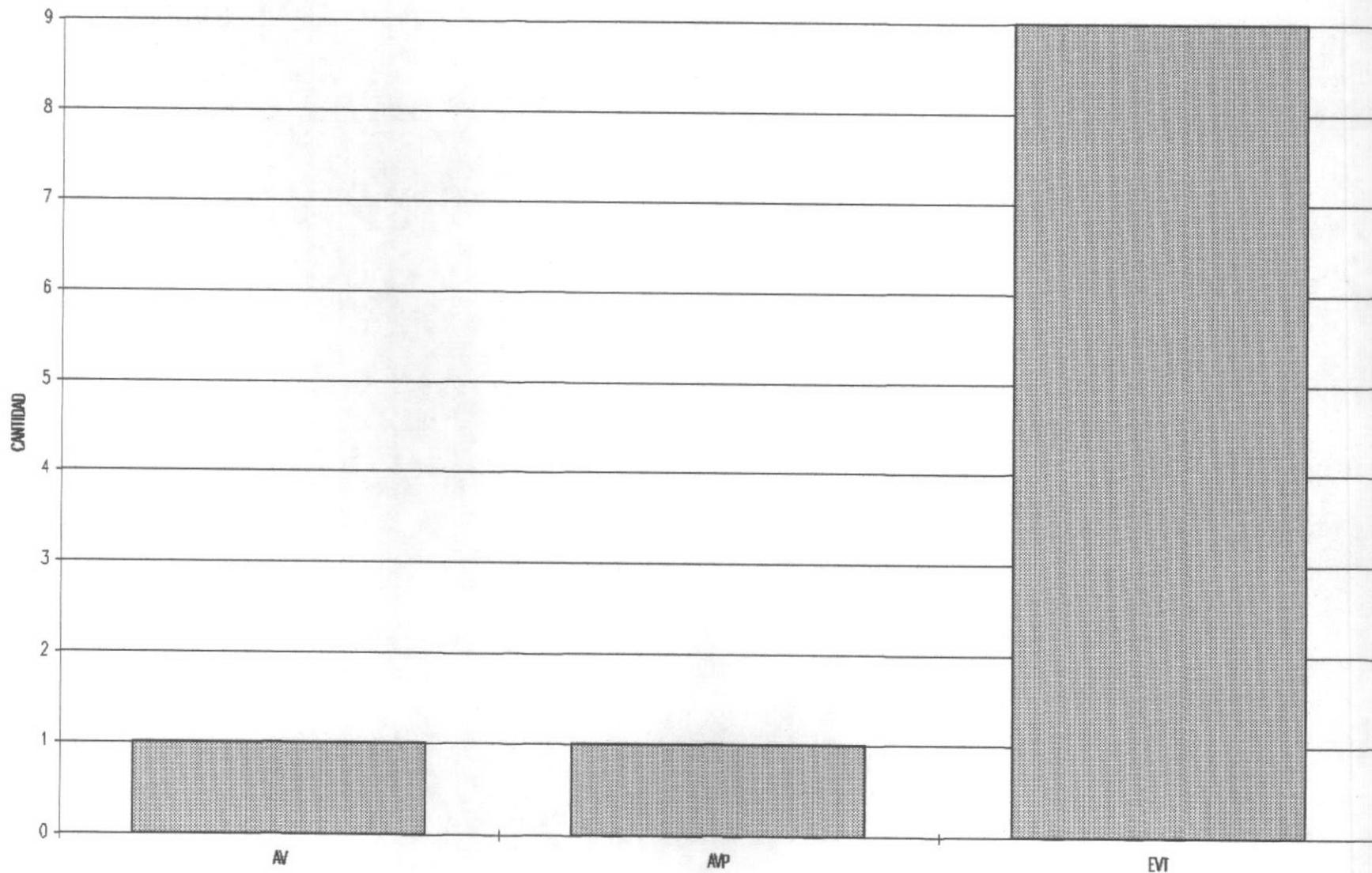
DESCRIPCION DE LA MUESTRA DE AGENCIAS, SEGUN MODALIDAD COMERCIAL
- RAWSON -



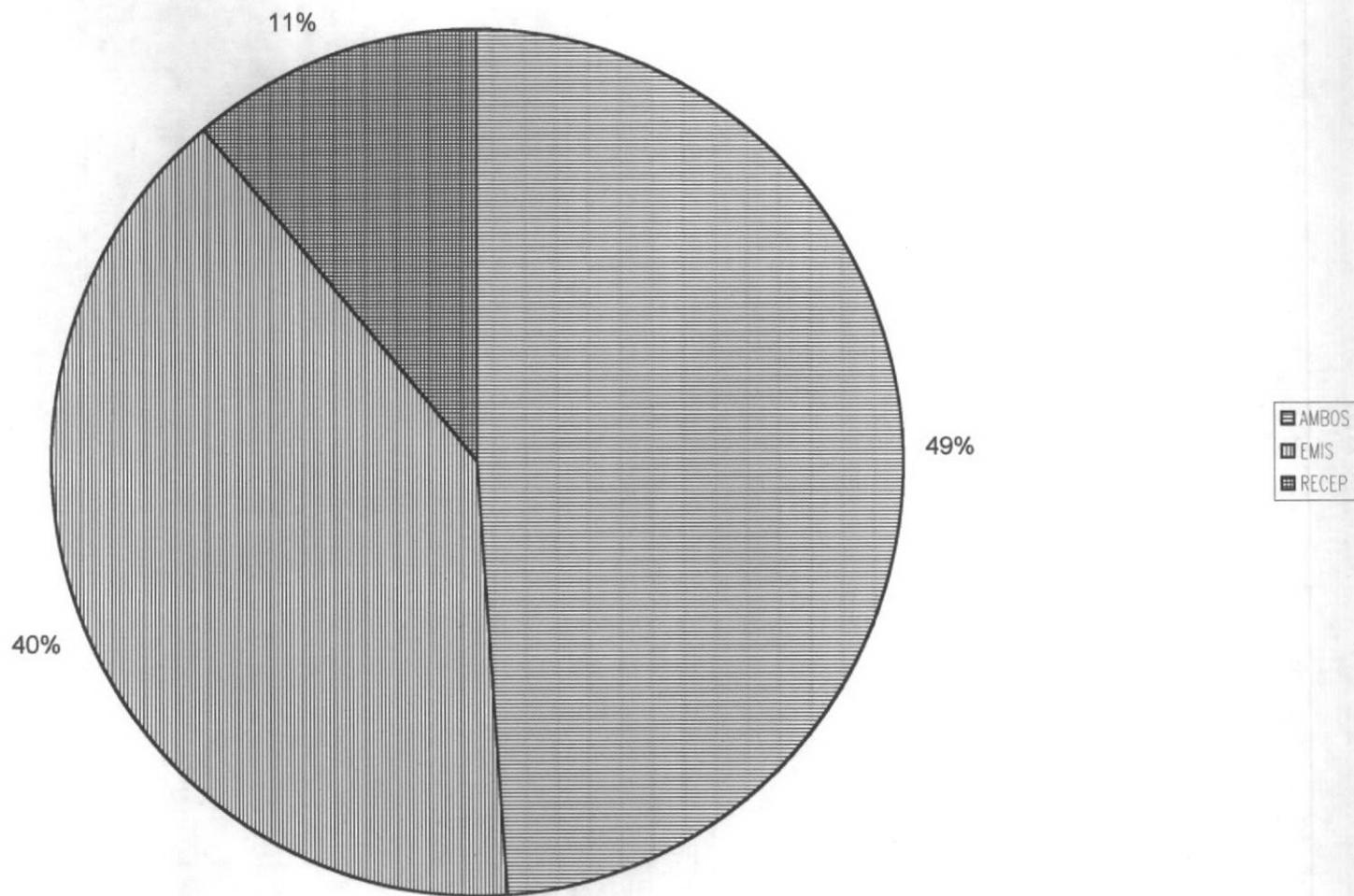
DESCRIPCION DE LA MUESTRA DE AGENCIAS, SEGUN MODALIDAD COMERCIAL
- SARMIENTO -



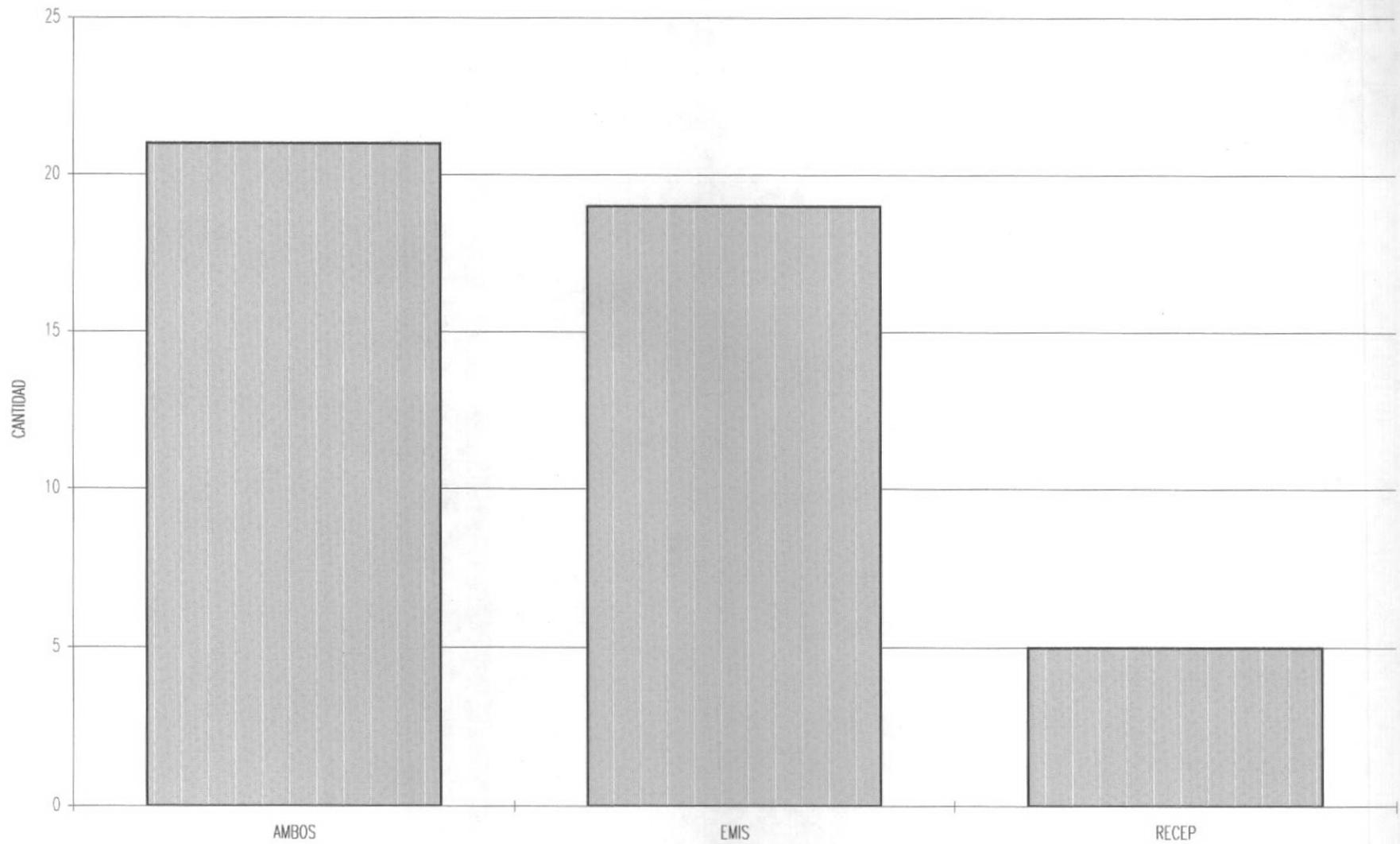
DESCRIPCION DE LA MUESTRA DE AGENCIAS, SEGUN MODALIDAD COMERCIAL
- TRELEW -



DESCRIPCION DE LA MUESTRA GLOBAL RELEVADA
- AGENCIAS SEGUN TIPO DE ACTIVIDAD -

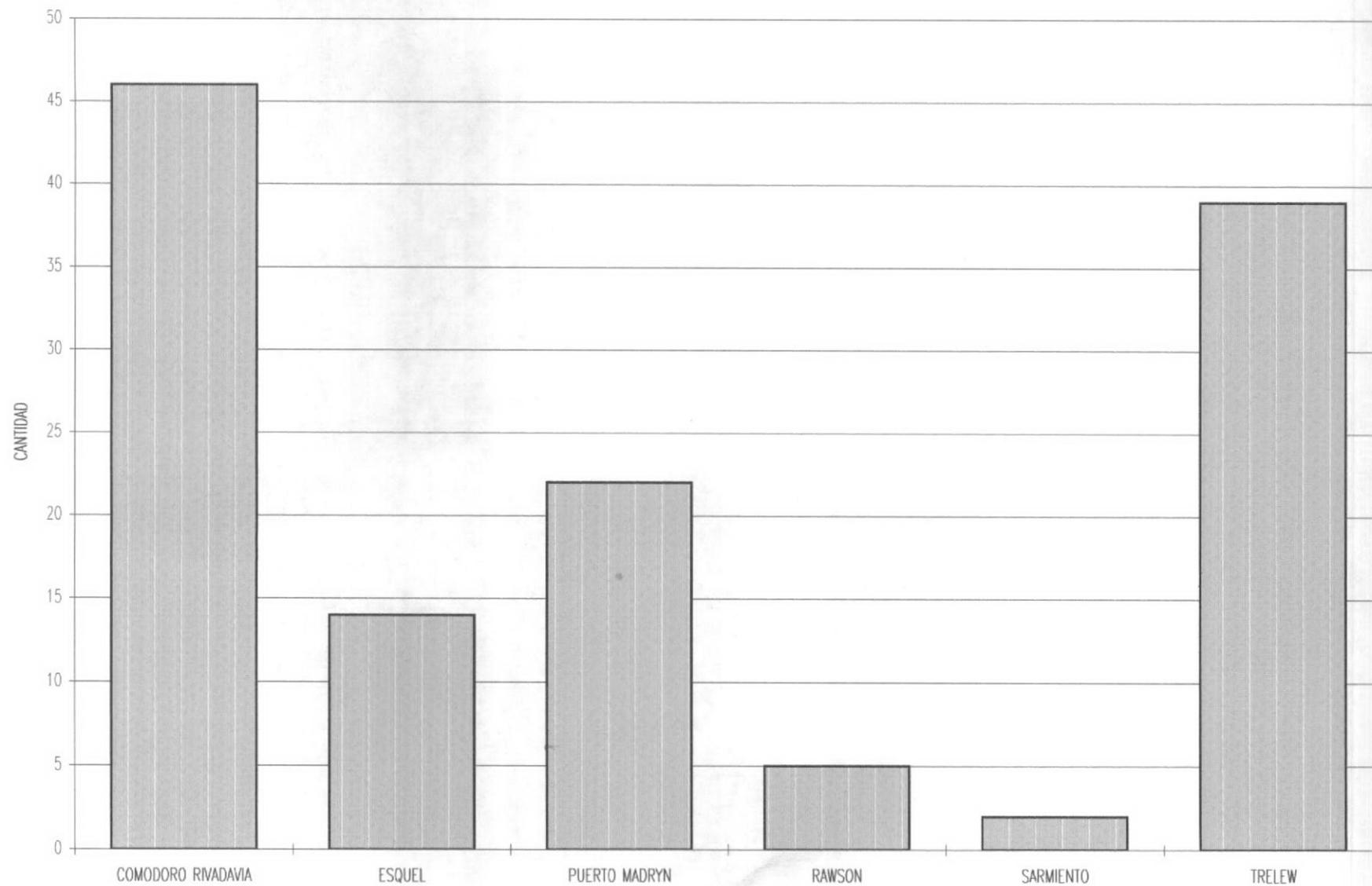


**DESCRIPCION DE LA MUESTRA GLOBAL RELEVADA
- AGENCIAS SEGUN TIPO DE ACTIVIDAD -**



PERSONAL PERMANENTE OCUPADO EN AGENCIAS SEGUN MODALIDAD COMERCIAL Y LOCALIDADES				
UNIDAD DE MEDIDA = CANTIDAD DE PERSONAS				
LOCALIDAD	AV	AVP	EVT	TOTAL
COMODORO RIVADAVIA	9	0	37	46
ESQUEL	0	0	14	14
PUERTO MADRYN	2	0	20	22
RAWSON	0	0	5	5
SARMIENTO	0	0	2	2
TRELEW	7	2	30	39
TOTAL	18	2	108	128

CANTIDAD DE PERSONAL PERMANENTE OCUPADO EN AGENCIAS DE VIAJES, SEGUN LOCALIDAD

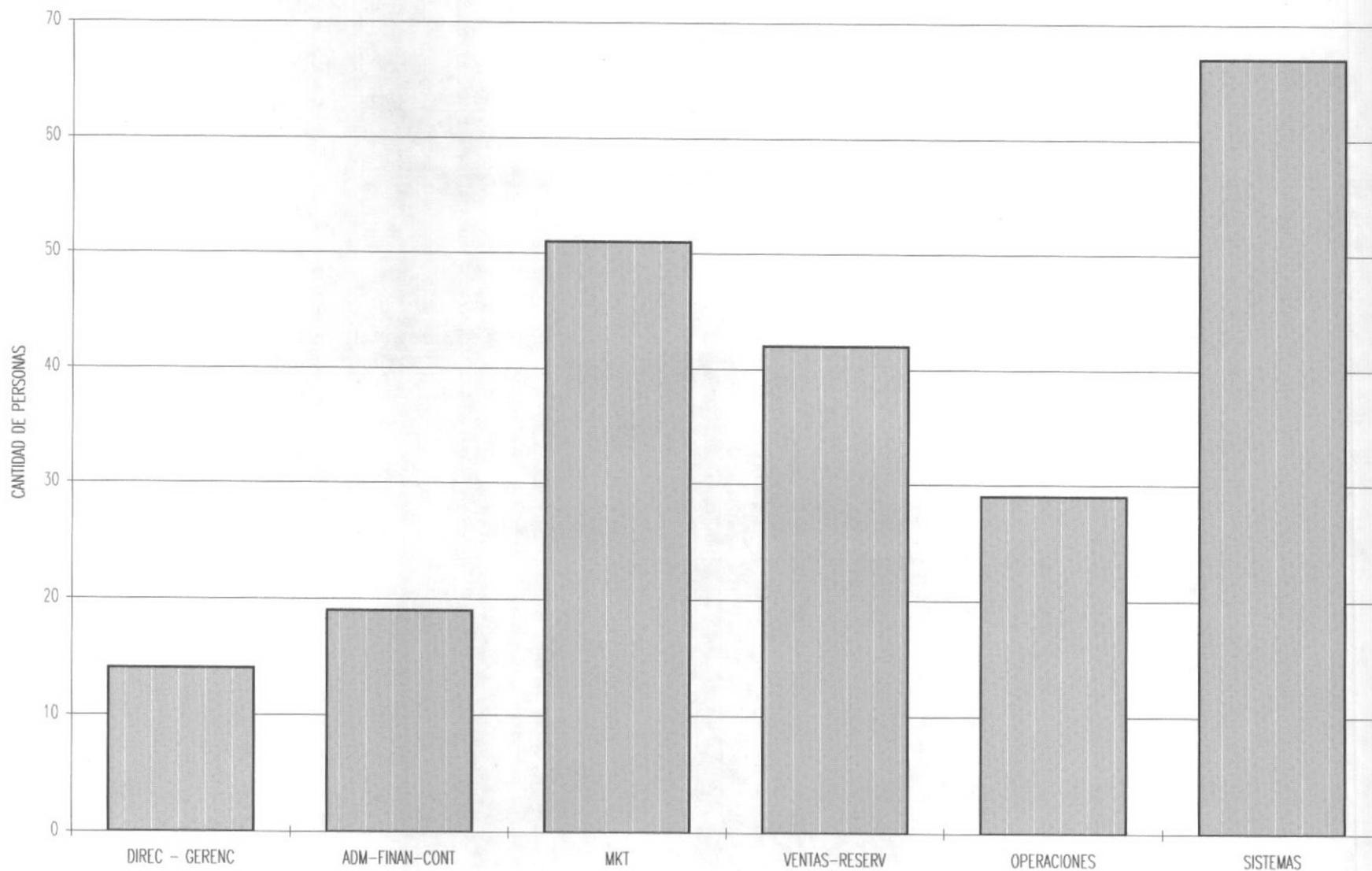


CANTIDAD DE PERSONAS CON FORMACION TURISTICA QUE TRABAJA EN AGENCIAS DE VIAJE		
SECTOR	FORMACION	
	UNIVERSITARIA	TERCIARIA
DIREC - GEREN		
ADM - FINAN - CONT		
MKT		
VENTAS - RESERV	1	3
OPERACIONES		1
SISTEMAS		
TOTAL	1	4

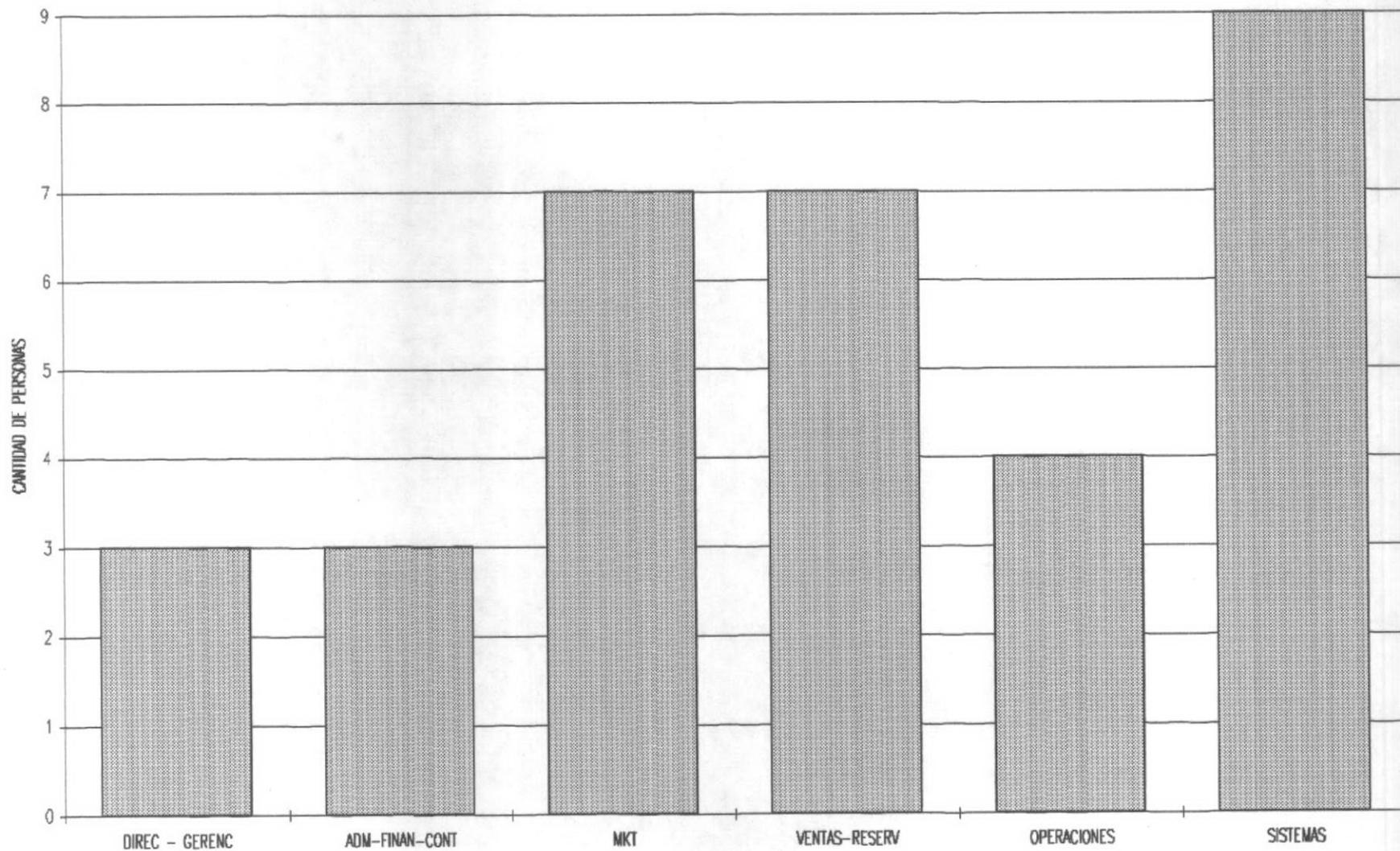
DEMANDA DE CAPACITACION GLOBAL Y POR LOCALIDADES

LOCALIDAD	Nº AGENCIAS	EMPL PERM	DIREC - GEREN	ADM-FINAN-CONT	MKT	VENTAS-RESERV	OPERACIONESS	SISTEMAS	TOTAL CAPAC
COMODORO RIVADAVIA	17	46	5	9	21	11	8	35	89
ESQUEL	6	14	3	4	11	10	7	11	46
PUERTO MADRYN	8	22	3	3	11	12	7	11	47
RAWSON	2	5	0	0	0	1	3	1	5
SARMIENTO	1	2	0	0	1	1	0	0	2
TRELEW	11	39	3	3	7	7	4	9	33
TODAS	45	128	14	19	51	42	29	67	222

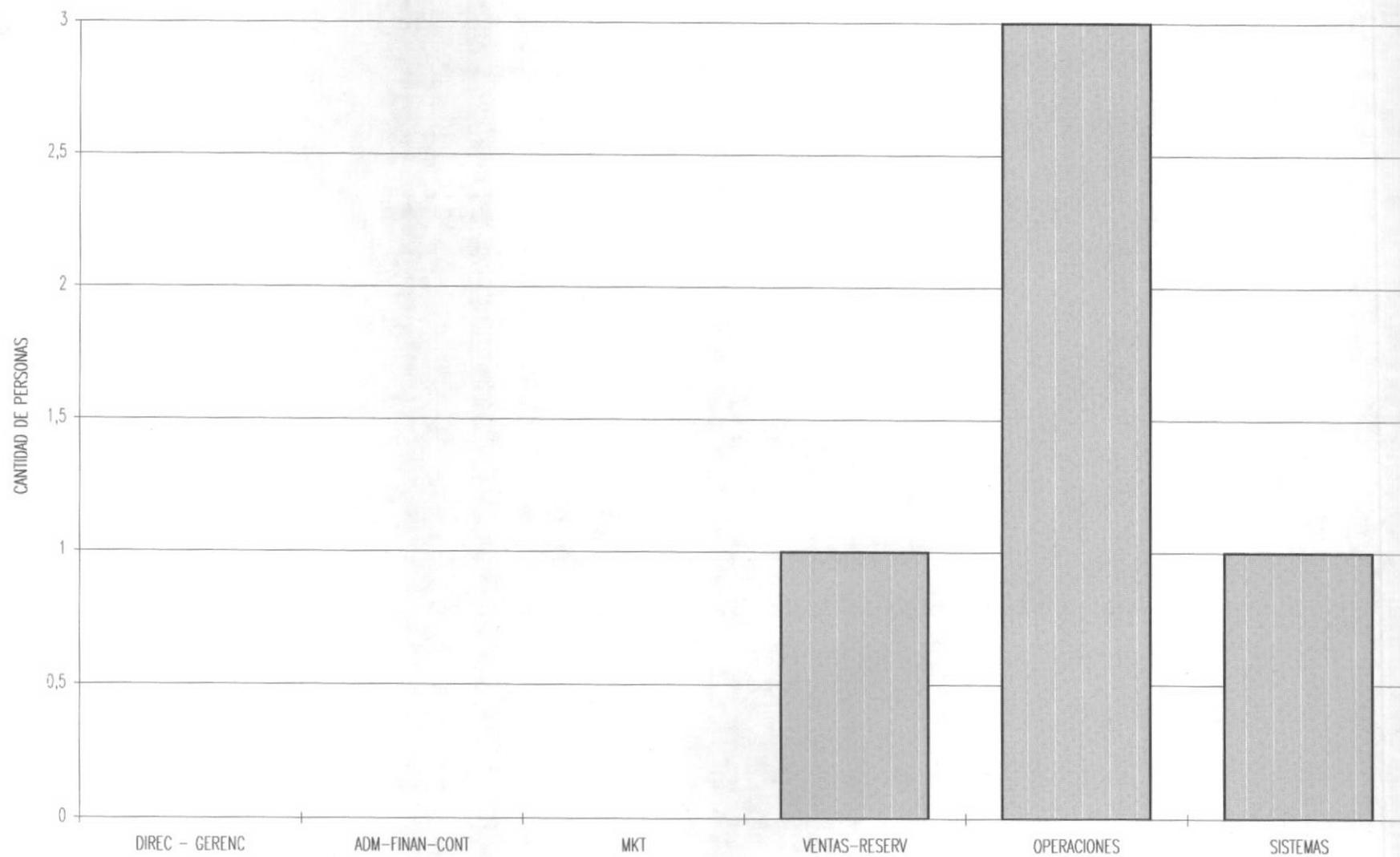
NECESIDADES DE CAPACITACION SEGUN SECTORES DE LAS AGENCIAS



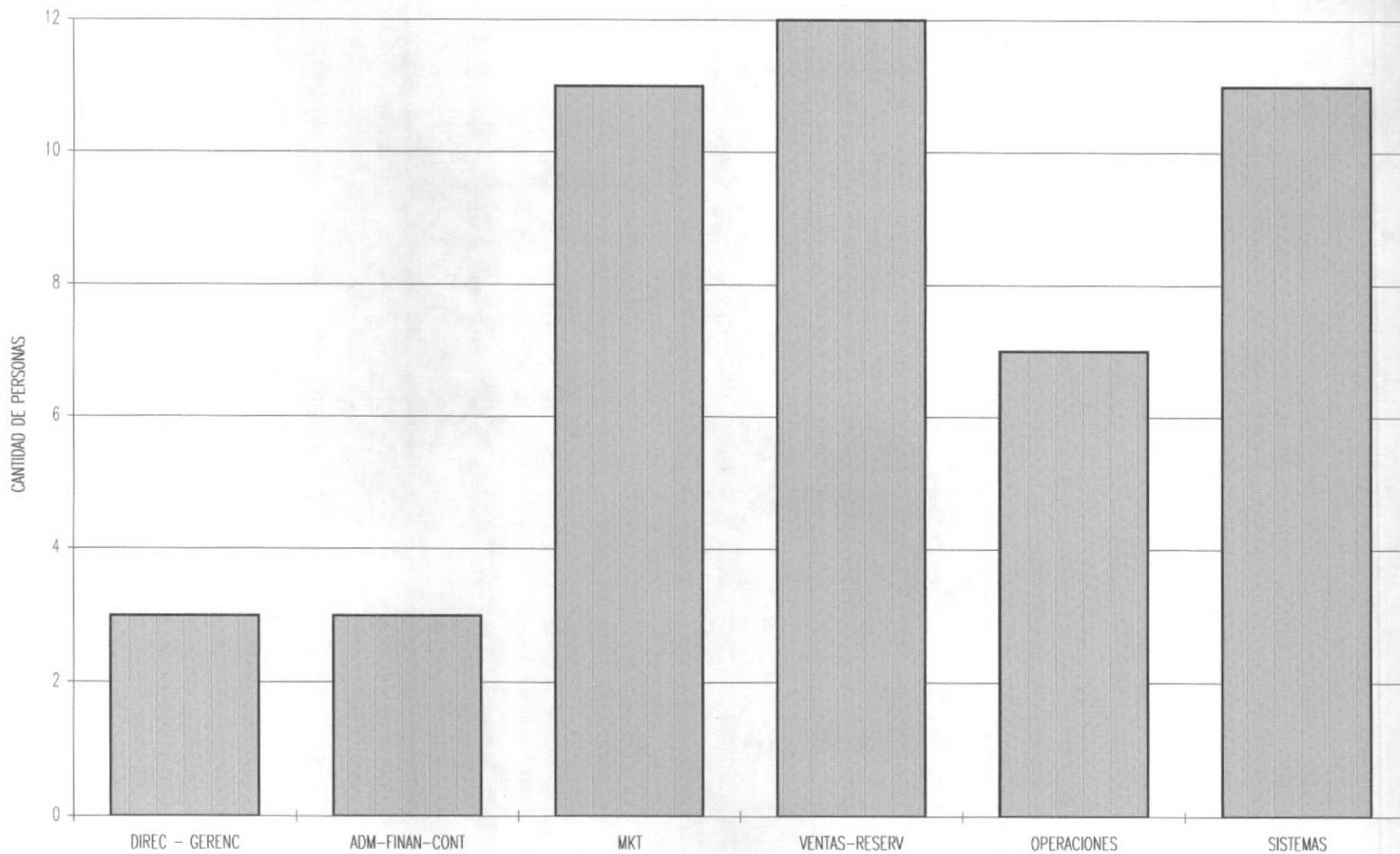
NECESIDADES DE CAPACITACION POR LOCALIDAD Y SECTORES DE LAS AGENCIAS
- TRELEW -



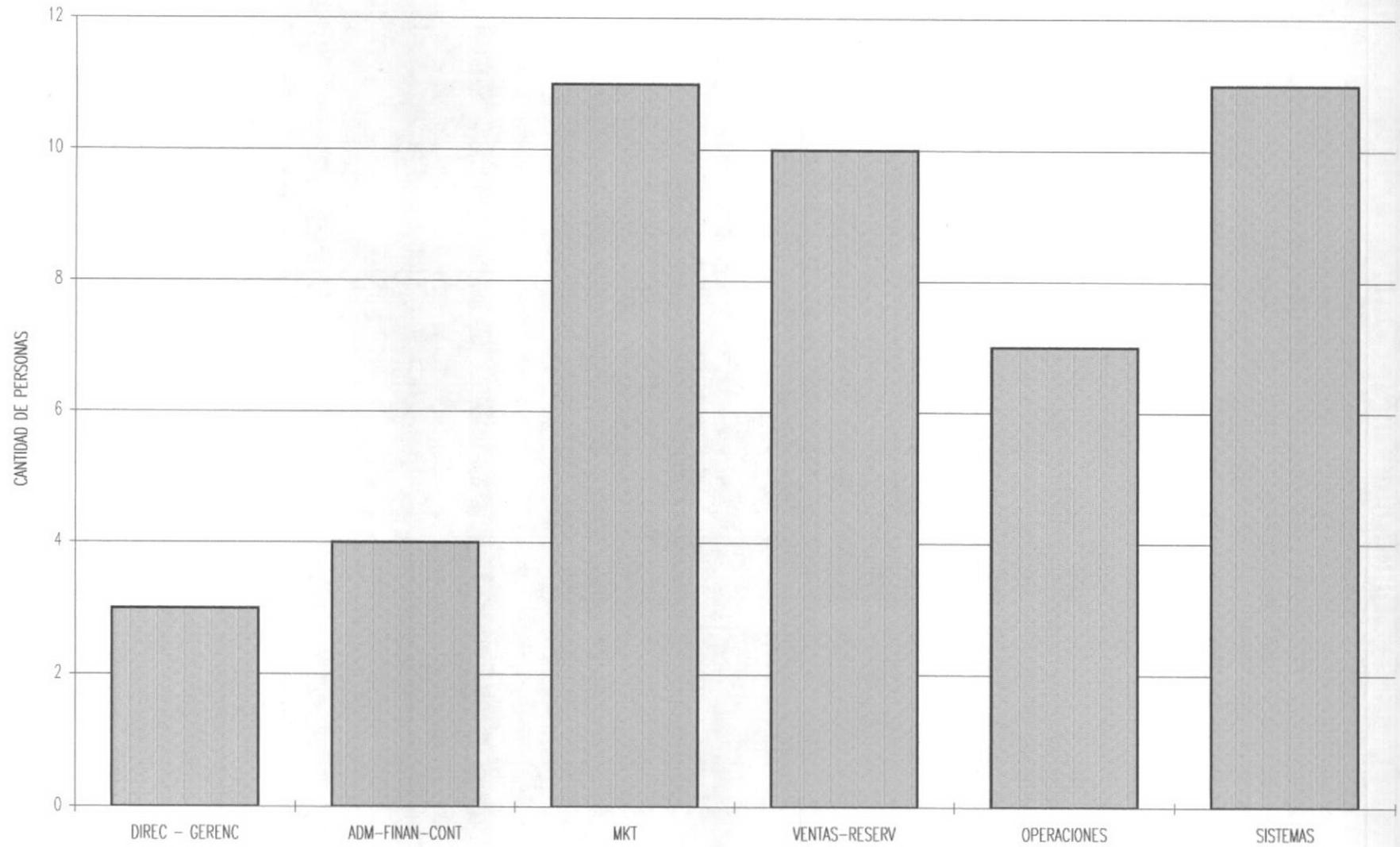
NECESIDADES DE CAPACITACION POR LOCALIDAD Y SECTORES DE LAS AGENCIAS
- RAWSON -



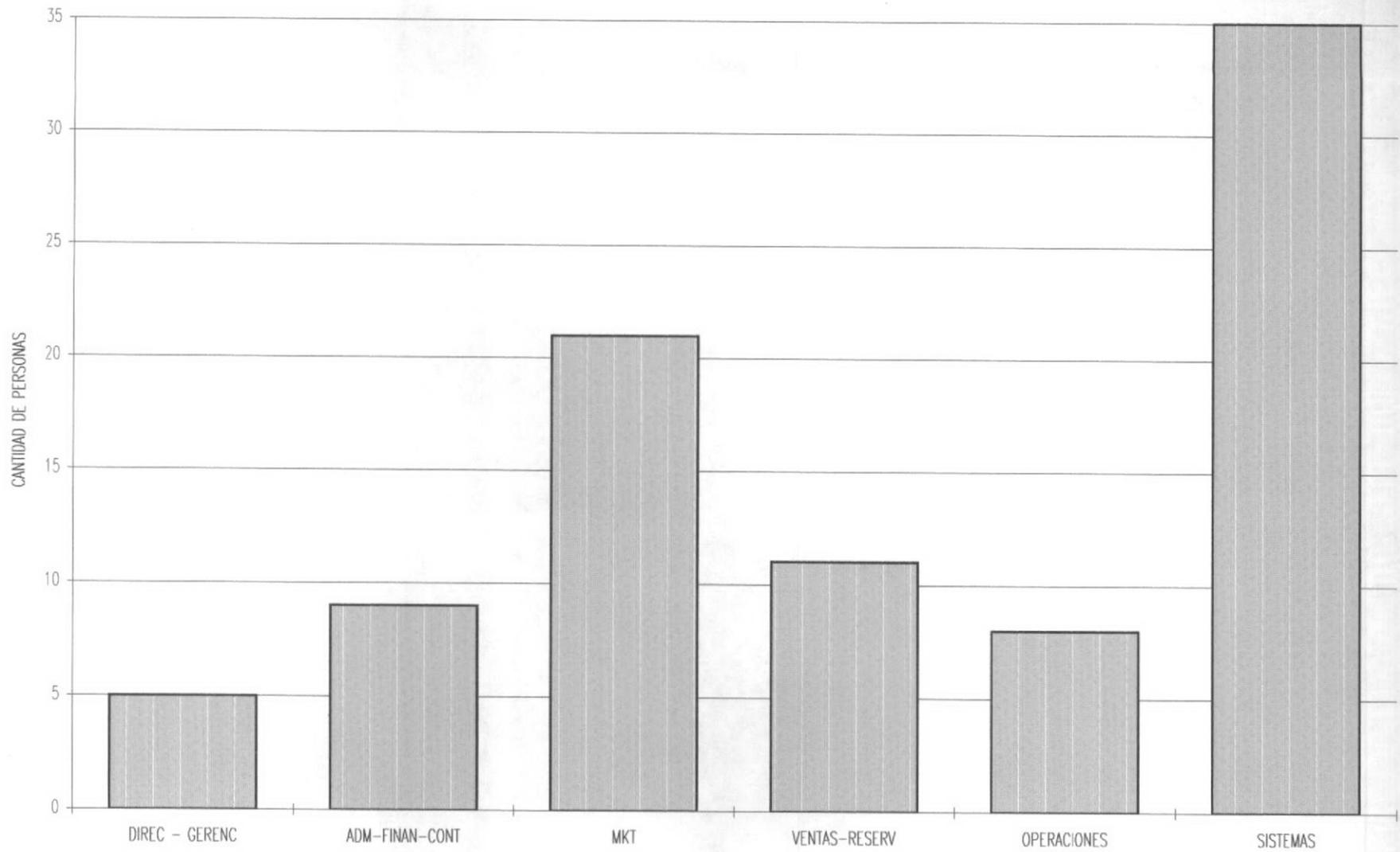
**NECESIDADES DE CAPACITACION POR LOCALIDAD Y SECTORES DE LAS AGENCIAS
- PUERTO MADRYN -**



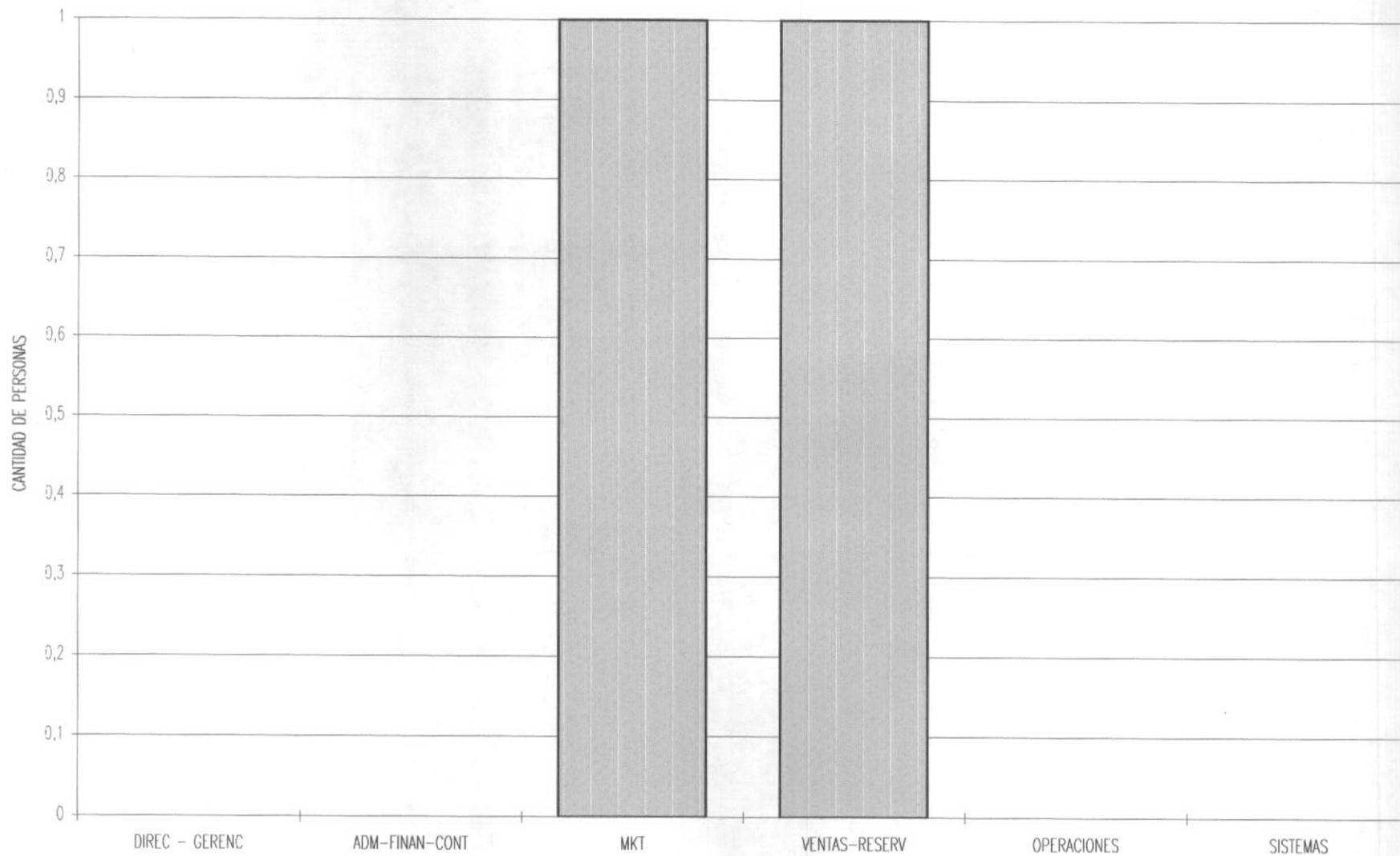
**NECESIDADES DE CAPACITACION POR LOCALIDAD Y SECTORES DE LAS AGENCIAS
- ESQUEL -**



**NECESIDADES DE CAPACITACION POR LOCALIDAD Y SECTORES DE LAS AGENCIAS
- COMODORO RIVADAVIA -**



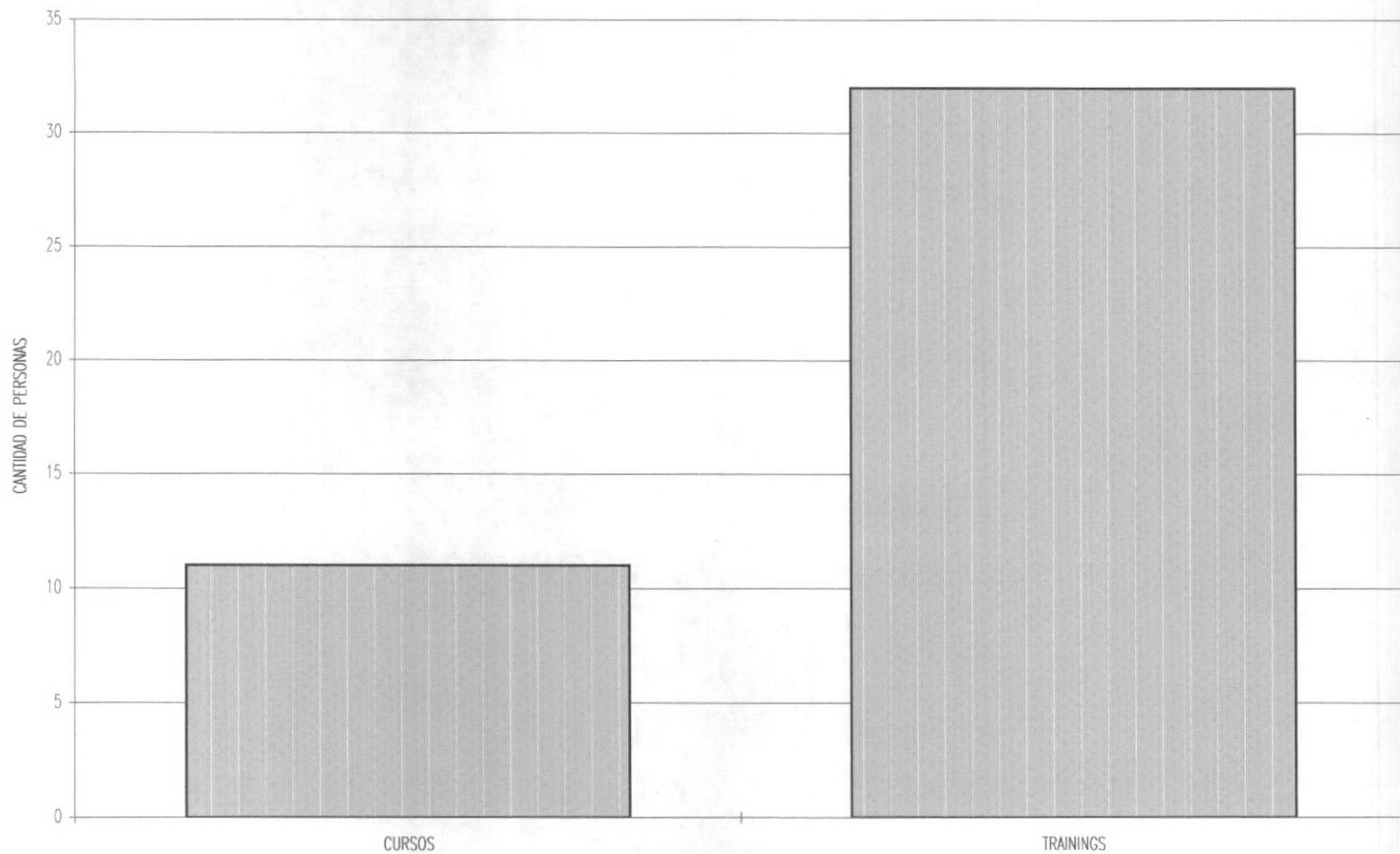
**NECESIDADES DE CAPACITACION POR LOCALIDAD Y SECTORES DE LAS AGENCIAS
- SARMIENTO -**



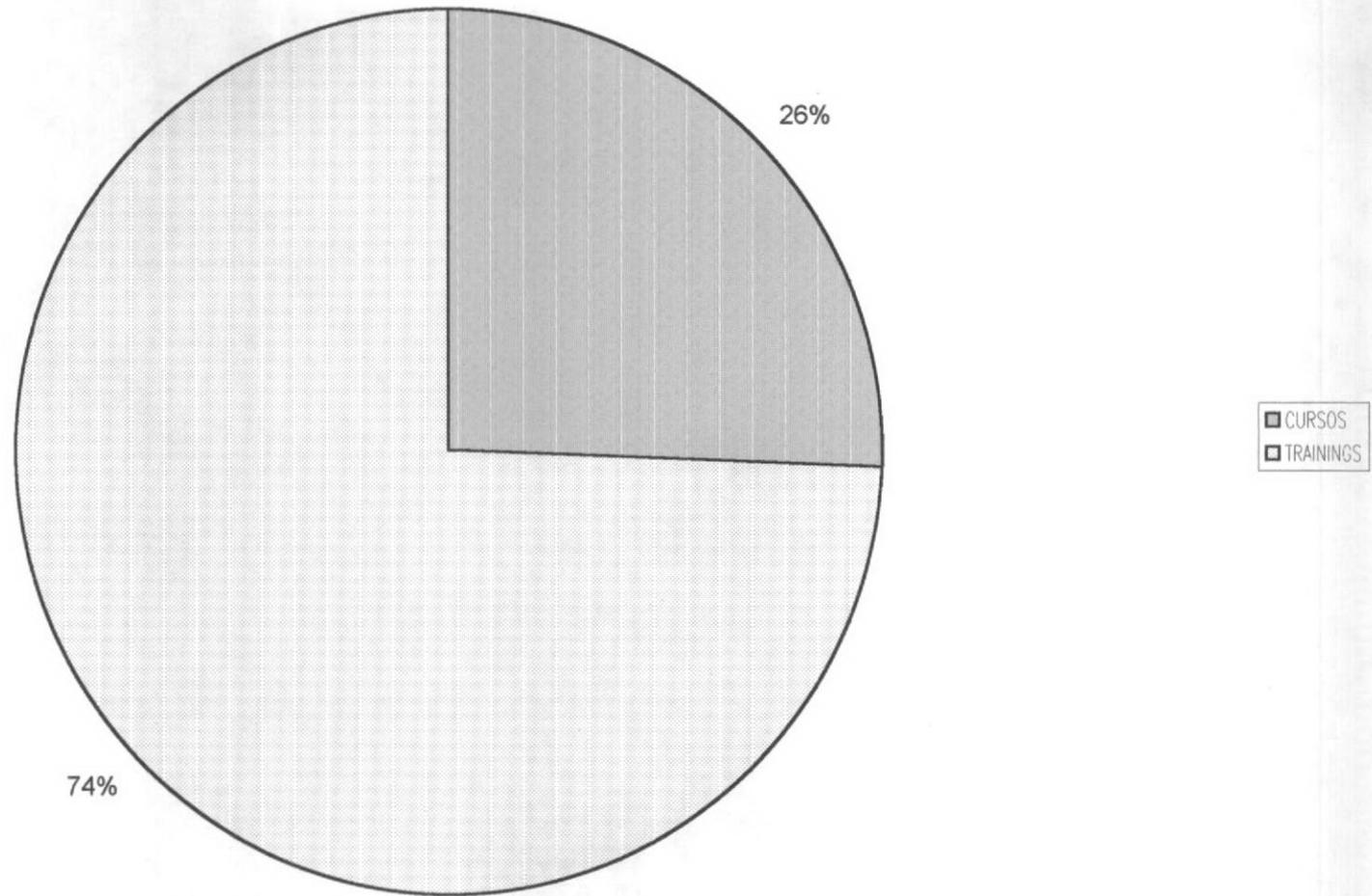
DEMANDA DE CAPACITACION
 METODOLOGIAS Y MODALIDADES PEDIDAS, POR LOCALIDADES

LOCALIDAD	CURSOS	TRAININGS	TOTAL	DES PROG	DES INTEN	TOTAL
COMODORO RIVADAVIA	3	12	15	11	4	15
ESQUEL	2	4	6	3	2	5
PUERTO MADRYN	4	4	8	5	3	8
RAWSON	0	2	2	0	2	2
SARMIENTO	0	1	1	1	0	1
TRELEW	2	9	10	6	5	10
TODAS	11	32	42	26	16	41

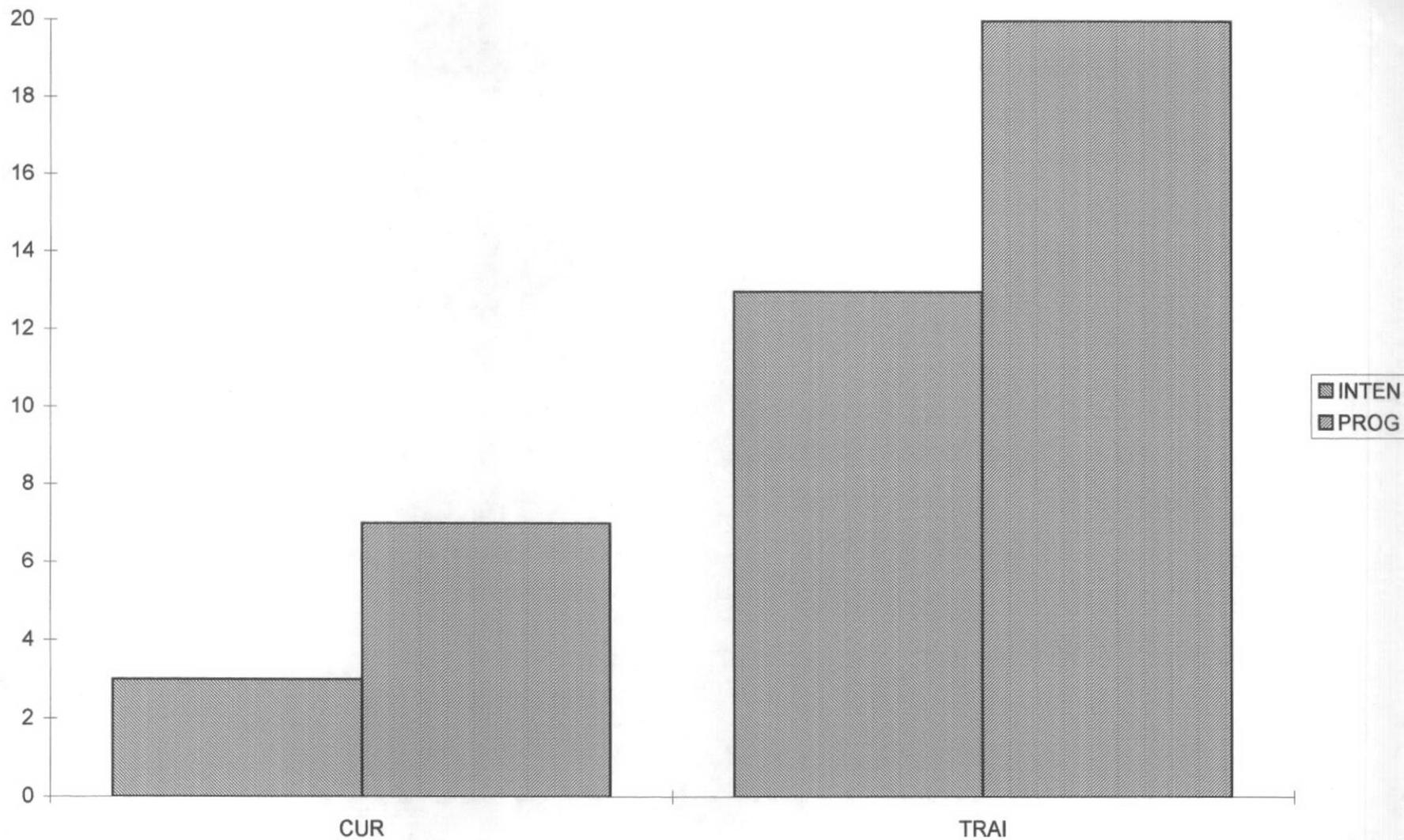
**CANTIDAD DE AGENCIAS QUE SOLICITAN CAPACITACION
- MODALIDADES PEDIDAS -**



**CAPACITACIONES SOLICITADAS POR LAS AGENCIAS
- MODALIDADES PEDIDAS -**



**CANTIDAD DE AGENCIAS QUE PIDEN CAPACITACION
- METODOLOGIAS Y MODALIDADES SOLICITADAS -**



PERIODOS CONSIDERADOS OPTIMOS POR LAS AGENCIAS PARA RECIBIR CAPACITACION CANTIDAD DE PEDIDOS SEGUN LOCALIDADES		
LOCALIDAD	PERIODOS	Nº
COMODORO RIVADAVIA	MAR - JUN / AGO - OCT	7
	ABR - MAY	4
	MAY - SEP	2
ESQUEL	MAR - JUN / SEP - NOV	3
	ABR - JUN	1
PUERTO MADRYN	MAR - AGO	4
	TODO EL AÑO	1
RAWSON	ABR - AGO	1
TRELEW	MAR - AGO	4
	ENE - FEB	1

CAPITULO IV

DETERMINACION DEL GRADO DE CALIFICACION

El análisis de la profusa información obtenida a través de las tareas de relevamiento y sistematización efectuadas por la Misión, ha permitido identificar con un elevado grado de precisión y ajuste, los mayores índices de déficit de calificación existente en los diferentes niveles de especialización, de los recursos humanos que se desempeñan en la prestación de servicios turísticos en la Provincia.

En virtud de ello, corresponde ahora proceder a la identificación de los programas de capacitación con aptitud de propender a superar la situación deficitaria encontrada, a la cual se procurará satisfacer mediante el aporte académico de entidades e instituciones educativas con capacidad para atender tales necesidades.

En este aspecto, cabe recordar de antemano lo ya expresado en el respectivo Informe Parcial de la Misión, en lo referente al interés del Organismo Provincial de Turismo y a la recomendación formulada en igual sentido por la Misión, respecto de dar prioridad a las entidades educativas de la Provincia en el desarrollo de aquellas acciones de formación que fueren requeridas¹.

Sin perjuicio de ello, igualmente se han identificado otras alternativas de aportes académicos provenientes de instituciones extraprovinciales de formación, como así también aquellos originados en organismos públicos y en entidades representativas de prestadores de servicios, en ambos casos, correspondientes al sector turístico nacional.

El desarrollo de las acciones de identificación llevadas adelante por la Misión, con el objeto de conocer programas de capacitación que permitirían satisfacer las necesidades detectadas en las etapas anteriores, respecto de la materia del aprendizaje, enuncia el siguiente panorama y cuadro de situación.

¹ Conf. Informe Parcial Capítulo I, Punto 4, Párrafo 2°, donde dice: "...Asimismo, cabe destacar que lo que se intenta es dar prioridad a las entidades educativas de la Provincia, por cuanto se entiende que con ello se optimizaría la capacidad instalada de las entidades educativas de la Provincia; buscándose, al efecto, la identificación de sus posibilidades académicas con las necesidades de capacitación que se detectaren como consecuencia de la labor de la Misión..."; y Capítulo III, Párrafo Final, donde dice: "...Finalmente y tal como ya se indicara, en materia de entidades de capacitación, se expresa que resulta del interés del Organismo Provincial de Turismo asistido e, igualmente, de la Misión, tratar de obtener el máximo aprovechamiento de las instituciones educativas existentes en la Provincia, intentando optimizar sus potencialidades y el alcance de sus proyecciones, como instituciones que favorezcan al desarrollo turístico de la Provincia, mediante la formación de los recursos humanos necesarios para el logro de dicho objetivo...".

1. APORTES EXTRAPROVINCIALES DE CAPACITACION.

La contribución de diferentes instituciones, entidades y organismos provenientes del ámbito extraprovincial presentan, en su conjunto, un interesante espectro de posibilidades, en cuanto a los aportes de formación y adiestramiento que están en condiciones de suministrar.

Así, en este sentido, se indican las siguientes instituciones y sus alternativas académicas.

1.1 *Federación Empresaria Hotelero-Gastronómica de la República Argentina -FEHGRA-*.

Esta entidad correspondiente al sector privado turístico, representativa de los prestadores del servicio de alojamiento y gastronomía, desarrolla - a través de su Centro de Capacitación- un conjunto de programas de formación constitutivos de su Red Federal de Capacitación, genéricamente presentados bajo la denominación de "Formación para Todos" y dirigidos a los establecimientos de alojamiento que integran sus respectivas entidades asociadas.

En virtud del carácter federativo de la institución que nos ocupa, la misma se relaciona y ejerce su acción de capacitación con la intervención de las diferentes asociaciones locales que la integran, las cuales -en todos los casos- se constituyen en filiales de aquella, tanto a los fines institucionales, administrativos y logísticos, como respecto de las tareas que les cabe en materia de detección de necesidades de adiestramiento, para los establecimientos que, en cada caso, componen la jurisdicción de tales asociaciones particulares.

1.1.1 En materia de *modalidades de capacitación*, se ofrecen:

- a) Trainings en empresas, consistentes en:
 - Pasantías de docentes y estudiantes de la Escuela de Hotelería y Gastronomía de la FEHGRA, en empresas hoteleras y gastronómicas asociadas a la filial.
 - Pasantías para el personal del sector de las empresas asociadas a la filial y estudiantes de hotelería y carreras afines en localidades de otras filiales.
- b) Cursos de extensión, que corresponden a:

- Cursos cortos e intensivos dictados por instructores del Centro de Capacitación de la FEHGRA en la localidad de la filial, en temáticas y épocas que resulten de interés para esa plaza.

A fin de una mejor organización, la oferta de cursos, que se extiende de marzo a diciembre, se encuentra dispuesta en un esquema cronológico en el cual se reflejan mensualmente y por quincena, la cantidad de realizaciones de cada una de las opciones formativas.

Los cursos que se encuentran en condiciones de ser dictados, atienden a diferentes temas, los cuales se identifican con las diferentes Areas del establecimiento, desarrollándose para las mismas los siguientes contenidos programáticos:

1.1.1.1 AREA SALON.

I. Perfeccionamiento para Mozos y Camareras.

Duración: 18 horas reloj.

Modalidad: teórico-práctico.

Grupo mínimo de clase: 20 personas.

Acreditación: certificados de asistencia.

Programa sintético:

- Concepto de servicio. Clasificación y características. Nuevas tendencias del mercado.
- Distintos tipos de salones. Ambientación. Estilo de restaurantes.
- Las funciones del mozo y la camarera. Perfil profesional. responsabilidades y reglas.
- La relación mozo camarera con el cliente y el comensal.

- Procedimientos para la atención de distintos tipo de servicios.
- Prácticas de salón.

II. *El vino en la buena mesa.*

Duración: 8 horas reloj.

Modalidad: teórico-práctico, degustación.

Grupo máximo de clase: 25 personas.

Acreditación: certificados de asistencia.

Programa sintético:

- El vino, origen y evolución. Distribución de los viñedos en el mundo y en la Argentina.
- Elaboración de vinos; comunes y finos. Cepajes.
- Clases de vinos. Tipos y características.
- Los nombres del vino. Denominaciones.
- Cómo comprar y almacenar los vinos.
- Cómo servir el vino. Temperatura
- El vino en la buena mesa. Combinación de vinos y platos.
- Ubicación correcta de las copas.
- El vino y la salud.
- Iniciación a la degustación. Técnicas.

1.1.1.2 AREA PISOS.

I. *Perfeccionamiento para Mucamas.*

Duración: 18 horas reloj.

Modalidad: Teórico-práctico.

Grupo mínimo de clase: 20 personas.

Acreditación: certificado de asistencia.

Programa sintético:

- La limpieza. Tratamiento de las 4 situaciones típicas de la limpieza de habitación.
- Manejo de report.
- Correcta utilización de elementos, equipos y productos de limpieza.
- Arreglo de habitaciones y camas.
- Apertura de habitación.

II. Lavadero.

Duración: 18 horas reloj.

Modalidad: teórico-práctico.

Grupo máximo de clase: 30 personas.

Acreditación: certificado de asistencia.

Programa sintético:

- Estructura básica del lavadero según las modalidades empresarias. Organigrama. Dpto. de lavandería y su relación con otras áreas de la empresa.
- El personal del lavadero y sus tareas.
- Descripción física del lavadero. Equipos Lavadora, secadora, centrifuga, planchadoras. Formas de uso y conservación.
- Productos utilizados: jabones, detergentes, blanqueadores, suavizantes, otros. Especificaciones técnicas, formas de uso y almacenaje.
- Distintas clases de tela. Especificaciones técnicas y tratamiento.
- Distintas clases de ropa: blanca, del pajero, uniformes del personal.
- Técnicas de lavado manual y a máquina
- Técnicas de planchado.
- Seguridad e higiene en el trabajo.
- Manejo de situaciones de emergencia.
- Impresos y reportes.

1.1.1.3 AREA BAR

I. Jornadas de Cocktelería.

Duración: 18 horas reloj.

Modalidad: teórico-práctico.

Grupo máximo de clase: 25 personas.

Acreditación: certificados de asistencia.

Programa sintético:

- Presentación del oficio. Perfil profesional del barman. Orígenes del cocktail.
- Organización del bar. Elementos de trabajo. Mise en place.
- Tragos de la cocktelería internacional, nacional y frutales tropicales.
- Derivados del cocktail. Uso de especias.
- Inventario y control de mercaderías.
- La atención personal.

1.1.1.4 AREA COCINA

Respecto de esta área, los cursos que se dictan son los que se enuncian a continuación, requiriéndose para cada uno de ellos elementos específicos.

I. Elaboración de carnes.

II. Las pastas artesanales y sus salsas.

III. La cocina marinera.

IV. Nouvelle Cuisine.

V. Nivel introductorio.

1.1.1.5 AREA VENTAS.

El curso programado es el de:

I. *Venta de Servicios Turísticos.*

Duración: 18 horas reloj.

Modalidad: teórico-práctico.

Grupo máximo de clase: 25 personas.

Acreditación: certificado de asistencia.

Programa sintético:

- Marketing y ventas. Concepto y deferencias.
- Marketing de servicios, particularidades.
- Perfil del vendedor. Actitud comercial.
- Comunicación y venta. Habilidades.
- El proceso de venta. Introducción. Argumentación. Decisión. Seguimiento post-venta.
- El proceso de venta. Tipos de clientes.

1.1.1.6 AREA ATENCION AL PUBLICO.

El curso programado se denomina:

I. *Calidad en Atención al Público.*

Duración: 18 horas reloj.

Modalidad: teórico-práctico.

Grupo máximo de clase: 30 personas.

Programa sintético:

- El servicio. Concepto y características. Cómo lograr la excelencia.
- La comunicación humana. Expresiones y modales positivos. Indumentaria. Actitud general. Fórmulas de cortesía.

- Atención personalizada. Cordialidad y cortesía. Sus indicadores. Lenguaje postural y gestual. La sonrisa: un componente básico. El saludo y las normas de presentación.
- Los pasos de la atención personalizada.
- Los estilos de la demanda de servicios. Tipología de clientes.
- La imagen de la empresa.
- Atención del teléfono.
- Atención de quejas, reclamos y observaciones.

1.1.1.7 AREA RECEPCION Y CONSERJERIA.

El curso programado es el de:

I. *Recepción y Conserjería.*

1.1.1.8 En un Nivel superior ("B"), dada la audiencia a la cual se dirige -gerentes y mandos medios-, existen otros cursos que se enuncian a continuación.

I. *Marketing y gestión hotelera.*

II. *El análisis de los costos en empresas hoteleras y gastronómicas.*

III. *La calidad en la empresa de servicios.*

1.1.2 En materia de *determinación de costos* de estas instancias de capacitación, las mismas tienen carácter gratuito para las filiales, y comprende los siguientes conceptos:

- * Gestión, planificación, ejecución y supervisión de las acciones de capacitación.
- * Honorarios, viáticos y seguro en tránsito de los instructores.
- * Diseño de material didáctico.
- * Provisión de material de acreditación.

En cuanto a la filial, ésta asume a su cargo:

- * Alojamiento y comidas del instructor durante su estadía en la localidad.
- * Provisión de ambientes didácticamente adecuados para el desarrollo de las clases.
- * Provisión del material didáctico básico y complementario, según las exigencias del curso.

1.2 *Escuela Superior de Hotelería -ESH-*, auspiciada por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina.

Las acciones académicas desarrolladas por esta institución son de tipo "abiertas", o sea que abarcan un universo mayor de potenciales beneficiarios de las mismas, pues no circunscriben el suministro de tales acciones, a quienes tienen membrecía en algunas de las asociaciones componentes de la entidad madre que las agrupa.

De ahí entonces, que si bien este establecimiento educativo tiene el auspicio de otra institución del sector privado turístico, representativa del subsector del alojamiento, dicho auspicio es sólo de tipo institucional y a los efectos de expresar un crédito a las actividades que dicho establecimiento desarrolla.

Esta entidad presenta también una amplia gama de programas de capacitación referidos a la prestación de diferentes servicios.

1.2.1 En materia de *modalidades de capacitación*, las mismas corresponden exclusivamente al género de:

- a) Cursos, los cuales tratan diferentes temas, desarrollándose -en cada caso- los siguientes contenidos, conforme a su especialidad y características particulares.

A continuación se describen los Cursos que guardan mayor relación con las necesidades de capacitación identificadas por la Misión, sin perjuicio de la existencia de otro conjunto de Cursos que la entidad que nos ocupa ofrece.

1.2.1.1 *Housekeeping: Organización y Management para Gobernantas y Mucamas.*

Duración: 16 horas. Variando su distribución, según sea el *lugar* dónde se dicte:

En sede: 4 días de 4 hs. c/u.

En campo: 2 días de 8 hs. c/u.

Cantidad máxima: 30 alumnos.

Acreditación: certificado de asistencia.

Programa:

- Características, importancia y ubicación del sector en la organización hotelera. Relación con los otros Departamentos.
- Organización del Dpto. según tipo y categoría de la empresa. Areas. Modalidad operativa. Necesidades locativas.
- El personal. Definición de puestos. Deberes y responsabilidades. Training.
- Organización y distribución del trabajo. Sistemas de control.
- Sistemas y procedimientos de limpieza y coberturas.
- Reportes. Aprovisionamiento y reposición del servi-bar.

1.2.1.2 *Servicio de Salón* (para maitres y mozos).

Duración: 12 horas. (4 días de 3 hs. c/u.).

Acreditación: certificado de asistencia.

Programa:

- Organigrama.
- Diferentes tipos de servicio: en plato, gueridón, a la inglesa, a la francesa, con carrito para trinchar, a la rusa, autoserivicio.
- Presentación personal y principios de higiene.

- Mise en place: limpieza, preparación de la vajilla, control final. Diferentes tipos de platos, vasos y cubiertos.
- Comportamiento y técnicas durante el servicio. Postura de la mesa. Mantel, sillas, posición de servilletas, cubiertos, vasos, saleros, pimenteros, decoración, velas, ceniceros, control final.
- Servir y levantar cada elemento de la mesa, posición correcta del plato delante del cliente. Llevar platos, técnicas para llevar varios en una mano. Llevar bandejas.
- Servicio de bebidas. Tipos. Uso de la vajilla adecuada. Reglas básicas.

1.2.1.3 *Administración en Alimentos y Bebidas.*

Duración: 24 horas. Distribuidas en 6 días

Mínimo requerido: 15 alumnos.

Acreditación: certificado de asistencia.

Programa:

- Operaciones de alimentos y bebidas. Presupuestos.
- Desarrollo del menú. Platos del día, su conveniencia. El menú cíclico.
- Envenenamiento bacteriano de los alimentos. Control.
- Costos. Estadísticas, su interpretación. Análisis del punto de equilibrio.
- Marketing de alimentos y bebidas.

1.2.1.4 *Costos de Alimentos y Bebidas.*

Duración: 10 horas.

Mínimo requerido: 15 alumnos.

Acreditación: certificado de asistencia.

Programa:

- Control de compras. Recepción de mercaderías. Almacenamiento y entrega.
- Control de producción. Limpieza de carnes. Recetas standard.
- Control de bar y bodega. Control de ventas. Estadísticas.

1.2.1.5 *Marketing de Servicios Turísticos.*

Duración: 12 horas.

Acreditación: certificado de asistencia.

Programa:

- Introducción. Marketing de acción en servicios turísticos. Producto y mercado.
- Logística. Impulsión. Precio.
- Plan de marketing estratégico.

1.2.1.6 Asimismo, se dictan otra serie de Cursos, los cuales se enuncian a continuación:

I. *Manejo de quejas y Calidad de servicio.*
(módulos 1 y 2).

II. *Calidad de Servicios como estrategia competitiva.*

III. *Relaciones Públicas en el hotel y Ceremonial Empresario.*

IV. *Marketing actual. Herramientas básicas para competir hoy.*

V. *Aspectos administrativos básicos para No contables.*

1.2.2 En cuanto a la *determinación de costos* correspondiente a los Cursos, la misma guarda una relación en función de la *duración* de los mismos, pudiendo establecerse -al respecto- el siguiente esquema indicativo:

- * De 10 horas de duración: \$ 120.-
- * De 12 a 16 horas de duración: \$ 140.-
- * De 24 horas de duración: \$ 200.-

1.3 *Ateneo de Estudios Terciarios*. Esta entidad de formación desarrolla un conjunto de programas vinculados a las actividades identificadas por la Misión, como requirentes de insumos de capacitación.

1.3.1 La *modalidad de capacitación* adoptada por esta institución es la correspondiente a la forma de:

- a) Cursos, los cuales se estructuran en dos niveles de capacitación, según las características organizativas de las empresas.

Dichos niveles son los de:

- * Conducción, y los
- * Operativos

Sobre éstos últimos son los que se indican los Cursos existentes, por guardan los mismos mayor relación con las necesidades identificadas.

1.3.1.1 *Recepción y Conserjería*.

Duración: 36 horas.

Contenidos:

- Estructura y organigrama del hotel.
- Toma y control de reservas.
- Check-in, individual y grupal.
- Perfil del recepcionista.
- Relación con otros Departamentos.
- Requerimientos del buen conserje.
- Documentación utilizada.
- Nociones básicas de informática.

1.3.1.2 *Mucama - Ama de llaves.*

Duración: 36 horas.

Contenidos:

- Técnicas de limpieza y revisión de habitaciones y áreas públicas.
- Conocimiento de materiales y elementos a utilizar.
- Recepción y entrega del turno.
- Desempeño de labores.
- Rutinas de lavandería y ropería.
- Asignación y control de funciones.
- Organización del Dpto. de Lavandería y Ropería.
- Selección del personal de su área.
- Organización de las compras del sector.
- Realización y control de inventarios.

1.3.1.3 *Camarero - Camarera. (Mozo)*

Duración: 36 horas.

Contenidos:

- Equipamiento y materiales a utilizar en el restaurante: mobiliario, mesas, sillas, vajilla, cristalería, lencería.
- Mise en place: montaje del salón con el equipamiento específico.
- diferentes tipos de servicio: buffet, a la carta, desayuno.
- La carta: la importancia de conocer el menú.
- Apertura del servicio: toma de comanda.
- Cierre del servicio: confección de facturas.
- Cómo prevenir o solucionar accidentes en el salón.
- Presentación personal: uniformes, expresión oral, responsabilidad en el trabajo.

1.3.1.4 *Técnicas de Venta.*

Duración: 36 horas.

Contenidos:

- Maneras de dirigirse a los clientes. Improvisaciones.
- Habilidades para escuchar. Uso del lenguaje. Preparación de la conversación.
- El vendedor. Su personalidad.
- Técnicas para afrontar la resistencia y persuadir.
- Principios fundamentales de la negociación.
- El cierre de la venta.
- Perfiles del comprador/vendedor.
- Equipos de venta. Funciones.
- Aspectos específicos de la venta telefónica.
- Documentos comerciales.

1.3.2 En lo referente a la *determinación de los costos* que pudieran insumir dicho Cursos, la entidad identificada prefirió en esta etapa no cotizar los mismos.

1.4 *Secretaría de Turismo de la Nación.*

Este Organismo, a través de su área de Capacitación en coordinación con las entidades locales que lo solicitaran, ofrece y desarrolla acciones de capacitación de tipo "abierto", dirigidas a todos los prestadores de servicios turísticos del país.

1.4.1 La *modalidad de capacitación* adoptada es la de tipo:

Cursos intensivos,

los cuales en su presentación y ofrecimiento general tienen características uniformes, sin perjuicio -claro está- de poder ser contempladas distintas modificaciones, con el objeto de adaptar los mismos a las necesidades que, en cada caso pudieren ser requeridas.

Los cursos ofrecidos son los siguientes:

1.4.1.1 *Recepcionista.*

Que comprende las tareas correspondientes a:

- * Recepción
- * Reservas
- * Conserjería
- * Caja
- * Telefonía.

Contenidos programáticos:

a) La estructura del "Front Office".

b) Reservaciones:

- Solicitud de la reserva.
- Condiciones del empleo a cargo.
- Factor de ventas. Confirmado, procesando, garantizando, anulando, modificando, denegando una reserva.
- Pronósticos. Sobreventa. El "no show".
- Criterios sobre: "early arrivals", "late arrivals", "late check-out", "late check-in", "waiting list".

c) La Recepción:

- Perfil de los empleados. Las 10 dimensiones de la convivencia. Conociendo al huésped.
- Los procesos de ingreso, estadía y salida. Seguimiento.

d) La Conserjería:

- Organización del sector. Diferentes tipos y modelos.
- Manejo de llaves, mensajes, equipajes, correspondencia.

e) La Caja de Recepción:

- Función de los cajeros y cajeros-recepcionistas. Operatoria. Cajas de seguri-

dad. Relación con el sector de administración.

f) Créditos:

- Otorgamiento. Cobranzas. Tarjetas de crédito (aceptación y seguimiento). Otros tipos de pago. Balances altos.

g) Central de Comunicaciones:

- Factores físicos y técnicos.
- La "voz del hotel". Racionalización del sistema telefónico. Diferentes centrales.
- Facturación computarizada o semiautomática. Protocolo telefónico. Los mensajes.

h) Computación:

- Diferentes sistemas. Adaptaciones.
- Puesta en marcha y aplicación en red con distintos sectores.
- Nociones de manejo de PC.

i) Estadías:

- Manejo de planillas manuales y sistemas computarizados. Estadísticas, estados de ocupación, balances.

j) Tarifas:

- Fórmulas para establecerlas. Estrategias competitivas. Flexibilización.

k) Manejo de situaciones difíciles.

l) Idioma inglés.

1.4.1.2 *Pisos. Camarera y Gobernantas.*

Contenidos programáticos:

a) Reportándose para iniciar el trabajo:

- Aspecto personal. Uniforme. Reglas de cortesía. Instalaciones y horarios de operación.

b) Preparación de los materiales de trabajo:

- Provisión y transporte de los materiales de trabajo. Carros. Depósitos. Oficinas del personal, funcionamiento.
- Formularios usuales. Reportes. Artículos adicionales. Materiales disponibles.

c) Inspección de las condiciones de la habitación:

- Recibo de la asignación de habitaciones a limpiar. Sistemas de códigos que se utilizan para indicar el estado de los cuartos.
- Orden de limpieza por necesidades y estado.

d) Ingreso a la habitación:

- Respeto de la privacidad del huésped. Cartel de "no molestar". Procedimientos de ingreso.

e) Limpieza de la habitación:

- Sistemas: "del reloj" y de "arriba/abajo". Tareas básicas y cronológicas. Tendido de camas, formas. Repaso o "a fondo". Limpieza del baño.
- Aspirando. Limpieza final. Guía de rutinas. Detalles.

f) Revisión final:

- Inspección. Ventilación de ambientes.

g) Uso de maquinarias y materiales:

- Su uso correcto. Su almacenamiento y mantenimiento. Medidas de seguridad.
- Artículos de limpieza, uso correcto y precauciones.

h) Completando el día de tareas:

- Reporte a los superiores, entrega del "report".

1.4.1.3 *Mozo.*

Contenidos programáticos:

- Historia de la gastronomía. Tipos de restaurantes.
- El personal de salón, condiciones físicas y personales, aptitud. La vestimenta.
- Descripción de tareas y funciones, conocimientos básicos. Mise en place.
- Salón elegantes, mozo y commis en pareja. Práctica de salón desde toma de comanda hasta presentación de la adición.
- Varios tipos de servicio. Elementos del salón comedor. El aparador y su preparación. La mesa de descanso. Platina, loza, porcelana, cristalería, mantelería. La "farmacia".
- Restaurant de categoría mediana.
- Conocimientos del menú: fijo, a la carta.
- Los 14 procedimientos de cocción. Las salsas "bases" y sus derivados.
- La mesa del desayuno, del té.
- El "room service". Los servicios de: bar, confitería, tren, avión y barco.
- Distintos tipos de cocina. Salsas. Garnituras. Composición del menú y combinación de platos. Fríos y calientes. Los postres.
- Servicio de banquetes. Cocktail party. Lunch. Masa americana. Jardín o playa. Grill.

- El bar. Mise en place. Nociones de cristalería a utilizar. Las bebidas mezcladas. Aperitivos. Digestivos. Cocktails clásicos nacionales e internacionales. Las bebidas que componen un bar. Los licores. Batido, mezclado y refrescado.
- Nociones elementales de enología. Servicio de vinos. Cómo abrir la botella y servir el vino. Los distintos vinos. El champagne. La temperatura exacta. Acuerdo de vinos y comidas.

1.4.1.4 *Ayudante de Cocina.*

Duración: 84 horas.

Contenidos programáticos:

Integrados en 7 Módulos, cuyos enunciados y carga horaria es la siguiente:

- I. Fundamentos de Cocina 1. 12 horas.
- II. Fundamentos de Cocina 2. 12 horas.
- III. Carnes Rojas. 15 horas.
- IV. Aves. 12 horas.
- V. Pastas. 12 horas.
- VI. Mariscos. 9 horas.
- VII. Postres. 12 horas.

1.4.2 En lo referente a la *determinación de los costos* correspondiente a las acciones indicadas precedentemente, la Secretaría de Turismo de la Nación se hace cargo, para cada uno de los Cursos que se dictaren, de los siguientes conceptos:

- * Honorarios de los instructores y los
- * Gastos de los traslados puntuales de ellos, desde su lugar de origen hasta el sitio dónde dictarán los cursos.

Correspondiéndole a las entidades e instituciones locales solicitantes de los Cursos, los conceptos de:

- * Alojamiento y subsistencia de los instructores.
- * Facilidades operativas y logísticas para su desarrollo.

1. DATOS GENERALES

1.1. Denominación del Diseño:

MUCAMA Y MOZO DE LIMPIEZA

1.2. Cantidad de cursos ofrecidos:

3

1.3. Fuentes utilizadas para elaborar la oferta:

- ENCUESTA SOBRE DEMANDA DE CAPACITACION TURISTICA EN LA PROVINCIA DEL CHUBUT. REALIZADA POR EL CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES - DICIEMBRE DE 1995.
- DIAGNOSTICO DEL MERCADO Y ANALISIS OCUPACIONAL.

1.4. Probabilidades de inserción laboral futura de los beneficiarios/as del curso (en relación de dependencia)

EN BASE A LAS FUENTES UTILIZADAS PARA ELABORAR LA OFERTA Y LAS INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA HOTELERA PREVISTAS POR EL SECTOR EMPRESARIO, SE CONOCE LA DEMANDA ACTUAL Y SE PRESUME UN CRECIMIENTO IMPORTANTE DE LA DEMANDA DE PUESTOS DE TRABAJO, PARA EL OFICIO OFERTADO EN ESTE CURSO.

TAMBIEN EXISTE UNA DEMANDA DE PERFECCIONAMIENTO Y AMPLIACION DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS POR PARTE DE QUIENES YA SE DESMPÑAN EN EL SECTOR DE SERVICIOS TURISTICOS Y QUE EN UN NUMERO REPRESENTATIVO NO HAN ACCEDIDO AL DESEMPEÑO DE SUS ROLES A PARTIR DE ESTUDIOS PREVIOS.

2. Descripción de la ocupación

2.1. Descripción general de la ocupación

LIMPIA Y ARREGLA LAS HABITACIONES DE LOS HOTELES Y OTROS ESTABLECIMIENTOS SIMILARES. HACE LAS CAMÁS, CAMBIA LA ROPA BLANCA, RETIRA LA BASURA, MANTIENE LIMPIO LOS MUEBLES, LIMPIA LOS BAÑOS, APROVISIONA Y RENUEVA SUS ELEMENTOS. LIMPIA Y ORDENA CUARTOS COMUNES, PASILLOS, OFICINAS, ASCENSORES, ESCALERAS, BAÑOS PUBLICOS, CABINAS TELEFONICAS, SALONES. CONFECCIONA INFORMES.

2. APORTES PROVINCIALES DE CAPACITACION.

La exhaustiva tarea de relevamiento efectuada por la Misión en la primera etapa de su labor, permitió conocer y luego identificar a aquellas instituciones locales de capacitación y formación, susceptibles de satisfacer y dar respuesta a la situación deficitaria encontrada.

2.1. *Escuela Municipal de Aprendizaje Laboral.*

Respecto de la relación entre el conjunto de necesidades de capacitación detectadas y aquellas entidades de formación capaces de satisfacerlas, nos encontramos con la actual Escuela Municipal de Aprendizaje Laboral -EMAL-, como una institución con elevado grado de aptitud para atender adecuadamente a tales requerimientos formativos, emergentes de la solicitud de los prestadores de servicios turísticos en su condición de empleadores, para la mano de obra actualmente ocupada, a fin de optimizar sus habilidades y destrezas en los puestos de trabajo, mejorando su posición relativa.

A esto debe agregársele el hecho que -según lo recientemente expresado por sus directivos- a partir del mes en curso, la citada Escuela se convertirá en un Centro de Capacitación Profesional, tal como ya se adelantara en el Informe Parcial de la Misión², y con ello aumentar su perfil académico-institucional.

Igualmente, en la actualidad dicha Escuela se encuentra plenamente habilitada para realizar acciones de formación profesional en todo el ámbito de la Provincia, en virtud de poseer el reconocimiento oficial de la Secretaría de Empleo y Formación Profesional del Ministerio de Trabajo de la Nación, a través de su inscripción en el Registro de Instituciones de Capacitación Laboral -REGICAL- bajo en número 13-115.

2.1.1 *La modalidad de capacitación es la de:*

Cursos, de tipo:

- * intensivos, (2.5 semanas)
- * extensivos, (5 semanas).

La descripción general y particular del desarrollo de los mismos, se indica -como Anexo- en las páginas siguientes.

² Conf. Punto 4.2.1 de dicho Informe.

DESCRIPCION GENERAL

MUCAMA Y MOZO DE LIMPIEZA

ESCUELA MUNICIPAL DE APRENDIZAJE LABORAL

2.2. Tareas que se realizan en la ocupación

Tareas	Importancia*	Frecuencia**
ORDENA, LIMPIA HABITACIONES Y BAÑOS	1	TODOS LOS DIAS
ORDENA, LIMPIA AREAS PUBLICAS	1	TODOS LOS DIAS
INFORMA A SU SUPERIOR NOVEDADES DE SERVICIO	1	TODOS LOS DIAS
CUIDA LOS ELEMENTOS QUE SE LE ASIGNAN	1	TODOS LOS DIAS
CONFECCIONA ORDENES DE NECESIDADES	1	FRECUENTEMENTE
ATIENDE AL HUESPED CON RESPECTO A SU ROPA	2	FRECUENTEMENTE
COLABORA EN LEVANTAR INVENTARIOS	3	OCASIONALMENTE
ATIENDE EL LAVADERO	3	OCASIONALMENTE

** Importancia: Asigne a cada tarea un número del 1 al 3, siendo 1 el correspondiente a las tareas identificadas como críticas o principales.

** Frecuencia: Indique la frecuencia consignando el número de veces por día, semanas y meses o utilice los términos "todos los días", "frecuentemente", "ocasionalmente", "raramente", etc.

2.3. Medios de trabajo

2.3.1. Máquinas y/o equipos:

ASPIRADORA DE POLVO. LUSTRA ASPIRADORA. PULIDORA DE PISOS

2.3.2. Herramientas:

CARRO DE SERVICIO. ESCOBILLON. ESCOBA. LAMPAZO. BALDE. BARREALFOMBRAS MANUAL. CEPILLO DE CABO. ESCALERA MANUAL.

2.3.3. Materiales de consumo:

DETERGENTES. DESINFECTANTES. LAVANDINAS. LIQUIDOS LIMPIADORES. LUSTRAMUEBLES. PULIDORES. FRANELAS. ESTROPAJOS. POLVOS CLORADOS. LIQUIDOS GERMICIDAS. ESCOBILLAS. SOPAPAS. GUANTES. LAMPAZO DE GOMA. TRAPO DE PISOS. BOLSAS DE RESIDUOS.

2.3.4. Materiales auxiliares:

TELEVISOR. HELADERA. TELEFONO. VIDEO. ESPEJOS. LAMPARAS. ARTICULOS DE PAPELERIA. REPORTES. PASES. TARJETAS DE SERVICIOS ESPECIALES. DIRECTORIO DE SERVICIOS. BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS. EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO. CAMAS. COLCHONES. SABANAS ALMOHADAS. FUNDAS. MANTAS. COLCHONES.

2.4. Riesgos para el/la trabajador/a en el desempeño de la ocupación:

Descarga eléctrica	<input checked="" type="checkbox"/>	Caidas al agua	<input type="checkbox"/>
Quemaduras por calor	<input type="checkbox"/>	Cortes	<input checked="" type="checkbox"/>
Quemaduras por fuego	<input type="checkbox"/>	Asfixia por gases	<input checked="" type="checkbox"/>
Lesiones por ácidos	<input type="checkbox"/>	Asfixia por inmersión	<input type="checkbox"/>
Golpes	<input checked="" type="checkbox"/>	Intoxicación	<input checked="" type="checkbox"/>
Caidas	<input checked="" type="checkbox"/>	Exposición a la radiación	<input type="checkbox"/>
Infecciones	<input type="checkbox"/>	Otros: _____	<input type="checkbox"/>

2.5. Condiciones psicofísicas para el desempeño de la ocupación:

		Frecuencia del requerimiento			
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Nunca
Movilidad	Sentado				X
	Parado	X			
	Caminar		X		
	Desplazamiento a dif. niveles de altura	X			
Posiciones	Escalar			X	
	Equilibrarse			X	
	Arrodillarse			X	
	Agacharse		X		
	Permanecer en cuclillas			X	
	Otros (indicar)				
Fuerza ¹	Liviana	X			
	Mediana			X	
	Pesada				X
	Muy pesada				X
Audición	Localizar ruidos			X	
	Discriminar ruidos			X	
	Otros (indicar)				
Visión	Agudeza visual cercana		X		
	Agudeza visual lejana			X	
	Visión cromática normal		X		

¹ Fuerza: Liviana: Levanta entre 5 kg y 10 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre 10 kg y 25 kg

Mediana: Levanta entre 11 kg y 25 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre 26 kg y 50 kg.

Pesada: Levanta entre 26 kg y 50 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre 51 kg y 75 kg

Muy Pesada: Levanta más de 51 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre más de 76 kg

3. Requisitos de Ingreso

3.1. ¿Se requieren condiciones físicas especiales?

SI

NO

3.2. ¿Se requieren conocimientos previos?

SI

NO

3.3. ¿Existen otros requisitos de ingreso?

SI

NO

SABER LEER Y ESCRIBIR

3.4. SE EVALUARÁN LOS REQUISITOS SOLICITADOS MEDIANTE:

UNA EVALUACION CONSISTENTE EN LA RESOLUCION DE UNA SITUACION PROBLEMÁTICA

4. Descripción del curso

4.1. Objetivos Generales:

- ESTE PROYECTO TIENE COMO OBJETIVO CAPACITAR A PERSONAS OCUPADAS PERMANENTEMENTE PARA LAS TAREAS DE MUCAMA Y MOZO DE LIMPIEZA, A FIN DE LOGRAR UN DESEMPEÑO EFICIENTE Y EFICAZ E INSERTARSE EN EL MERCADO LABORAL DENTRO DEL SECTOR TURISTICO, DE MANERA MAS ACORDE A LA CALIDAD DE SERVICIOS REQUERIDA.

DURANTE LA CAPACITACIÓN, LAS ACTIVIDADES ESTÁN PLANIFICADAS DE MANERA TAL QUE A PARTIR DE LOS CONOCIMIENTOS TEORICOS QUE SE LES BRINDARAN PUEDAN PONER EN PRACTICA CADA UNO DE ELLOS.

-BRINDAR A LOS BENEFICIARIOS LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA QUE ADEMÁS DE SUS TAREAS ESPECIFICAS, RECIBAN INFORMACION SOBRE PAUTAS DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y LAS REFERIDAS AL TRATO Y COMPORTAMIENTO QUE IMPLICA TODA RELACION HUMANA.

- CONSOLIDAR EL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO A TRAVES DE LA PRACTICA CONCRETA EN EL PUESTO DE TRABAJO ACTUAL

4.2. Unidad N°:

1

4.3. Denominación:

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

4.4. Objetivos específicos:

SER CAPAZ DE INTERPRETAR UN DIAGRAMA DE FUNCIONAMIENTO DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO.

RECONOCER LOS DEPARTAMENTOS EN RELACION CON EL DE AMA DE LLAVES Y SU DESEMPEÑO.

4.5. Contenidos:

- IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO AMA DE LLAVES
- ORGANIZACION Y UBICACION DE LA DEPENDENCIA DEL EMPLEADO
- UBICACION EN EL ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA
- RELACION CON OTROS SECTORES Y/O DEPARTAMENTOS
- RESPONSABILIDADES DEL DEPARTAMENTO
- SERVICIOS QUE CORRESPONDEN A CADA AREA
- RELACIONES PERSONALES CON SUS COMPAÑEROS, SUS SUPERIORES, LOS CLIENTES
- DISTINTAS FORMAS DE COMUNICACION: VERBAL, ESCRITA, CORPORAL, GESTUAL
- DESEMPEÑO DEL SERVICIO EN COLABORACION Y COMPAÑERISMO

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

-POR MEDIO DE MATERIAL AUDIOVISUAL SE HARA CONOCER EL FUNCIONAMIENTO DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO.

- CONFECCION DE DIAGRAMAS Y CUADROS.

-POR MEDIO DE EXPERIENCIAS SIMULADAS EL ALUMNO DETERMINARA LAS DIFERENTES FORMAS DE COMUNICACION ORAL ,ESCRITA, CORPORAL GESTUAL

4

4.2. Unidad N°:

2

4.3. Denominación :

FUNCIONES DE LA MUCAMA Y EL
MOZO DE LIMPIEZA

4.4. Objetivos específicos:

DISTINGUIR LAS FUNCIONES DE LA MUCAMA Y MOZO DE LIMPIEZA.
IDENTIFICAR CINCO ACTITUDES PERSONALES.

4.5. Contenidos:

- FUNCIONES DE LA MUCAMA Y EL MOZO DE LIMPIEZA.
- USO DEL UNIFORME REQUISITOS E IMPORTANCIA.
- ACTITUDES PERSONALES EN EL DESEMPEÑO DE LA TAREA.
- ACTITUDES PERSONALES CON RELACION AL TRATO CON EL RESTO DEL PERSONAL.
- ASEO PERSONAL IMPORTANCIA EN EL TRABAJO

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

RECONOCER LAS FUNCIONES DEL MOZO DE LIMPIEZA Y LA MUCAMA.

- EXHIBICION Y ANALISIS DE UN VIDEO A FIN DE RECONOCER LA IMPORTANCIA DEL USO DEL UNIFORME. SURGIRAN LAS CARACTERISTICAS MEDIANTE PROPUESTAS Y EJEMPLIFICACION COMPARANDO DIFERENTES AREAS DE TRABAJO.
- RECONOCER ACTITUDES PERSONALES CORRECTAS PARA EL DESEMPEÑO DEL OFICIO.
- RECONOCER NORMAS DE ASEO PERSONAL.
- SE REALIZARAN EJERCITACIONES PRACTICAS DE ARREGLO PERSONAL CON UN TIEMPO ESTABLECIDO.

5

4.2. Unidad N°: **3**

4.3. Denominación: **SERVICIOS QUE REALIZA LA MUCAMA Y EL MOZO DE LIMPIEZA**

4.4. Objetivos específicos:

DEFINIR CADA UNA DE LAS DIFERENTES SITUACIONES EN QUE SE IDENTIFICAN LAS HABITACIONES.
LUEGO DE REALIZADA LA VISITA A UN HOTEL DE LA ZONA, IDENTIFICAR LAS ZONAS DE SERVICIO DE LA MUCAMA Y EL MOZO DE LIMPIEZA, DESCUBRIENDO LA TAREA A REALIZAR.
IDENTIFICAR POR LO MENOS CINCO DE LAS SIETE RUTINAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO.

4.5. Contenidos:

SERVICIO DE HABITACIONES:

- LIMPIEZA GENERAL
- SERVICIO A CUARTOS DESOCUPADOS
- NORMAL
- A PREFERENCIA Y SUITES
- DE CORTESIA
- ESPECIALES
- A GRUPOS

TAREAS QUE SE REALIZAN EN LAS RUTINAS DE CADA SERVICIO.
VISITA A UN HOTEL.

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas (*) reloj:

INFORMACIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS Y SUS CARACTERÍSTICAS	
- ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA: VISITA GUIADA DIDACTICAMENTE A UN HOTEL DE LA ZONA	
- LOS ALUMNOS TOMARAN NOTA DE TODOS LOS DETALLES OBSERVADOS EN LA VISITA PARA UN ANALISIS COMPARTIDO.	
- ACLARACION DE DUDAS.	7

4.2. Unidad N°:

4

4.3. Denominación : EQUIPO Y MATERIALES

4.4. Objetivos específicos:

- DE UN LISTADO DADO, IDENTIFICAR CON UN SIMBOLO LOS COMPONENTES DE UN EQUIPO DE TRABAJO.
- DESCRIBIR ORALMENTE CON LA MAYOR CANTIDAD DE DETALLES, UNA MAQUINA ELECTRICA.
- DE DIEZ MATERIALES MARCAR , LOS TOXICOS.
- ENUNCIAR POR ESCRITO POR LO MENOS TRES PRECAUCIONES A TENER EN CUENTA EN EL USO DE MAQUINAS ELECTRICAS.

4.5. Contenidos:

- CARRO DE SERVICIO
- MAQUINAS ELECTRICAS.
- HERRAMIENTAS DE TRABAJO.
- MATERIALES DE USO DIARIO
- USO DE MAQUINAS ELECTRICAS
- USO DE HERRAMIENTA
- MANTENIMIENTO. CUIDADO.
- MATERIAL TOXICO Y NO TOXICO.
- CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

- CLASIFICAR POR RUBROS LOS ELEMENTOS DE UN EQUIPO DE TRABAJO.
- MEDIANTE UN JUEGO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS SURGIRÁN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS DISTINTOS ELEMENTOS.
- EMPLEANDO LA INFORMACIÓN VERBAL SE ESTABLECERÁN JUNTO AL ALUMNO LAS REGLAS DE USO.
- SE REALIZARÁ UNA EXPOSICIÓN DE MATERIALES PARA OBSERVACIÓN Y LECTURA DE INSTRUCCIONES. EL ALUMNO SE FAMILIARIZARÁ CON CADA ELEMENTO.
- SE REALIZARÁ LA LECTURA DE UN ARTICULO SOBRE CUIDADO DE MEDIO AMBIENTE Y USO DE DETERGENTES.

4

4.2. Unidad N°:

5

4.3. Denominación:

USO DE APARATOS ELECTRICOS
ASPIRADORA DE POLVO
LUSTRA ASPIRADORA

4.4. Objetivos específicos:

- LOGRAR QUE EJECUTE LA TAREA DE ASPIRAR CON EL ACCESORIO ADECUADO SEGUN EL MATERIAL QUE SE PRESENTE.
- EJECUTAR LA TAREA DE LUSTRAR CON MAQUINA.

4.5. Contenidos:

- PARTES DE LA MAQUINA (ASPIRADORA, LUSTRADORA)
- REQUISITOS DE USO- LIMPIEZA DEL APARATO.
- ASPIRAR PISOS, ALFOMBRAS, CORTINAS, TAPIZADOS, MATERIAL SINTETICO Y MUEBLES.
- LUSTRAR PISOS.

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

- OBSERVACIÓN DE DIFERENTES LÁMINAS ACERCA DE ELEMENTOS A LIMPIAR (PISO, CORTINAS, ALFOMBRAS, ETC.)

USO DE ASPIRADORA

- ARMAR Y DESARMAR
- LIMPIAR LA ASPIRADORA
- LIMPIAR ALFOMBRAS
- LIMPIAR CORTINAS
- LIMPIAR TAPIZADOS GÉNEROS
- LIMPIAR TAPIZADOS SINTÉTICOS
- LIMPIAR MUEBLES DE CUARTO VACÍO

USO DE LUSTRASPIRADORA

- ARMAR Y DESARMAR LUSTRADORA
- LIMPIAR LA ENCERADORA
- LUSTRAR PISOS

9

4.2. Unidad N°:

6

4.3. Denominación :

LIMPIEZA DE ELEMENTOS DE
HABITACIONES Y AREAS PUBLICAS

4.4. Objetivos específicos:

- EJECUTAR LA RUTINA DE LIMPIEZA DE UN APARATO TELEFÓNICO, APARATO DE AIRE ACONDICIONADO TELEVISOR Y VIDEO, DISTINGUIENDO LOS ELEMENTOS.
- EJECUTAR LA RUTINA DE LIMPIEZA DE VENTANAS Y PUERTAS DE VIDRIO.
- EJECUTAR LA RUTINA DE LIMPIEZA DE HELADERA, PASO A PASO.

4.5. Contenidos:

- LIMPIAR APARATO TELEFONICO. DISTINTOS TIPOS.
- LIMPIAR: TELEVISOR. DISTINTOS TIPOS.
- LIMPIAR: VIDEO. DISTINTOS TIPOS.
- LIMPIAR: APARATO DE AIRE ACONDICIONADO
- LIMPIAR: VENTANAS Y PUERTAS DE VIDRIO.
- LIMPIAR: ESPEJOS.
- LIMPIAR : TAPAS Y PROTECCIONES DE VIDRIO.
- CUIDADO Y PRECAUCIONES.
- USO DEL LAMPAZO DE GOMA.

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

- SE MOSTRARÁN FOLLETOS DE DISTINTOS APARATOS TELEFÓNICOS.
- LIMPIAR APARATOS TELEFÓNICOS.
- CON EL TELEVISOR, LA VIDEO Y LA HELADERA SE PROCEDERÁ DE LA MISMA FORMA.
- ELEMENTOS CON LOS QUE ES POSIBLE LIMPIAR VIDRIOS Y ESPEJOS.
- USO DEL LAMPAZO DE GOMA
- LIMPIAR VENTANAS Y PUERTAS DE VIDRIO

11

4.2. Unidad N°:

7

4.3. Denominación :

LIMPIAR CUADROS. ACCESORIOS DE METAL. ARTEFACTOS DE ILUMINACIÓN.
PUERTAS. PERSIANAS. BARRER Y LIMPIAR PISOS

4.4. Objetivos específicos:

- CONOCER PASOS PARA LA LIMPIEZA DE ARTEFACTOS DE ILUMINACION.
- CONOCER LAS PRECAUCIONES A TENER EN CUENTA EN LA LIMPIEZA DE ARTEFACTOS ELÉCTRICOS.
- SER CAPAZ DE BARRER PISOS Y PASAR TPAPOS EFICIENTEMENTE

4.5. Contenidos:

- DIFERENTES ARTEFACTOS DE ILUMINACION.
- LA ELECCION APROPIADA DEL PULIDOR O LUSTRADOR A UTILIZAR.
- DISTINTOS MODOS DE BARRER Y LIMPIAR PISOS CON TRAPO.

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as	4.7. Horas reloj:
<p>TAREA</p> <ul style="list-style-type: none">• LIMPIAR CUADROS• LIMPIAR ACCESORIOS DE METAL• LIMPIAR ARTEFACTOS DE ILUMINACIÓN• LIMPIAR PUERTAS• LIMPIAR PERSIANAS• BARRER PISOS• LIMPIAR PISOS CON LAMPAZO DE GOMA <p>ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA: VISITA A UN ESTABLECIMIENTO DE LA ZONA</p>	<p>7</p>

4.2. Unidad N°:

8

4.3. Denominación :

LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN.
HACER LA CAMA.

4.4. Objetivos específicos:

- CONOCER LA RUTINA DE LIMPIEZA DE LA HABITACION
- CLASIFICAR LAS ACCIONES
- EJECUTAR CON RAPIDEZ Y PRECISION CADA TAREA ENUNCIADA EN LA RUTINA.

4.5. Contenidos:

- RECEPCIÓN DE LLAVES.
- CHEQUEO DE LA HABITACION.(OBSERVACION Y REPORTE)
- VENTILACIONLA HABITACION.
- DESHACER LA CAMA.(RETIRAR LAS PIEZAS)
- LIMPIAR LA CAMA. (COLCHON, ELASTICO)
- HACER LA CAMA. (ARREGLAR CAMA PARA USO DEL HUESPED).
- ARREGLAR LA CAMA PARA LA NOCHE. (SERVICIO.DE CORTESIA)

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7.Horas reloj:

- EXHIBICION Y ANALISIS DE UN VIDEO PARA APRECIAR LA FORMA CORRECTA DE HACER LA CAMA.
- TAREA EN EL AULA:
 - DESHACER LA CAMA
 - LIMPIAR LA CAMA
 - HACER LA CAMA
 - ARREGLAR LA CAMA PARA LA NOCHE
- PRÁCTICA INDIVIDUAL Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS.

5

4.2. Unidad N°:

9

4.3. Denominación:

LIMPIEZA DE BAÑO. PROVEER AL BAÑO
CON ACCESORIOS

4.4. Objetivos específicos:

LOGRAR QUE CON EFICACIA Y RAPIDEZ SE REALICE LA LIMPIEZA DE CADA ELEMENTO SANITARIO, PISO Y PAREDES, COLOCANDO LOS ACCESORIOS DE LA FORMA Y EN EL LUGAR CORRECTO.

4.5. Contenidos:

- LAVAR CUIDADOSAMENTE :
 - INODORO
 - BIDET
 - ALFOMBRAS DE PLASTICO Y GOMA
 - CORTINAS DE BAÑO
 - BAÑERA Y BOX PARA DUCHA
 - ARMARIO DEL BAÑO
 - LAVAMANOS
 - DEPOSITO DE BASURA
 - PISO DEL BAÑO
- EQUIPAMIENTO DEL BAÑO DE LOS CUARTOS CON ACCESORIOS PROPIOS.

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas
reloj:

- EXHIBICION DE UN VIDEO SOBRE LOS ELEMENTOS A UTILIZAR PARA LA LIMPIEZA DEL BAÑO
 - EXPLICITACION DEL PROCESO DE EJECUCIÓN RECOMENDADO PARA EL LAVADO DE CADA PARTE DEL BAÑO.
- REALIZACION DE ACTIVIDADES PRACTICAS EN EL ESTABLECIMIENTO.
- RECONOCIMIENTO ACERCA DE LOS ACCESORIOS PROPIOS DEL BAÑO DE LOS CUARTOS.

5

4.2. Unidad N°:

10

4.3. Denominación :

REPORTES DE LA MUCAMA Y DEL
MOZO DE LIMPIEZA.

4.4. Objetivos específicos:

- SER CAPAZ DE CONFECCIONAR LOS MODELO USADOS PARA DISTINTOS TIPOS DE REPORTES CON CLARIDAD.
- RECONOCER LOS DISTINTOS TIPOS DE HABITACION Y SU ESTADO.
- SER CAPAZ DE INVENTARIAR LA ROPA BLANCA DE UN PISO

4.5. Contenidos:

- REPORTE DE HABITACIONES
- REPORTE DE OBJETOS OLVIDADOS
- REPORTE DE AVERÍAS O DESPERFECTOS
- REPORTE DE ROPA A LAVADERO
- PASES/ AUTORIZACIONES
- INVENTARIO

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

- SE COMPLETARÁN DIFERENTES REPORTES CON SITUACIONES DADAS.
- ESCRIBIR UN LISTADO DE POSIBLES OBJETOS OLVIDADOS, DESCRIBIENDO CADA UNO HASTA SUS MÍNIMAS CARACTERÍSTICAS.
- EXPRESAR CON CLARIDAD DESPERFECTOS QUE SE PUEDEN PRESENTAR EN LOS SANITARIOS Y OTROS ELEMENTOS DEL BAÑO.
- CONFECCION DE INVENTARIOS DE VARIADOS MODELOS.

2

4.2. Unidad N°:

11

4.3. Denominación:

COMUNICACION Y RELACIONES HUMANAS

4.4. Objetivos específicos:

LOGRAR QUE LOS BENEFICIARIOS SEPAN COMO COMPORTARSE EN EL DESEMPEÑO DE SUS TAREAS EN RELACION CON LOS DEMAS, DEMOSTRANDO LAS HABILIDADES ADQUIRIDAS Y/O REFORZADAS EN EJERCICIOS DE DRAMATIZACION.

4.5. Contenidos:

- 1- IDENTIFICAR LAS NORMAS SOCIALES VINCULADAS A SU OFICIO.
- 2- CAPACITAR PARA DISTINGUIR LAS NORMAS FORMALES Y NO FORMALES.
- 3- PODER IDENTIFICAR MODALES BASICOS DE LA VIDA EN RELACION SOCIAL.
- 4- REFORZAR O INCORPORAR MODALES ACEPTADOS.
- 5- CONOCER EL ESQUEMA BASICO DE COMUNICACIONES HUMANAS DISCRIMINANDO EL EMISOR, EL RECEPTOR Y LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS.
- 6- A) EJEMPLIFICAR LO VISTO ANTERIORMENTE PARA LAS RELACIONES:
EMPLEADO - DIRECTIVO; EMPLEADO - EMPLEADO Y EMPLEADO - CLIENTE
B) IDENTIFICAR ROLES FORMALES E INFORMALES DE LA ACTIVIDAD TURISTICA Y HOTELERA
Y APRECIAR EL DESEMPEÑO DE ROLES.
- 7- CONOCER LOS RECURSOS TURISTICOS DE LA ZONA.
- 8- CONOCER LOS RECURSOS TURISTICOS DE LA CIUDAD.
- 9- SABER COMO BUSCAR EMPLEO.
- 10- SABER COMO PRESENTARSE A UN EMPLEO.

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

- 1- EXPOSICION TEORICA Y EJERCICIO AULICO
- 2- MENCION EN GRUPOS DE NORMAS FORMALES E INFORMALES REFERIDOS AL GRUPO ACTUAL DE ESTUDIOS.
- 3- COMPLETAR INDIVIDUALMENTE FICHAS PREPARADAS POR EL DOCENTE QUE SE IRAN CONSULTANDO, LECTURA COMUN POSTERIOR Y CONSIDERACIONES GRUPALES.
- 4- DRAMATIZACION DE SITUACION DE TRABAJAR, CON OBSERVACION PARTICIPATIVA DE TODOS LOS CURSANTES, SOBRE LOS MODALES.
- 5- A) EXPOSICION TEORICA
B) EJERCICIO INDIVIDUAL Y GRUPAL SOLUCIONANDO SITUACIONES PLANTEADAS POR EL DOCENTE.
C) VISION CRITICA DE UN VIDEO.
- 6- A) DRAMATIZACION DE SITUACIONES POR SUBGRUPOS Y COMENTARIOS GRUPALES EN BASE A LO OBSERVADO.
B) EJERCICIOS DE ROL PLAYING COMPARTIDOS GRUPALMENTE.
- 7- EXHIBICION DE VIDEOS ACERCA DE LOS RECURSOS ZONALES.
- 8- A) EXPOSICION A CARGO DE LA DIRECCION DE TURISMO MUNICIPAL.
B) VISITA AL MUSEO PALEONTOLOGICO
C) VISITA AL MUSEO DE LA CIUDAD
D) RECORRIDA POR EL ITINERARIO HISTORICO PEATONAL.
- 9- A) EXPOSICION SOBRE MODOS DE BUSQUEDA DE EMPLEOS.
B) INVESTIGACION DE DIARIOS Y OTROS MEDIOS.
- 10- A) EXPOSICION SOBRE EL CURRICULUM.
B) TRABAJO PRACTICO ELABORANDO EL CURRICULUM VITAE PERSONAL.
C) EJERCICIO SOBRE ENTREVISTAS DE SELECCION DE PERSONAL,
DRAMATIZACION DE SITUACIONES.



4.2. Unidad N°:

12

4.3. Denominación:

SEGURIDAD EN EL TRABAJO

4.4. Objetivos específicos:

ADQUIRIR HABITOS QUE PERMITAN PREVER ACCIDENTES EN LAS RUTINAS LABORALES

CONOCER MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL AMBITO LABORAL

4.5. Contenidos:

- 1 - ACCIDENTES DE TRABAJO
- 2 - INCENDIOS
- 3- PRIMEROS AUXILIOS
- 4- USO DE AEROSOLES
- 5 - USO DE ELEMENTOS INFLAMANTES
- 6 - USO DE ELEMENTOS QUIMICOS
- 7 - NORMAS COMUNES PARA HERRAMIENTAS MANUALES
- 8 - INTOXICACIONES
- 9 - RIESGO ELECTRICO

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

- 1 - EXPOSICION DIALOGADA
PROYECCION DE VIDEOS
- 2 - EXPOSICION DIALOGADA
MANEJO DE EXTINGUIDORES
- 3 - CHARLAS DE ESPECIALISTAS
- 4 - EXPOSICION DIALOGADA
ELABORACION DE REGISTROS DE RUTINA
- 5 - EXPOSICION DIALOGADA
PROYECCION DE VIDEOS
- 6 - EXPOSICION DIALOGADA
REFLEXION Y REGISTRO DE RUTINA
- 7 - EXPOSICION DIALOGADA
ELABORACION DE REGISTRO DE RUTINA
- 8 - EXPOSICION DIALOGADA
REALIZACION DE AFICHES
- 9 - EXPOSICION DIALOGADA
REFLEXION Y REGISTROS DE RUTINA

25

4.8. Evaluación de los beneficiarios/as

4.8.1. Conocimientos y habilidades que serán evaluados:

- CONOCIMIENTOS TEÓRICOS
- DESEMPEÑO MANUAL
- ACTITUDES PERSONALES
- INTERPRETACIÓN DE CONSIGNAS
- RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

4.8.2. Metodología de la evaluación:

- INDIVIDUAL- GRUPAL - ORAL - ESCRITA
- MÚLTIPLE CHOICE
- CONDUCTAS MOTORAS A TRAVÉS DE EXPERIENCIAS DIRECTAS DE LAS TAREAS.

4.8.3. Periodicidad de las evaluaciones:

- EVALUACIÓN EN PROCESO
- ACREDITACIÓN AL FINALIZAR CADA UNIDAD

4.8.4. Criterios de aprobación:

- SE CONSIDERA DESEMPEÑO SATISFACTORIO PARA LA APROBACIÓN, UN 75% DE EFICIENCIA EN LA TOTALIDAD DE LAS TAREAS EVALUADAS.
- SE REQUERIRA UN 80% DE ASISTENCIA MINIMA.

5. docente/s del curso

5.1. DOCENTE/S A CARGO DEL CURSO

Docente único

Docente titular

Docente asociado

X	2
---	---

Docente auxiliar

--	--

5.2 Perfil del docente: **TITULAR**

5.2.1 Tareas que realizará el docente (temáticas, unidades o actividades que tendrá a su cargo)

- TENDRÁ A SU CARGO EL DICTADO DE LAS UNIDADES 1 A 10
- GUIARÁ A LOS ALUMNOS EN LA FASE DE CAPACITACIÓN
- COORDINARÁ LA TAREA CON LOS DOCENTES DEL CURSO

5.2.2 Formación básica

- TITULO SECUNDARIO
- INSTRUCTOR DE FORMACIÓN LABORAL EN EL OFICIO DE MUCAMA.

5.2.3 Experiencia laboral y/o profesional (tipo de experiencia vinculada a la ocupación para la que capacitará y antigüedad mínima)

- ENCARGADA DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES EN ESTABLECIMIENTO HOTELERO 2 AÑOS

5.2.4 Experiencia Docente (antigüedad mínima)

- DOCENTE EN NIVEL MEDIO - 5 AÑOS

5.2.5 Experiencia de trabajo con población similar

- DICTADO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN LABORAL DIRIGIDO A PERSONAS DESOCUPADAS CON BAJO NIVEL DE INSTRUCCIÓN.

5.2.6 Otras características

- ACTITUD DE COMPROMISO CON LA FORMACIÓN LABORAL
- DISPOSICIÓN PARA LA COMPRENSIÓN DE PROBLEMAS.
- APTITUD PARA EL DESEMPEÑO DE LA TAREA.
- ECUANIMIDAD PARA EVALUAR

5.2 Perfil del docente: ASOCIADO

5.2.1 Tareas que realizará el docente (temáticas, unidades o actividades que tendrá a su cargo)

- TENDRÁ A SU CARGO EL DESARROLLO DE LA UNIDAD COMUNICACIÓN Y RELACIONES HUMANAS

5.2.2 Formación básica

- TITULO UNIVERSITARIO : LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA, PSICOLOGO, PSICOPEDAGOGO O SIMILAR

5.2.3 Experiencia laboral y/o profesional (tipo de experiencia vinculada a la ocupación para la que capacitará y antigüedad mínima)

HABERSE DESEMPEÑADO EN EL CAMPO DE LA FORMACION LABORAL Y COORDINADO GRUPOS DE TRABAJO SOBRE LA ESPECIALIDAD. 3 AÑOS

5.2.4 Experiencia Docente (Indique antigüedad mínima)

EN EL NIVEL MEDIO - 3 AÑOS
EN EL NIVEL UNIVERSITARIO - 2 AÑOS
EN EL SECTOR DE EDUCACION NO FORMAL - 3 AÑOS

5.2.5 Experiencia de trabajo con población similar

DICTADO DE CURSOS DE CAPACITACION LABORAL DIRIGIDO A PERSONAS DESOCUPADAS CON BAJO NIVEL DE INSTRUCCION.

5.2.6 Otras características

5.2 Perfil del docente: **ASOCIADO**

5.2.1 Tareas que realizará el docente (temáticas, unidades o actividades que tendrá a su cargo)

-TENDRÁ A SU CARGO EL DESARROLLO DE LA UNIDAD SEGURIDAD EN EL TRABAJO

5.2.2 Formacion básica

TÍTULO SECUNDARIO COMPLETO
INSTRUCTOR DE FORMACION LABORAL Y CAPACITACION ACREDITADA EN SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL.

5.2.3 Experiencia laboral y/o profesional (tipo de experiencia vinculada a la ocupación para la que capacitará y antigüedad mínima)

SUPERVISOR DE UN DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL. 3 AÑOS

5.2.4 Experiencia Docente (Indique antigüedad mínima)

DICTADO DE CURSOS DE CAPACITACION RELACIONADOS A SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y PREVENION DE ACCIDENTES
3 AÑOS

5.2.5 Experiencia de trabajo con población similar

- DICTADO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN LABORAL DIRIGIDO A PERSONAS DESOCUPADAS CON BAJO NIVEL DE INSTRUCCIÓN

5.2.6 Otras características

6. Modalidad de trabajo.

Antes del comienzo del curso se hará conocer a los beneficiarios la modalidad de trabajo basada en un proceso de aprendizaje por experiencias .

6.1. Aprendizaje por experiencias.

LAS EXPERIENCIAS CONCRETAS PREVIAS DE LOS PARTICIPANTES Y SUS VIVENCIAS INDIVIDUALES SERVIRAN DE PUNTO DE PARTIDA PARA OBSERVAR Y REFLEXIONAR SOBRE SITUACIONES NUEVAS A PARTIR DEL INTERCAMBIO.

EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE LOS BENEFICIARIOS SERAN "SUJETOS ACTIVOS" . ESTO ES QUE TANTO QUIEN PROPORCIONA LA CAPACITACION COMO QUIEN LA RECIBE SERAN IGUALMENTE PARTICIPANTES DEL PROCESO CON RELACIONES MULTIDIRECCIONALES Y HORIZONTALES .

EL OBJETIVO ES CREAR UN ESPACIO DONDE LOS BENEFICIARIOS DESARROLLEN LA CAPACIDAD PARA EL DESCUBRIMIENTO DE LOS CONOCIMIENTOS RESCATANDO LAS EXPERIENCIAS INDIVIDUALES ADQUIRIDAS EN LOS PUESTOS DE TRABAJO.

EL ROL DEL INSTRUCTOR CONSISTIRA EN COORDINAR LOS APORTES QUE SURJAN DE LOS PARTICIPANTES, COLABORAR EN LA REFLEXION GRUPAL Y FAVORECER EL INTERCAMBIO DE IDEAS, EXPERIENCIA, HACIENDO LOS APORTES QUE CONSIDERE NECESARIO A PARTIR DE LAS INQUIETUDES QUE ESTOS PLANTEEN.

DESCRIPCION PARTICULAR

7. Datos particulares del curso

7.1. Denominación del curso:

MUCAMA Y MOZO DE LIMPIEZA

7.2. Cantidad de participantes:

Mínimo 12
Máximo 20

7.3. Cantidad de horas del Curso:

100

7.4. LOCALIDADES Y PROVINCIA DONDE SE DICTARA EL CURSO:

Trelew, Esquel y Comodoro
Rivadavia

CHUBUT

7.5. Distribución de las horas del curso:

CANTIDAD DE HORAS X DÍA: 4 - 8

CANTIDAD DE HORAS POR SEMANA: 20 - 40

CANTIDAD DE SEMANAS: 2,5 - 5

TOTAL DE HORAS: 100

7.6. Acreditación y certificación del curso:

LA INSTITUCION DE CAPACITACION OTORGARA UN CERTIFICADO DE ASISTENCIA Y APROBACION EN EL OFICIO DE MUCAMA Y MOZO DE LIMPIEZA A QUIENES HAYAN APROBADO LAS INSTANCIAS DE EVALUACION Y CUBIERTO EL 80 % DE ASISTENCIA, TAMBIEN OTORGARA CERTIFICADO DE ASISTENCIA A QUIENES NO HAYAN APROBADO LA EVALUACION PERO SI CUBRAN EL 80 % DE ASISTENCIA PREVISTO EN EL DISEÑO DELCURSO

8. Equipamiento, insumos e instalaciones ofrecidos

8.1. Máquinas:					
8.1.1. Máquina o equipo	8.1.2. Marca y modelo	8.1.3. Características técnicas	8.1.4 Cantidad	8.1.5. Antigüedad	8.1.6. Estado conservación
- Aspiradora	West Point Turbo 20	Semi industrial	1	2 a.	B
- Lustra aspiradora	Yelmo	Uso doméstico	1	2 a.	B
- Pulidora de piso	Yelmo	Uso doméstico	1	2 a.	B
- Televisor	Philco-	20" Color	1	3 a.	B
- Video-Cassetera	Crown- Mustang	Reproductora	1	2 a.	B
- Teléfono /Fax	Siemens	Digital c/Fax H F 2410	1	Nuevo	MB
- Teléfono	Siemens	Central	1	Nuevo	MB
- Teléfono	Siemens	Euroset 802	3	Nuevo	MB
- Heladera	Neba	P. 125 Tipo Familiar	1	3 a.	B

8.2. Herramientas manuales:

8.2.1. Herramientas	8.2.2. Cantidad por beneficiario/a	8.2.3. Cantidad total	8.2.4. Estado de conservación	8.2.5. Herramientas que quedan en poder de los beneficiarios/as
CARRO DE SERVICIO		1	NUEVO	NO
ESCOBILLON GRANDE	1 CADA 5	5	NUEVO	NO
ESCOBILLON CHICO	1 CADA 5	5	NUEVO	NO
ESCOBA	1 CADA 5	5	NUEVO	NO
LAMPAZO	1 CADA 5	5	NUEVO	NO
BARRE ALFOMBRA MANUAL		1	NUEVO	NO
BALDE	1 CADA 2	10	NUEVO	NO
CEPILLO DE CABO	1 CADA 5	5	NUEVO	NO
ESCALERA MANUAL	1 CADA 10	2	NUEVO	NO
CAMAS	1 CADA 5	5	BUENO	NO
COLCHONES	1 CADA 5	5	BUENO	NO
SABANAS	1 JUEGO C/5	10	BUENO	NO
ALMOHADAS	1 CADA 5	5	BUENO	NO
FUNDAS	1 CADA 5	5	BUENO	NO
MANTAS	1 CADA 5	5	BUENO	NO
COLCHAS	1 CADA 5	5	BUENO	NO
ALFOMBRA		1	BUENO	NO
CORTINAS DE TELA	1 CADA 5	5	BUENO	NO
SILLON TAPIZADO		1	BUENO	NO
SILLON TELA VINÍLICA		1	BUENO	NO
CORTINA DE BAÑO PLASTICA		1	BUENO	NO
ALFOMBRA DE GOMA		1	BUENO	NO

8.3. Materiales o elementos auxiliares (dispositivos, moldes,,muebles, equipos de seguridad, objetos varios).

8.3.1. Denominación	8.3.2. Características particulares	8.3.3 Cantidad	8.3.4: Antigüedad	8.3.5. Estado de conservación	8.3.6. ¿Quedan en poder de los beneficiarios/as?
ARTEFACTOS DE ILUMINACION	LAMPARAS DE MESA	2	2 A	BUENO	NO
ESPEJOS	DE BOTIQUÍN	1	2 A..	BUENO	NO
CARPETAS	Nº 5	20	NUEVO		SI
CUADERNOS	96 HOJAS	20	NUEVO		SI
LAPICES	NEGROS	20	NUEVO		SI
LAPICERAS	A BOLILLA	20	NUEVO		SI
GOMAS	DE BORRAR	20	NUEVO		SI
BOTIQUIN	PRIMEROS AUXILIOS	4	NUEVOS		NO

8.5. Material didáctico:

8.5.1. Descripción	8.5.2. Cantidad	8.5.3. Quedan en poder de los beneficiarios/as
PAPEL AFICHE	40	NO
ROTAFOLIO	1	NO
FOTOCOPIAS	300	SI
PIZARRON	1	NO
TIZAS. CAJA POR 100 U.	1	NO
VIDEOS	3	NO
ABROCHADORA DE PAPEL	1	NO
CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE POR 50 MTS.	1	NO

8.6. Infraestructura:

8.6.1. Indique las medidas del/de los ambiente/s que corresponda/n

	Aula	Laboratorio	Taller	Campo	Otro
Largo	5,40 mts		5,40 mts.		60 mts.
Ancho	5,40 mts		5,40 mts		10 mts.
Alto	2,40 mts		2,40 mts		4 mts.

8.6.2. Adjunte en una hoja el croquis del/de los ambiente/s

8.6.3 Instalaciones sanitarias

Baño de mujeres Baño de hombres Baño único

DESCRIPCION GENERAL

CONSERJE Y RECEPCIONISTA

ESCUELA MUNICIPAL DE APRENDIZAJE LABORAL

1. DATOS GENERALES

1.1. Denominación del Diseño:

CONSERJE Y RECEPCIONISTA

1.2. Cantidad de cursos ofrecidos:

3

1.3. Fuentes utilizadas para elaborar la oferta:

- ENCUESTA SOBRE DEMANDA DE CAPACITACION TURISTICA EN LA PROVINCIA DEL CHUBUT. REALIZADA POR EL CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES - DICIEMBRE DE 1995.
- DIAGNOSTICO DEL MERCADO Y ANALISIS OCUPACIONAL.

EN BASE A LAS FUENTES UTILIZADAS PARA ELABORAR LA OFERTA Y LAS INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA HOTELERA PREVISTAS POR EL SECTOR EMPRESARIO, SE CONOCE LA DEMANDA ACTUAL Y SE PRESUME UN CRECIMIENTO IMPORTANTE DE LA DEMANDA DE PUESTOS DE TRABAJO EN EL OFICIO OFERTADO EN ESTE CURSO.

TAMBIEN EXISTE UNA DEMANDA DE PERFECCIONAMIENTO Y AMPLIACION DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS POR PARTE DE QUIENES YA SE DESEMPEÑAN EN EL SECTOR DE SERVICIOS TURISTICOS Y QUE, EN UN NUMERO REPRESENTATIVO NO HAN ACCEDIDO AL DESEMPEÑO DE SUS ROLES A PARTIR DE ESTUDIOS PREVIOS.

2. Descripción de la ocupación

2.1. Descripción general de la ocupación

EJECUTA UNA SERIE DE TAREAS PARA ATENDER A LOS HUÉSPEDES EN HOTELES Y ESTABLECIMIENTOS SIMILARES, ESPECIALMENTE A SU LLEGADA Y PARTIDA. ASISTE A SU SUPERIOR EN EL CONTROL DE LA ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE LLAVES DE LAS HABITACIONES, AYUDA AL HUÉSPED A TRANSPORTAR SU EQUIPAJE, DISTRIBUYE LA CORRESPONDENCIA, TELEGRAMAS Y PAQUETES, ACOMPAÑA A LOS HUÉSPEDES A LAS HABITACIONES, PROPORCIONA INFORMACIÓN SOBRE ESPECTÁCULOS, RESTAURANTES, MEDIOS DE TRANSPORTE Y OTROS ASUNTOS. PUEDE MANEJAR EL TELÉFONO, FAX Y CENTRAL TELEFÓNICA. LIBROS DE OCUPACIÓN Y LIBROS DE RESERVA. RESPONDE A LAS PREGUNTAS QUE SE LE HACEN SOBRE EL HOTEL, POSIBILIDADES TURÍSTICAS Y OTROS SERVICIOS Y ATRACCIONES DEL LUGAR. TRANSMITE RECADOS DESTINADOS A LOS CLIENTES Y SE OCUPA DE SU EQUIPAJE PARA FACILITARLES LA SALIDA. PUEDE USAR MÁQUINAS DE LIMPIEZA PARA MANTENER EL ASEO DE SU ÁREA DE TRABAJO.

2.2. Tareas que se realizan en la ocupación

Tareas	Importancia*	Frecuencia**
ATENDER A LOS HUESPEDES	1	TODOS LOS DIAS
PROPORCIONAR INFORMACION	1	TODOS LOS DIAS
OPERAR CENTRAL TELEFONICA	1	TODOS LOS DIAS
DISTRIBUIR CORRESPONDENCIA Y PAQUETES	1	OCASIONALMENTE
TRANSMITIR RECADOS	1	FRECUENTEMENTE
ACOMPAÑAR AL HUESPED A SU HABITACION	1	TODOS LOS DIAS
TRANSPORTAR EQUIPAJE	2	TODOS LOS DIAS
ASISTIR EN LA RECEPCION DE HUESPEDES	1	TODOS LOS DIAS
INTERPRETAR REGISTROS	1	TODOS LOS DIAS
RESPONDER PREGUNTAS	1	TODOS LOS DIAS
MANTENER LA LIMPIEZA DEL LOBBY	3	FRECUENTEMENTE

* **Importancia:** Asigne a cada tarea un número del 1 al 3, siendo 1 el correspondiente a las tareas identificadas como críticas o principales.

** **Frecuencia:** Indique la frecuencia consignando el número de veces por día, semanas y meses o utilice los términos "todos los días", "frecuentemente", "ocasionalmente", "raramente", etc.

2.3. Medios de trabajo

2.3.1. Máquinas y/o equipos:

CENTRAL TELEFONICA, FAX, TELEFONOS, TELEVISOR Y REPRODUCTOR DE VIDEOS, ASPIRADORA, LUSTRA ASPIRADORA COMPUTADORA

2.3.2. Herramientas:

CARRO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJES

2.3.3. Materiales de consumo:

2.3.4. Materiales auxiliares:

TABLERO DE LLAVES, LLAVES CON LLAVERO, LIBROS DE TEXTO, ADHESIVOS DE PAPEL, LIBRETA DE APUNTES, TARJETAS DE IDENTIFICACION. GUIAS TELEFONICAS, FOLLETERIAS PLANOS DE LA CIUDAD. VALIJAS, BOLSOS, CARRO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE,

2.4. Riesgos para el/la trabajador/a en el desempeño de la ocupación:

Descarga eléctrica	<input checked="" type="checkbox"/>	Caidas al agua	<input type="checkbox"/>
Quemaduras por calor	<input type="checkbox"/>	Cortes	<input type="checkbox"/>
Quemaduras por fuego	<input type="checkbox"/>	Asfixia por gases	<input type="checkbox"/>
Lesiones por ácidos	<input type="checkbox"/>	Asfixia por inmersión	<input type="checkbox"/>
Golpes	<input type="checkbox"/>	Intoxicación	<input type="checkbox"/>
Caidas	<input type="checkbox"/>	Exposición a la radiación	<input type="checkbox"/>
Infecciones	<input type="checkbox"/>	Otros: _____	<input type="checkbox"/>

2.5. Condiciones psicofísicas para el desempeño de la ocupación:

		Frecuencia del requerimiento			
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Nunca
Movilidad	Sentado			X	
	Parado	X			
	Caminar	X			
	Desplazamiento a dif. niveles de altura	X			
Posiciones	Escalar				X
	Equilibrarse				X
	Arrodillarse			X	
	Agacharse			X	
	Permanecer en cuclillas				X
	Otros (indicar)				
Fuerza ¹	Liviana		X		
	Mediana		X		
	Pesada			X	
	Muy pesada				X
Audición	Localizar ruidos		X		
	Discriminar ruidos		X		
	Otros (indicar)				
Visión	Agudeza visual cercana		X		
	Agudeza visual lejana		X		
	Visión cromática normal		X		
Otros	EQUILIBRIO EMOCIONAL	X			

¹ **Fuerza:** Liviana: Levanta entre 5 kg y 10 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre 10 kg y 25 kg Mediana: Levanta entre 11

kg y 25 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre 26 kg y 50 kg.

Pesada: Levanta entre 26 kg y 50 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre 51 kg y 75 kg

Muy Pesada: Levanta más de 51 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre más de 76 kg

3. Requisitos de Ingreso

3.1. ¿Se requieren condiciones físicas especiales?

SI

NO

3.2. ¿Se requieren conocimientos previos?

SI

NO

3.3. ¿Existen otros requisitos de ingreso?

SI

NO

ACREDITAR EL TERCER AÑO DEL CICLO SECUNDARIO Y / O EXPERIENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO

3.4. Se evaluarán los requisitos solicitados mediante:

CONSTANCIA QUE ACREDITE EL TERCER AÑO DEL CICLO SECUNDARIO Y/O CERTIFICACION LABORAL

4. Descripción del curso

4.1. Objetivos Generales:

EL PRESENTE PROYECTO TIENE COMO OBJETIVO CAPACITAR A PERSONAS OCUPADAS EN LAS TAREAS QUE DEMANDA EL AREA EN QUE SE DESEMPEÑA EL CONSERJE Y RECEPCIONISTA.

A TRAVES DE LA METODOLOGIA DEL APRENDER HACIENDO EL BENEFICIARIO ADQUIERE CONDUCTAS Y DESTREZAS ADECUADAS AL PUESTO DE TRABAJO. EN LA CAPACITACION EL BENEFICIARIO SISTEMATIZA LA FORMACION INHERENTE A LA OCUPACION ENFRENTANDO SITUACIONES PROBLEMATICAS RELACIONADAS CON EL PERFIL LABORAL. ESTA PRACTICA CONCRETA DESARROLLA LA EFICIENCIA Y EFICACIA NECESARIA PARA EL DESEMPEÑO EN EL PUESTO DE TRABAJO.

EL CONOCIMIENTO ANTES MENCIONADO SE REFUERZA CON INFORMACION ADECUADA SOBRE LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y PAUTAS MINIMAS SOBRE LA COMUNICACION Y COMPORTAMIENTO PARA Y CON SUS SEMEJANTES. FORMAR Y CAPACITAR ADECUADAMENTE A LOS BENEFICIARIOS PARA EL DESEMPEÑO LABORAL COMO DE RECEPCIONISTA Y CONSERJE.

LOGRAR QUE EL ALUMNO ENFRETE SITUACIONES PROBLEMATICAS CON UNA ACTITUD DE COMPROMISO FRENTE AL SERVICIO. CONSOLIDAR LA CAPACITACION ADQUIRIDA EN LA PRACTICA CONCRETA DE LA OCUPACION.

4.2. Unidad N°:

1

4.3. Denominación :

INTRODUCCION A LA ACTIVIDAD
HOTELERA

4.4. Objetivos específicos:

QUE SEA CAPAZ DE FORMULAR LA DEFINICIÓN DE HOTEL,

QUE SEA CAPAZ DE RECONOCER LAS CATEGORIAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

ENUNCIAR LOS DISTINTOS PUESTOS DE TRABAJO DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y CONSERJERIA,

ENUNCIAR LA IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCION Y CONSERJERIA EN RELACION CON LOS DEMAS DEPARTAMENTOS,

4.5. Contenidos:

- HOTEL. DEFINICIÓN
- SERVICIOS QUE SE BRINDAN EN LA ACTIVIDAD HOTELERA
- CATEGORIZACIÓN.
- UBICACIÓN DEL DEPARTAMENTO EN EL ORGANIGRAMA DEL HOTEL.
- ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA.

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

- PUESTA EN COMUN DE EXPERIENCIAS Y CONOCIMIENTOS PREVIOS.
- LECTURA DE REVISTAS, PERIÓDICOS, FOLLETERÍA DE HOTELES, ESQUEMAS.
- HOJAS DE INFORMACIÓN (HI): CATEGORIZACIÓN HOTELERA.
- EXPOSICIONES ORALES A CARGO DEL INSTRUCTOR.

4

4.2. Unidad N°: 2

4.3. Denominación : COMPORTAMIENTO Y TAREAS DEL RECEPCIONISTA Y CONSERJE

4.4. Objetivos específicos:

DESCRIBIR LA IMPORTANCIA DE UN COMPORTAMIENTO ADECUADO A LA ACTIVIDAD HOTELERA,

FORMULAR LAS RUTINAS CORRECTAS A SEGUIR CON PAQUETES, LLAVES Y CORRESPONDENCIA.

4.5. Contenidos:

- DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETES.
 - REGISTRO DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETES.
 - LA LLAVE DE LA HABITACION.
 - ACTITUDES A CUIDAR.
 - TRANSPORTE DE EQUIPAJE.

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

PUESTA EN COMUN DE ACTITUDES QUE DEBEN CUIDARSE. ELABORACION DE UN DECALOGO Y ACTITUDES GENERALES QUE DEBE RESPETAR UN CONSERJE. JUEGO DE ROLES. EXPOSICIONES ORALES. INTERPRETACIÓN DE ESQUEMAS, LECTURA DE HOJAS DE INFORMACIÓN, RESÚMENES.	6
---	----------

4.2. Unidad N°: **3**

4.3. Denominación : **ARRIBO Y PARTIDA DEL PASAJERO
CAMBIOS Y TIPOS DE HABITACIONES**

4.4. Objetivos específicos:

DISTINGUIR LOS CONCEPTOS DE CHEK-IN/ OUT Y CAMBIO DE HABITACION.
ENUNCIAR LAS FASES DE LA REGISTRACION DEL PASAJERO,
IDENTIFICARLOS TIPOS DE HABITACIONES.

4.5. Contenidos:

CONCEPTO DE CHEK - IN
CONCEPTO DE CHEK -OUT
CAMBIO DE HABITACION
REGISTRACION
TIPOS DE HABITACIONES

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

<ul style="list-style-type: none">- EXPOSICIONES ORALES- LECTURA DE RESUMENES- EL INSTRUCTOR MUESTRA EL PROCESO DE REGISTRACION DE UN PASAJERO.- PROYECCION DE VIDEOS EDUCATIVOS- EL ALUMNO INTERPRETA PAPELES Y REALIZA EL PROCESO DE REGISTRACION	5
---	----------

4.2. Unidad N°: **4**

4.3. Denominación: **COMUNICACION CON EL DEPTO. DE AMA DE LLAVES. ESTADO DE LAS HABITACIONES Y REPORTES VARIOS**

4.4. Objetivos específicos:

SER CAPAZ DE DESCRIBIR LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION FLUIDA Y PERMANENTE DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCION CON EL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES.

ENUNCIAR LOS CONCEPTOS DE ESTADO DE LA HABITACION.

DISTINGUIR LOS DISTINTOS REPORTES Y EL CONCEPTO Y USO DE LOS MISMOS.

4.5. Contenidos:

REPORTE DE AMA DE LLAVES.

REPORTE DE RECEPCION.

REPORTES VARIOS

HABITACION LIBRE

HABITACION OCUPADA

HABITACION BLOQUEADA

HABITACION DE SALIDA

HABITACION CON CAMA EXTRA

HABITACION OCUPADA - SIN EQUIPAJE

HABITACION CON EQUIPAJE - NO OCUPADA

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

<ul style="list-style-type: none">- EJERCICIOS ESCRITOS COMPLETANDO LOS REPORTES.- HOJA DE INFORMACION- ESTADO DE LAS HABITACIONES.- EXPOSICIONES ORALES	4
--	----------

4.2. Unidad N°: **5**

4.3. Denominación: **PREIMPRESOS, LIBRO DE NOVEDADES Y GUÍAS DE CONSULTA**

4.4. Objetivos específicos:

- ENUNCIAR LOS SERVICIOS DE LAS EMPRESAS TELEFÓNICAS, LA OFICINA DE CORREOS , ETC.
- RESOLVER TRABAJOS PRÁCTICOS INTEGRADORES DE LOS CONTENIDOS
- COMPLETAR PLANILLAS Y LIBROS DE NOVEDADES CON SITUACIONES DADAS.

4.5. Contenidos:

- PLANILLAS DE GRUPOS Y TRIPULACIONES
- LIBRO DE NOVEDADES
- GUÍA TELEFÓNICA : SU USO
- GUÍA DE NÚMEROS POSTALES: SU USO
- SERVICIOS DE LA EMPRESA TELEFÓNICA
- SERVICIOS DE LA OFICINA DE CORREOS
- MANEJO DE LA FOLLETERIA TURISTICA Y PLANOS DE LA CIUDAD

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

- ANÁLISIS, Y USOS DE LIBROS, GUÍAS, PLANILLAS
- EXPOSICIONES ORALES
- CONOCIMIENTO E INTERPRETACION DE PLANOS DE LA CIUDAD Y SERVICIOS TURISTICOS EXISTENTES

5

4.2. Unidad N°: **6**

4.3. Denominación: **HERRAMIENTAS DE TRABAJO**

4.4. Objetivos específicos:

- OPERAR EFICIENTEMENTE LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO.

4.5. Contenidos:

- CENTRAL TELEFÓNICA: USO Y UTILIDADES
- FAX. USO Y UTILIDADES
- COMPUTADORA, USOS Y APLICACIONES
- ASPIRADORA , USO Y APLICACIONES
- TOMA DE RECADOS
- PRINCIPIOS PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA.

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

ANALISIS Y USO DE MANUALES DE INSTRUCCIONES DE LOS DISTINTOS HERRAMIENTAS	
EXPOSICIONES ORALES:	
EJERCICIOS PRACTICOS CON CADA UNO DE ELLOS	5

4.2. Unidad N°: **7**

4.3. Denominación : **RESERVACIONES DE HABITACIONES Y PASAJEROS IMPORTANTES. ATENCIONES ESPECIALES**

4.4. Objetivos específicos:

- SER CAPAZ DE DEFINIR EL CONCEPTO DE RESERVACION.
- DESCRIBIR LAS VÍAS PARA EFECTUAR RESERVACIONES.

4.5. Contenidos:

- CONCEPTO DE RESERVACIONES
- MEDIOS PARA RESERVAR HABITACIONES
 - PERSONALMENTE
 - TELEFÓNICAMENTE
 - POR FAX
 - POR AGENCIA DE VIAJES
- PLANILLAS PARA ASENTAR RESERVACIONES
- PASAJEROS VIP
- ATENCIONES ESPECIALES

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

- ANÁLISIS DE RESÚMENES
- RESOLUCIÓN DE EJERCICIOS ESCRITOS
- ANÁLISIS Y LLENADO DE PLANILLAS
- H.I. PASAJERO VIP
- H.I. ATENCIONES ESPECIALES
- EXPOSICIONES ORALES Y DRAMATIZACIONES

5

4.2. Unidad N°: **8**

4.3. Denominación: **PRINCIPIOS PARA EL MANEJO DE QUEJAS**

4.4. Objetivos específicos:

- CONOCER EL TRATAMIENTO QUE SE DEBE DAR A LAS QUEJAS
- PRECISAR QUIENES EN EL HOTEL ATIENDEN Y RESUELVEN QUEJAS

4.5. Contenidos:

- MEDIOS PARA HACER LLEGAR QUEJAS
- RESOLUCION DE LAS MISMAS
- QUEJAS RELACIONADAS CON LOS DISTINTOS SERVICIOS

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

PUESTA EN COMUN DE EXPERIENCIA VIVIDAS	
EXHIBICION Y ANALISIS DE VIDEO EDUCATIVO "LAS QUEJAS"	3

4.2. Unidad N°:

9

4.3. Denominación :

IDENTIFICACION DE SERVICIOS
EXTERNOS DE UN HOTEL

4.4. Objetivos específicos:

IDENTIFICAR Y CONOCER LOS SERVICIOS EXTERNOS DE LA ZONA DE INFLUENCIA DE UN HOTEL

4.5. Contenidos:

SERVICIOS EXTERNOS DE UN HOTEL
ZONA DE INFLUENCIA

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas
reloj:

SOBRE UN PLANO DE LA CIUDAD UBICAR LA ZONA DE INFLUENCIA DEL HOTEL

5

4.2. Unidad N°: **10**

4.3. Denominación : **ATRATIVOS HISTORICOS Y
NATURALES
DE LA REGION**

4.4. Objetivos específicos:

SER CAPAZ DE BRINDAR INFORMACION SOBRE ATRACTIVOS HISTORICOS Y NATURALES, DE LA PCIA Y SU REGION

4.5. Contenidos:

**FAUNA REGIONAL
ASPECTOS HISTORICOS PRINCIPALES DE LA PROVINCIA Y LA REGION
LUGARES HISTORICOS CULTURALES Y DE INTERES PARA EL TURISTA**

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

LECTURA DE FOLLETOS, LIBROS, Y PUBLICACIONES HISTORICAS, GEOGRAFICAS, CULTURALES, ETC.	
EXHIBICION Y ANALISIS DE VIDEOS	15

4.4. Objetivos específicos:

LOGRAR QUE LOS BENEFICIARIOS SEPAN COMO COMPORTARSE EN EL DESEMPEÑO DE SUS TAREAS EN RELACION CON LOS DEMAS, DEMOSTRANDO LAS HABILIDADES ADQUIRIDAS Y/O REFORZADAS EN EJERCICIOS DE DRAMATIZACION.

4.5. Contenidos:

- 1- IDENTIFICAR LAS NORMAS SOCIALES VINCULADAS A SU OFICIO.
- 2- CAPACITAR PARA DISTINGUIR LAS NORMAS FORMALES Y NO FORMALES.
- 3- PODER IDENTIFICAR MODALES BASICOS DE LA VIDA EN RELACION SOCIAL.
- 4- REFORZAR O INCORPORAR MODALES ACEPTADOS.
- 5- CONOCER EL ESQUEMA BASICO DE COMUNICACIONES HUMANAS DISCRIMINANDO EL EMISOR, EL RECEPTOR Y LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS.
- 6- A) EJEMPLIFICAR LO VISTO ANTERIORMENTE PARA LAS RELACIONES:
EMPLEADO - DIRECTIVO; EMPLEADO - EMPLEADO Y EMPLEADO - CLIENTE
B) IDENTIFICAR ROLES FORMALES E INFORMALES DE LA ACTIVIDAD TURISTICA Y HOTELERA
Y APRECIAR EL DESEMPEÑO DE ROLES.
- 7- CONOCER LOS RECURSOS TURISTICOS DE LA ZONA.
- 8- CONOCER LOS RECURSOS TURISTICOS DE LA CIUDAD.
- 9- SABER COMO BUSCAR EMPLEO.
- 10- SABER COMO PRESENTARSE A UN EMPLEO.

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

- 1- EXPOSICION TEORICA Y EJERCICIO AULICO
- 2- MENCION EN GRUPOS DE NORMAS FORMALES E INFORMALES REFERIDOS AL GRUPO ACTUAL DE ESTUDIOS.
- 3- COMPLETAR INDIVIDUALMENTE FICHAS PREPARADAS POR EL DOCENTE QUE SE IRAN CONSULTANDO, LECTURA COMUN POSTERIOR Y CONSIDERACIONES GRUPALES.
- 4- DRAMATIZACION DE SITUACION DE TRABAJAR, CON OBSERVACION PARTICIPATIVA DE TODOS LOS CURSANTES, SOBRE LOS MODALES.
- 5- A) EXPOSICION TEORICA
B) EJERCICIO INDIVIDUAL Y GRUPAL SOLUCIONANDO SITUACIONES PLANTEADAS POR EL DOCENTE.
C) VISION CRITICA DE UN VIDEO.
- 6- A) DRAMATIZACION DE SITUACIONES POR SUBGRUPOS Y COMENTARIOS GRUPALES EN BASE A LO OBSERVADO.
B) EJERCICIOS DE ROL PLAYING COMPARTIDOS GRUPALMENTE.
- 7- EXHIBICION DE VIDEOS ACERCA DE LOS RECURSOS ZONALES.
- 8- A) EXPOSICION A CARGO DE LA DIRECCION DE TURISMO MUNICIPAL.
B) VISITA AL MUSEO PALEONTOLOGICO
C) VISITA AL MUSEO DE LA CIUDAD
D) RECORRIDA POR EL ITINERARIO HISTORICO PEATONAL.
- 9- A) EXPOSICION SOBRE MODOS DE BUSQUEDA DE EMPLEOS.
B) INVESTIGACION DE DIARIOS Y OTROS MEDIOS.
- 10- A) EXPOSICION SOBRE EL CURRICULUM.
B) TRABAJO PRACTICO ELABORANDO EL CURRICULUM VITAE PERSONAL.
C) EJERCICIO SOBRE ENTREVISTAS DE SELECCION DE PERSONAL,
DRAMATIZACION DE SITUACIONES.

4.4. Objetivos específicos:

ADQUIRIR HABITOS QUE PERMITAN PREVER ACCIDENTES EN LAS RUTINAS LABORALES

CONOCER MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL AMBITO LABORAL

4.5. Contenidos:

- 1 - ACCIDENTES DE TRABAJO
- 2 - INCENDIOS
- 3- PRIMEROS AUXILIOS
- 4- USO DE AEROSOLES
- 5 - USO DE ELEMENTOS INFLAMANTES
- 6 - USO DE ELEMENTOS QUIMICOS
- 7 - NORMAS COMUNES PARA HERRAMIENTAS MANUALES
- 8 - INTOXICACIONES
- 9 - RIESGO ELECTRICO

4.6. Actividades: detalle las principales actividades a realizar por el docente y los/as beneficiarios/as

4.7. Horas reloj:

- 1 - EXPOSICION DIALOGADA
PROYECCION DE VIDEOS
- 2 - EXPOSICION DIALOGADA
MANEJO DE EXTINGUIDORES
- 3 - CHARLAS DE ESPECIALISTAS
- 4 - EXPOSICION DIALOGADA
ELABORACION DE REGISTROS DE RUTINA
- 5 - EXPOSICION DIALOGADA
PROYECCION DE VIDEOS
- 6 - EXPOSICION DIALOGADA
REFLEXION Y REGISTRO DE RUTINA
- 7 - EXPOSICION DIALOGADA
ELABORACION DE REGISTRO DE RUTINA
- 8 - EXPOSICION DIALOGADA
REALIZACION DE AFICHES
- 9 - EXPOSICION DIALOGADA
REFLEXION Y REGISTROS DE RUTINA

21

4.8. Evaluación de los beneficiarios/as

4.8.1. Conocimientos y habilidades que serán evaluados:

CONOCIMIENTOS TEORICOS
VOCABULARIO ESPECIFICO
ACTITUDES FRENTE A DISTINTAS SITUACIONES
DESEMPEÑO MANUAL
INTERPRETACION DE CONSIGNAS
RESOLUCION DE PROBLEMAS
ACTITUDES PERSONALES
DESENVOLVIMIENTO EN LA PRACTICA
APLICACION DE CONOCIMIENTO

4.8.2. Metodología de la evaluación:

- INDIVIDUAL- GRUPAL - ORAL - ESCRITA
- MÚLTIPLE CHOICE
- CONDUCTAS MOTORAS A TRAVÉS DE EXPERIENCIAS DIRECTAS DE LAS TAREAS.
- EXPERIENCIAS DIRECTAS
- INTERPRETACION DE TEXTOS

4.8.3. Periodicidad de las evaluaciones:

- EVALUACIÓN EN PROCESO
- ACREDITACIÓN AL FINALIZAR CADA UNIDAD

4.8.4. Criterios de aprobación:

- SE CONSIDERA DESEMPEÑO SATISFACTORIO PARA LA APROBACIÓN UN 75% DE EFICIENCIA EN LA TOTALIDAD DE LAS TAREAS EVALUADAS.
- SE REQUERIRA UN 80 % DE ASISTENCIA MINIMA

DOCENTES DEL CURSO

1. DOCENTE/S A CARGO DEL CURSO

Docente único

Docente titular

Docente asociado

X	2
	<small>cantidad</small>

Docente auxiliar

	<small>cantidad</small>

5.2 Perfil del docente: **TITULAR**

5.2.1 Tareas que realizará el docente (temáticas, unidades o actividades que tendrá a su cargo)

- TENDRÁ A SU CARGO EL DICTADO DE LAS UNIDADES 1 A 10
- GUIARÁ A LOS ALUMNOS EN LA CAPACITACIÓN
- COORDINARÁ LA TAREA CON LOS DOCENTES DEL CURSO

5.2.2 Formación básica

- TÍTULO SECUNDARIO
- INSTRUCTOR DE FORMACIÓN LABORAL EN EL OFICIO DEL CURSO.

5.2.3 Experiencia laboral y/o profesional (tipo de experiencia vinculada a la ocupación para la que capacitará y antigüedad mínima)

CADETE DE HOTEL- 1 AÑO
RECEPCIONISTA Y CONSERJE DE HOTEL- 1 AÑO

5.2.4 Experiencia Docente (antigüedad mínima)

- DOCENTE EN NIVEL MEDIO - 1 AÑO

5.2.5 Experiencia de trabajo con población similar

- DICTADO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN LABORAL DIRIGIDO A PERSONAS DESOCUPADAS CON BAJO NIVEL DE INSTRUCCIÓN.

5.2.6 Otras características

- ACTITUD DE COMPROMISO CON LA FORMACIÓN LABORAL
- DISPOSICIÓN PARA LA COMPRENSIÓN DE PROBLEMAS.
- APTITUD PARA EL DESEMPEÑO DE LA TAREA.
- ECUANIMIDAD PARA EVALUAR
- PROFESIONALISMO

5.2 Perfil del docente: **ASOCIADO**

5.2.1 Tareas que realizará el docente (temáticas, unidades o actividades que tendrá a su cargo)

-TENDRÁ A SU CARGO EL DESARROLLO DE LA UNIDAD SEGURIDAD EN EL TRABAJO

5.2.2 Formación básica

TÍTULO SECUNDARIO COMPLETO
INSTRUCTOR DE FORMACION LABORAL Y CAPACITACION ACREDITADA EN SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL.

5.2.3 Experiencia laboral y/o profesional (tipo de experiencia vinculada a la ocupación para la que capacitará y antigüedad mínima)

SUPERVISOR DE UN DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL. 3 AÑOS

5.2.4 Experiencia Docente (Indique antigüedad mínima)

DICTADO DE CURSOS DE CAPACITACION RELACIONADOS A SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES
3 AÑOS

5.2.5 Experiencia de trabajo con población similar

- DICTADO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN LABORAL DIRIGIDO A PERSONAS DESOCUPADAS CON BAJO NIVEL DE INSTRUCCIÓN

5.2.6 Otras características

5.2 Perfil del docente: **ASOCIADO**

5.2.1 Tareas que realizará el docente (temáticas, unidades o actividades que tendrá a su cargo)

- TENDRÁ A SU CARGO EL DESARROLLO DE LA UNIDAD COMUNICACIÓN Y RELACIONES HUMANAS

5.2.2 Formación básica

- TITULO UNIVERSITARIO : LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA, PSICOLOGO, PSICOPEDAGOGO O SIMILAR

5.2.3 Experiencia laboral y/o profesional (tipo de experiencia vinculada a la ocupación para la que capacitará y antigüedad mínima)

HABERSE DESEMPEÑADO EN EL CAMPO DE LA FORMACION LABORAL Y COORDINADO GRUPOS DE TRABAJO SOBRE LA ESPECIALIDAD. 3 AÑOS

5.2.4 Experiencia Docente (Indique antigüedad mínima)

EN EL NIVEL MEDIO - 3 AÑOS
EN EL NIVEL UNIVERSITARIO - 2 AÑOS
EN EL SECTOR DE EDUCACION NO FORMAL - 3 AÑOS

5.2.5 Experiencia de trabajo con población similar

DICTADO DE CURSOS DE CAPACITACION LABORAL DIRIGIDO A PERSONAS DESOCUPADAS CON BAJO NIVEL DE INSTRUCCION.

5.2.6 Otras características

6. Modalidad de trabajo.

Antes del comienzo del curso se hará conocer a los beneficiarios la modalidad de trabajo basada en un proceso de aprendizaje por experiencias .

6.1. Aprendizaje por experiencias.

LAS EXPERIENCIAS CONCRETAS PREVIAS DE LOS PARTICIPANTES Y SUS VIVENCIAS INDIVIDUALES SERVIRAN DE PUNTO DE PARTIDA PARA OBSERVAR Y REFLEXIONAR SOBRE SITUACIONES NUEVAS A PARTIR DEL INTERCAMBIO.

EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE LOS BENEFICIARIOS SERAN "SUJETOS ACTIVOS" . ESTO ES QUE TANTO QUIEN PROPORCIONA LA CAPACITACION COMO QUIEN LA RECIBE SERAN IGUALMENTE PARTICIPANTES DEL PROCESO CON RELACIONES MULTIDIRECCIONALES Y HORIZONTALES .

EL OBJETIVO ES CREAR UN ESPACIO DONDE LOS BENEFICIARIOS DESARROLLEN LA CAPACIDAD PARA EL DESCUBRIMIENTO DE LOS CONOCIMIENTOS RESCATANDO LAS EXPERIENCIAS INDIVIDUALES ADQUIRIDAS EN LOS PUESTOS DE TRABAJO.

EL ROL DEL INSTRUCTOR CONSISTIRA EN COORDINAR LOS APORTES QUE SURJAN DE LOS PARTICIPANTES, COLABORAR EN LA REFLEXION GRUPAL Y FAVORECER EL INTERCAMBIO DE IDEAS, EXPERIENCIA, HACIENDO LOS APORTES QUE CONSIDERE NECESARIO A PARTIR DE LAS INQUIETUDES QUE ESTOS PLANTEEN.

DESCRIPCION PARTICULAR

7. Datos particulares del curso

7.1. Denominación del curso:

RECEPCIONISTA Y CONSERJE

7.2. Cantidad de participantes:

Mínimo 12
Máximo 20

7.3. Cantidad de horas del Curso:

100

7.4. LOCALIDADES Y PROVINCIA DONDE SE DICTARA EL CURSO:

Trelew, Esquel y Comodoro
Rivadavia

CHUBUT

7.5. Distribucion de las horas del curso:

CANTIDAD DE HORAS X DÍA: 4 - 8

CANTIDAD DE HORAS POR SEMANA: 20 - 40

CANTIDAD DE SEMANAS: 2,5 - 5

TOTAL DE HORAS: 100

7.6. Acreditación y certificación del curso:

LA INSTITUCION DE CAPACITACION OTORGARA UN CERTIFICADO DE ASISTENCIA Y APROBACION EN EL OFICIO DE **RECEPCIONISTA Y CONSERJE** A QUIENES HAYAN APROBADO LAS INSTANCIAS DE EVALUACION Y CUBIERTO EL 80 % DE ASISTENCIA, TAMBIEN OTORGARA CERTIFICADO DE ASISTENCIA A QUIENES NO HAYAN APROBADO LA EVALUACION PERO SI CUBRAN EL 80 % DE ASISTENCIA PREVISTO EN EL DISEÑO DELCURSO

8. Equipamiento, insumos e instalaciones ofrecidos

8.1. Máquinas:					
8.1.1. Máquina o equipo	8.1.2. Marca y modelo	8.1.3. Características técnicas	8.1.4 Cantidad	8.1.5. Antigüedad	8.1.6. Estado de conservación
- Aspiradora	West Point Turbo 20	Semi industrial	1	2 a.	B
- Lustra aspiradora	Yelmo	Uso doméstico	1	2 a.	B
- Televisor	Philco-	20" Color	1	3 a.	B
- Vidco-Cassetera	Crown- Mustang	Reproductora	1	2 a.	B
- Teléfono /Fax	Siemens	Digital con Fax H F 2410	1	Nuevo	MB
- Teléfono	Siemens	Central	1	Nuevo	MB
- Teléfono	Siemens	Euroset 802	3	Nuevo	MB

8.2. Herramientas manuales:				
8.2.1. Herramientas	8.2.2. Cantidad por beneficiario/a	8.2.3. Cantidad total	8.2.4. Estado de conservación	8.2.5. Herramientas que quedan en poder de los beneficiarios/as
CARRO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJE	1 CADA 12	1	B	NO

8.3. Materiales o elementos auxiliares (dispositivos, moldes, muebles, equipos de seguridad, objetos varios).

8.3.1. Denominación	8.3.2. Características particulares	8.3.3 Cantida d	8.3.4. Antigüed ad	8.3.5. Estado de conserva ción	8.3.6. ¿Quedan en poder de los beneficiario s/as?
TABLERO DE LLAVES	CONSTRUIDO EN MADERA 45 X 55 CM CON ESPACIOS PARA UBICAR LLAVES DE 10 X 10 CM	1	NUEVO	MB	NO
LLAVES C/LLAVEROS	LLAVES DE METAL CON LLAVEROS DE CUERO O MADERA	15	1 AÑO	MB	NO
VALIJAS	GRANDE DE CUERO O FIBRA SINTETICA	3	1 AÑO	BUENO	NO
BOLSOS DE VIAJE	MEDIANO DE CUERO O TELA SINTETICA	2	1 AÑO	BUENO	NO
BOLSO DE MANO	PEQUEÑO DE CUERO O TELA SIINTETICA	2	1 AÑO	BUENO	NO
ADHESIVOS DE PAPEL	BLANCO CON ADHESIVO DE 5 X 7 CM	15	NUEVO	MB	NO

8.5. Material didáctico:

8.5.1. Descripción	8.5.2. Cantidad	8.5.3. Quedan en poder de los beneficiarios/as
CARPETA N° 5	12	SI
CUADERNOS 50 HOJAS TAPA BLANDA	12	SI
GOMA DE BORRAR LAPIZ/TINTA	12	SI
REGLA 30 CM PLASTICA	12	SI
BIROME	12	SI
LAPICES	12	SI
LIBRETAS DE APUNTES 40 HOJAS DE 5 X 10 CM	12	SI
LIBROS DE TEXTOS ESPECIFICOS DE LA ACTIVIDAD HOTELERA	5	NO
GUIA DE N° POSTALES	5	NO
GUIA DE TELEFONOS	5	NO
VIDEOS EDUCATIVOS	2	NO
CUADERNO DE NOVEDADES	2	NO
HOJAS DE INFORMACION	300	SI
TARJETAS DE REGISTRO	60	SI
PREIMPRESOS PARA MENSAJES	80	SI
PREIMPRESOS VARIOS	100	SI

8.6. Infraestructura:

8.6.1. Indique las medidas del/de los ambiente/s que corresponda/n

	Aula	Laboratorio	Taller	Campo	Otro
Largo	5,40 mts				
Ancho	5,40 mts				
Alto	2,40 mts				

8.6.2. Adjunto en una hoja el croquis del albergue Municipal donde se realizarían las practicas.

8.6.3 Instalaciones sanitarias

Baño de mujeres

Baño de hombres

Baño único

DESCRIPCION GENERAL

INFORMATICA PARA CONSERJE Y RECEPCIONISTA

ESCUELA MUNICIPAL DE APRENDIZAJE LABORAL

1. DATOS GENERALES

1.1. Denominación del Diseño:

INFORMATICA PARA CONSERJE Y RECEPCIONISTA

1.3. Fuentes utilizadas para elaborar la oferta:

- ENCUESTA SOBRE DEMANDA DE CAPACITACION TURISTICA EN LA PROVINCIA DEL CHUBUT. REALIZADA POR EL CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES - DICIEMBRE DE 1995.
- DIAGNOSTICO DEL MERCADO Y ANALISIS OCUPACIONAL.

EN BASE A LAS FUENTES UTILIZADAS PARA ELABORAR LA OFERTA Y LAS INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA HOTELERA PREVISTAS POR EL SECTOR EMPRESARIO, SE CONOCE LA DEMANDA ACTUAL Y SE PRESUME UN CRECIMIENTO IMPORTANTE DE LA DEMANDA DE PUESTOS DE TRABAJO EN EL OFICIO OFERTADO EN ESTE CURSO. TAMBIEN EXISTE UNA DEMANDA DE PERFECCIONAMIENTO Y AMPLIACION DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS POR PARTE DE QUIENES YA SE DESEMPEÑAN EN EL SECTOR DE SERVICIOS TURISTICOS Y QUE, EN UN NUMERO REPRESENTATIVO NO HAN ACCEDIDO AL DESEMPEÑO DE SUS ROLES A PARTIR DE ESTUDIOS PREVIOS.

2. Descripción de la ocupación

2.1. Descripción general de la ocupación

“ Regula y controla una computadora, y los elementos complementarios, para el tratamiento de datos comerciales, científicos y técnicos u otros de acuerdo con la Instrucción dada para su manejo y toma las medidas prescripta para corregir errores e interrupciones de la computadora. Ingresa datos de acuerdo a lo solicitado por los programas de la computadora y se encarga del mantenimiento y organización de la información en las unidades de memoria externa, como así también de la impresión de los formularios o informes solicitados.”

2.2. Tareas que se realizan en la ocupación

Tareas	Importancia*	Frecuencia**
Tipeo de Datos Mantenimiento de Unidades de Memoria Clickeo de Mouse Impresión de la Información Proceso de Textos Operar Bases de datos Operación del Medio de Comunicación	1	TODOS LOS DIAS

2.3. Medios de trabajo

2.3.1. Máquinas y/o equipos:	<p>Hardware: Computadoras PC 386 o superiores Coprocesador matemático 8 Mb memoria RAM Disketteras 3 1/2 y/o 5 1/4. Hard Disk 110 o más Mb. Módem 14400 B. Mouse Impresoras Matriz de Punto y/o Inyección de tinta.</p> <p>Software: Sistemas y Entornos Operativos, Sistemas de Comunicación, Procesadores de Texto, Bases de Datos.</p>
------------------------------	---

2.3.2. Herramientas:

Los que provee el Software utilizado

2.3.3. Materiales de consumo:

Diskette 5 1/4, Diskette 3 1/2, Papel para impresora, Troquelado, Fanfold (30,5 cm x 21,59 cm), (30,5 cm x 29,5 cm), Resmas, Carta (29,5 cm x 21,59 cm), Oficio (35,4 cm x 21,59 cm)

2.3.4. Materiales auxiliares:

Lapices, Cuadernos

2.4. Riesgos para el/la trabajador/a en el desempeño de la ocupación:

Descarga eléctrica	<input checked="" type="checkbox"/>	Caidas al agua	<input type="checkbox"/>
Quemaduras por calor	<input type="checkbox"/>	Cortes	<input type="checkbox"/>
Quemaduras por fuego	<input type="checkbox"/>	Asfixia por gases	<input type="checkbox"/>
Lesiones por ácidos	<input type="checkbox"/>	Asfixia por inmersión	<input type="checkbox"/>
Golpes	<input type="checkbox"/>	Intoxicación	<input type="checkbox"/>
Caídas	<input type="checkbox"/>	Exposición a la radiación	<input type="checkbox"/>
Infecciones	<input type="checkbox"/>	Otros: _____	<input type="checkbox"/>

2.5. Condiciones psicofísicas para el desempeño de la ocupación:

		Frecuencia del requerimiento			
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Nunca
Movilidad	Sentado	X			
	Parado			X	
	Caminar				X
	Desplazamiento a dif. niveles de altura				X
Posiciones	Escalar				X
	Equilibrarse				X
	Arrodillarse				X
	Agacharse			X	
	Permanecer en cuclillas				X
	Otros (indicar)				
Fuerza ¹	Liviana		X		
	Mediana		X		
	Pesada				X
	Muy pesada				X
Audición	Localizar ruidos			X	
	Discriminar ruidos			X	
	Otros (indicar)				
Visión	Agudeza visual cercana		X		
	Agudeza visual lejana		X		
	Visión cromática normal		X		
Otros	Equilibrio emocional	X			

¹ **Fuerza:** Liviana: Levanta entre 5 kg y 10 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre 10 kg y 25 kg Mediana: Levanta entre 11 kg y 25 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre 26 kg y 50 kg.

Pesada: Levanta entre 26 kg y 50 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre 51 kg y 75 kg

Muy Pesada: Levanta más de 51 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre más de 76 kg

3. Requisitos de Ingreso

3.1. ¿Se requieren condiciones físicas especiales?

SI

NO

3.2. ¿Se requieren conocimientos previos?

SI

NO

3.3. ¿Existen otros requisitos de ingreso?

SI

NO

ACREDITAR CONOCIMIENTOS PREVIOS DACTILOGRÁFICOS BÁSICOS

ACREDITAR EL CURSO DE RECEPCIONISTA Y CONSERJE Y / O EXPERIENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO

3.4. Se evaluarán los requisitos solicitados mediante:

CONSTANCIA QUE ACREDITE EL CURSO DE RECEPCIONISTA Y CONSERJE Y/O CERTIFICACION LABORAL

4. Descripción del curso

4.1. Objetivos Generales

EL PRESENTE PROYECTO TIENE COMO OBJETIVO CAPACITAR A PERSONAS OCUPADAS EN LAS TAREAS QUE DEMANDA EL AREA EN QUE SE DESEMPEÑA EL CONSERJE Y RECEPCIONISTA ADMINISTRATIVAMENTE O BRINDANDO INFORMACIÓN A LOS CLIENTES O A LA GERENCIA.

A TRAVES DE LA METODOLOGIA DEL APRENDER HACIENDO EL BENEFICIARIO ADQUIERE CONDUCTAS Y DESTREZAS ADECUADAS AL PUESTO DE TRABAJO. EN LA CAPACITACION EL BENEFICIARIO SISTEMATIZA LA FORMACION INHERENTE A LA OCUPACION ENFRENTANDO SITUACIONES PROBLEMATICAS RELACIONADAS CON EL PERFIL LABORAL. ESTA PRACTICA CONCRETA DESARROLLA LA EFICIENCIA Y EFICACIA NECESARIA PARA EL DESEMPEÑO EN EL PUESTO DE TRABAJO CON COMPUTADORAS.

EL CONOCIMIENTO ANTES MENCIONADO SE REFUERZA CON INFORMACION ADECUADA SOBRE LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y PAUTAS MINIMAS SOBRE PROTOCOLOS DE COMUNICACION CON MODEM Y DESARROLLO DEL LENGUAJE INFORMÁTICO.

LOGRAR QUE EL ALUMNO ENFRENTA SITUACIONES PROBLEMATICAS CON UNA ACTITUD DE COMPROMISO FRENTE AL SERVICIO. CONSOLIDAR LA CAPACITACION ADQUIRIDA EN LA PRACTICA CONCRETA DE LA OCUPACION.

Contenidos Mínimos

DESCRIPCIÓN DEL HARDWARE: C.P.U, GABINETES, MONITOR, TECLADO, MOUSE, UNIDADES DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, SCANNERS, IMPRESORAS.

SOFTWARE:

ENTORNOS DE SISTEMAS OPERATIVOS TIPO WINDOWS: APLICACIONES, VENTANAS, CUADROS DE DIÁLOGOS, ICONOS, GRUPOS DE PROGRAMAS, MANTENIMIENTO DE ARCHIVOS, EDICIÓN, USO DE PORTAPAPELES. MANEJO DE ACCESORIOS.

PROCESADORES DE TEXTO: EDICIÓN, ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS, MANEJO DE TABLAS Y COLUMNAS, ORDENAMIENTO DE INFORMACIÓN, IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS.

BASE DE DATOS:

OPERACIÓN DE PROGRAMAS ENLATADOS BASADOS EN BASES DE DATOS PREVIAMENTE PREPARADOS.

SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN: SETEO DE MODEMS, SOFT DE COMUNICACIONES ENVIO Y RECEPCIÓN DE MENSAJERÍA. CONCEPTO DE CONFERENCIAS, USO DE LAS MISMAS.

4.4. Objetivos específicos:

DESCRIBIR LA IMPORTANCIA DE UN COMPORTAMIENTO ADECUADO A LA ACTIVIDAD INFORMATICA EN LA HOTELERIA

FORMULAR LAS RUTINAS CORRECTAS A SEGUIR CON PROCESAMIENTO DE TEXTOS, ENVIO Y RECEPCIÓN DE MENSAJE S VIA MODEM , MANEJO DE LOS MENUS DE BASES DE DATOS.

5. Modalidad de trabajo.

Antes del comienzo del curso se hara conocer a los beneficiarios la modalidad de trabajo basada en un proceso de aprendizaje por experiencias .

5.1. Aprendizaje por experiencias.

LAS EXPERIENCIAS CONCRETAS PREVIAS DE LOS PARTICIPANTES Y SUS VIVENCIAS INDIVIDUALES SERVIRAN DE PUNTO DE PARTIDA PARA OBSERVAR Y REFLEXIONAR SOBRE SITUACIONES NUEVAS A PARTIR DEL INTERCAMBIO.

EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE LOS BENEFICIARIOS SERAN "SUJETOS ACTIVOS" . ESTO ES QUE TANTO QUIEN PROPORCIONA LA CAPACITACION COMO QUIEN LA RECIBE SERAN IGUALMENTE PARTICIPANTES DEL PROCESO CON RELACIONES MULTIDIRECCIONALES Y HORIZONTALES .

EL OBJETIVO ES CREAR UN ESPACIO DONDE LOS BENEFICIARIOS DESARROLLEN LA CAPACIDAD PARA EL DESCUBRIMIENTO DE LOS CONOCIMIENTOS RESCATANDO LAS EXPERIENCIAS INDIVIDUALES ADQUIRIDAS EN LOS PUESTOS DE TRABAJO.

EL ROL DEL INSTRUCTOR CONSISTIRA EN COORDINAR LOS APORTES QUE SURJAN DE LOS PARTICIPANTES, COLABORAR EN LA REFLEXION GRUPAL Y FAVORECER EL INTERCAMBIO DE IDEAS, EXPERIENCIA, HACIENDO LOS APORTES QUE CONSIDERE NECESARIO A PARTIR DE LAS INQUIETUDES QUE ESTOS PLANTEEN.

DOCENTES DEL CURSO

6.1. DOCENTE/S A CARGO DEL CURSO

Docente único

Docente titular

Docente asociado

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

Docente auxiliar

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

6.2 Perfil del docente: **TITULAR**

6.2.1 Tareas que realizará el docente (temáticas, unidades o actividades que tendrá a su cargo)

- TENDRÁ A SU CARGO EL DICTADO DE LAS UNIDADES REFERIDAS TANTO AL HARDWARE Y AL SOFTWARE
- GUIARÁ A LOS ALUMNOS EN LA CAPACITACIÓN

6.2.2 Formación básica

- TÍTULO SECUNDARIO
- INSTRUCTOR DE FORMACIÓN LABORAL EN EL OFICIO DEL CURSO.

6.2.3 Experiencia laboral y/o profesional (tipo de experiencia vinculada a la ocupación para la que capacitará y antigüedad mínima)

- OPERADOR DE PC CON CONOCIMIENTOS DE ENTORNOS OPERATIVOS PROCESADORES DE TEXTO COMUNICACIONES (REDES EXTERNAS) Y OPERACIÓN DE BASES DE DATOS - 2 AÑOS

6.2.4 Experiencia Docente (antigüedad mínima)

- DOCENTE EN NIVEL MEDIO - 1 AÑO

6.2.5 Experiencia de trabajo con población similar

- DICTADO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN LABORAL DIRIGIDO A PERSONAS DESOCUPADAS CON BAJO NIVEL DE INSTRUCCIÓN.

6.2.6 Otras características

- ACTITUD DE COMPROMISO CON LA FORMACIÓN LABORAL
- DISPOSICIÓN PARA LA COMPRENSIÓN DE PROBLEMAS.
- APTITUD PARA EL DESEMPEÑO DE LA TAREA.
- ECUANIMIDAD PARA EVALUAR
- PROFESIONALISMO

DESCRIPCION PARTICULAR

7. Datos particulares del curso

7.1. Denominación del curso:

INFORMATICA PARA RECEPCIONISTAS Y CONSERJES

7.2. Cantidad de participantes:

**Mínimo 2 personas por computadora
Máximo 3 personas por computadora**

7.2.1 Cupo Máximo de participantes:

24 personas

7.3. Cantidad de horas del Curso:

30 Hs

7.4. LOCALIDADES Y PROVINCIA DONDE SE DICTARA EL CURSO:

**Trelew, Esquel y Comodoro
Rivadavia**

CHUBUT

7.5. Distribución de las horas del curso:

CANTIDAD DE HORAS X DÍA: 2

CANTIDAD DE HORAS POR SEMANA: 6

CANTIDAD DE SEMANAS: 2,5

TOTAL DE HORAS: 30

7.6. Acreditación y certificación del curso:

LA INSTITUCION DE CAPACITACION OTORGARA UN CERTIFICADO DE ASISTENCIA Y APROBACION EN EL OFICIO DE OPERADOR BÁSICO DE PC CON CONOCIMIENTO DE COMUNICACIONES VIA MODEM A QUIENES HAYAN APROBADO LAS INSTANCIAS DE EVALUACION Y CUBIERTO EL 80 % D E ASISTENCIA, TAMBIEN OTORGARA CERTIFICADO DE ASISTENCIA A QUIENES NO HAYAN APROBADO LA EVALUACION PERO SI CUBRAN EL 80 % DE ASISTENCIA PREVISTO EN EL DISEÑO DELCURSO.

DESCRIPCION GENERAL

**OPERADOR DE PC EN
AGENCIAS DE VIAJES Y
TURISMO**

ESCUELA MUNICIPAL DE APRENDIZAJE LABORAL

1. DATOS GENERALES

1.1. Denominación del Diseño:

OPERADOR DE PC EN AGENCIAS DE VIAJES Y DE TURISMO

1.3. Fuentes utilizadas para elaborar la oferta:

- ENCUESTA SOBRE DEMANDA DE CAPACITACION TURISTICA EN LA PROVINCIA DEL CHUBUT. REALIZADA POR EL CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES - DICIEMBRE DE 1995.
- DIAGNOSTICO DEL MERCADO Y ANALISIS OCUPACIONAL.

EN BASE A LAS FUENTES UTILIZADAS PARA ELABORAR LA OFERTA Y LAS INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA HOTELERA PREVISTAS POR EL SECTOR EMPRESARIO, SE CONOCE LA DEMANDA ACTUAL Y SE PRESUME UN CRECIMIENTO IMPORTANTE DE LA DEMANDA DE PUESTOS DE TRABAJO EN EL OFICIO OFERTADO EN ESTE CURSO.

TAMBIEN EXISTE UNA DEMANDA DE PERFECCIONAMIENTO Y AMPLIACION DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS POR PARTE DE QUIENES YA SE DESEMPEÑAN EN EL SECTOR DE SERVICIOS TURISTICOS Y QUE, EN UN NUMERO REPRESENTATIVO NO HAN ACCEDIDO AL DESEMPEÑO DE SUS ROLES A PARTIR DE ESTUDIOS PREVIOS.

2. Descripción de la ocupación

2.1. Descripción general de la ocupación

REGULA Y CONTROLA UNA COMPUTADORA, Y LOS ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS, PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS COMERCIALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS U OTROS DE ACUERDO CON LA INSTRUCCIÓN DADA PARA SU MANEJO Y TOMA LAS MEDIDAS PRESCRIPTA PARA CORREGIR ERRORES E INTERRUPCIONES DE LA COMPUTADORA. INGRESA DATOS DE ACUERDO A LO SOLICITADO POR LOS PROGRAMAS DE LA COMPUTADORA Y SE ENCARGA DEL MANTENIMIENTO Y ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LAS UNIDADES DE MEMORIA EXTERNA, COMO ASÍ TAMBIÉN DE LA IMPRESIÓN DE LOS FORMULARIOS O INFORMES SOLICITADOS".

2.2. Tareas que se realizan en la ocupación

Tareas	Importancia*	Frecuencia**
TIPEO DE DATOS MANTENIMIENTO DE UNIDADES DE MEMORIA CLICKEO DE MOUSE IMPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN PROCESO DE TEXTOS OPERAR BASES DE DATOS OPERACIÓN DEL MEDIO DE COMUNICACIÓN	1	TODOS LOS DIAS

2.3. Medios de trabajo

2.3.1. Máquinas y/o equipos: HARDWARE: COMPUTADORAS PC 386 O SUPERIORES
 COPROCESADOR MATEMÁTICO 8 MB MEMORIA RAM
 DISKETTERAS 3 1/2 Y/O 5 1/4. HARD DISK 110 O MÁS MB.MÓDEM
 14400 B. MOUSE IMPRESORAS MATRIZ DE PUNTO Y/O
 INYECCIÓN DE TINTA.
 SOFTWARE: SISTEMAS Y ENTORNOS OPERATIVOS,SISTEMAS
 DE COMUNICACIÓN,PROCESADORES DE TEXTO,ASES DE DATOS.

2.3.2. Herramientas:

LOS QUE PROVEE EL SOFTWARE UTILIZADO

2.3.3. Materiales de consumo:

DISKETTE 5 1/4,DISKETTE 3 1/2,PAPEL PARA IMPRESORA,
 TROQUELADO,FANFOLD (30,5 CM X 21,59 CM),(30,5 CM X 29,5 CM)
 RESMAS, CARTA (29,5 CM X 21,59 CM), OFICIO (35,4 CM X 21,59
 CM)

2.3.4. Materiales auxiliares:

LAPICES, CUADERNOS

2.4. Riesgos para el/la trabajador/a en el desempeño de la ocupación:

Descarga eléctrica	<input checked="" type="checkbox"/>	Caídas al agua	<input type="checkbox"/>
Quemaduras por calor	<input type="checkbox"/>	Cortes	<input type="checkbox"/>
Quemaduras por fuego	<input type="checkbox"/>	Asfixia por gases	<input type="checkbox"/>
Lesiones por ácidos	<input type="checkbox"/>	Asfixia por inmersión	<input type="checkbox"/>
Golpes	<input type="checkbox"/>	Intoxicación	<input type="checkbox"/>
Caídas	<input type="checkbox"/>	Exposición a la radiación	<input type="checkbox"/>
Infecciones	<input type="checkbox"/>	Otros: _____	<input type="checkbox"/>

2.5. Condiciones psicofísicas para el desempeño de la ocupación:

		Frecuencia del requerimiento			
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Nunca
Movilidad	Sentado	X			
	Parado			X	
	Caminar				X
	Desplazamiento a dif. niveles de altura				X
Posiciones	Escalar				X
	Equilibrarse				X
	Arrodillarse				X
	Agacharse			X	
	Permanecer en cuclillas				X
	Otros (indicar)				
Fuerza ¹	Liviana		X		
	Mediana		X		
	Pesada				X
	Muy pesada				X
Audición	Localizar ruidos			X	
	Discriminar ruidos			X	
	Otros (indicar)				
Visión	Agudeza visual cercana		X		
	Agudeza visual lejana		X		
	Visión cromática normal		X		
Otros	Equilibrio emocional	X			

¹ **Fuerza:** Liviana: Levanta entre 5 kg y 10 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre 10 kg y 25 kg Mediana: Levanta entre 11 kg y 25 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre 26 kg y 50 kg.

Pesada: Levanta entre 26 kg y 50 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre 51 kg y 75 kg

Muy Pesada: Levanta más de 51 kg. Transporta, empuja y/o atrae entre más de 76 kg

3. Requisitos de Ingreso

3.1. ¿Se requieren condiciones físicas especiales?

SI NO

3.2. ¿Se requieren conocimientos previos?

SI NO

3.3. ¿Existen otros requisitos de ingreso?

SI NO

ACREDITAR CONOCIMIENTOS PREVIOS DACTILOGRÁFICOS BÁSICOS

ACREDITAR EL CURSO DE RECEPCIONISTA Y CONSERJE Y / O EXPERIENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO

3.4. Se evaluarán los requisitos solicitados mediante:

CONSTANCIA QUE ACREDITE EL CURSO DE RECEPCIONISTA Y CONSERJE Y/O CERTIFICACION LABORAL

4. Descripción del curso

4.1. Objetivos Generales

EL PRESENTE PROYECTO TIENE COMO OBJETIVO CAPACITAR A PERSONAS OCUPADAS EN LAS TAREAS QUE DEMANDA EL AREA EN QUE SE DESEMPEÑA ADMINISTRATIVO DE UNA AGENCIA DE VIAJE O DE INFORMACIÓN TURÍSTICA ADMINISTRATIVAMENTE O BRINDANDO INFORMACIÓN A LOS CLIENTES O A LA GERENCIA.

A TRAVES DE LA METODOLOGIA DEL APRENDER HACIENDO EL BENEFICIARIO ADQUIERE CONDUCTAS Y DESTREZAS ADECUADAS AL PUESTO DE TRABAJO. EN LA CAPACITACION EL BENEFICIARIO SISTEMATIZA LA FORMACION INHERENTE A LA OCUPACION ENFRENTANDO SITUACIONES PROBLEMATICAS RELACIONADAS CON EL PERFIL LABORAL. ESTA PRACTICA CONCRETA DESARROLLA LA EFICIENCIA Y EFICACIA NECESARIA PARA EL DESEMPEÑO EN EL PUESTO DE TRABAJO CON COMPUTADORAS.

EL CONOCIMIENTO ANTES MENCIONADO SE REFUERZA CON INFORMACION ADECUADA SOBRE LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y PAUTAS MINIMAS SOBRE PROTOCOLOS DE COMUNICACION CON MODEM Y DESARROLLO DEL LENGUAJE INFORMÁTICO.

LOGRAR QUE EL ALUMNO ENFRENTA SITUACIONES PROBLEMATICAS CON UNA ACTITUD DE COMPROMISO FRENTE AL SERVICIO. CONSOLIDAR LA CAPACITACION ADQUIRIDA EN LA PRACTICA CONCRETA DE LA OCUPACION.

Contenidos Mínimos

DESCRIPCIÓN DEL HARDWARE: C.P.U, GABINETES, MONITOR, TECLADO, MOUSE, UNIDADES DE, MEDIOS DE COMUNICACIÓN, SCANNERS, IMPRESORAS.

SOFTWARE:

ENTORNOS DE SISTEMAS OPERATIVOS TIPO WINDOWS: APLICACIONES, VENTANAS, CUADROS DE DIÁLOGOS, ICONOS, GRUPOS DE PROGRAMAS, MANTENIMIENTO DE ARCHIVOS, EDICIÓN, USO DE PORTAPAPELES. MANEJO DE ACCESORIOS.

PROCESADORES DE TEXTO: EDICIÓN, ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS, MANEJO DE TABLAS Y COLUMNAS, ORDENAMIENTO DE INFORMACIÓN, IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS.

BASE DE DATOS:

OPERACIÓN DE PROGRAMAS ENLATADOS BASADOS EN BASES DE DATOS PREVIAMENTE PREPARADOS.

SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN: SETEO DE MODEMS, SOFT DE COMUNICACIONES ENVIO Y RECEPCIÓN DE MENSAJERÍA. CONCEPTO DE CONFERENCIAS, USO DE LAS MISMAS.

4.4. Objetivos específicos:

DESCRIBIR LA IMPORTANCIA DE UN COMPORTAMIENTO ADECUADO A LA ACTIVIDAD INFORMÁTICA EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y DE TURISMO.

FORMULAR LAS RUTINAS CORRECTAS A SEGUIR CON PROCESAMIENTO DE TEXTOS, ENVIO Y RECEPCIÓN DE MENSAJES VIA MODEM, MANEJO DE LOS MENUS DE BASES DE DATOS.

5. Modalidad de trabajo.

Antes del comienzo del curso se hará conocer a los beneficiarios la modalidad de trabajo basada en un proceso de aprendizaje por experiencias.

5.1. Aprendizaje por experiencias.

LAS EXPERIENCIAS CONCRETAS PREVIAS DE LOS PARTICIPANTES Y SUS VIVENCIAS INDIVIDUALES SERVIRÁN DE PUNTO DE PARTIDA PARA OBSERVAR Y REFLEXIONAR SOBRE SITUACIONES NUEVAS A PARTIR DEL INTERCAMBIO.

EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE LOS BENEFICIARIOS SERÁN "SUJETOS ACTIVOS". ESTO ES QUE TANTO QUIEN PROPORCIONA LA CAPACITACIÓN COMO QUIEN LA RECIBE SERÁN IGUALMENTE PARTICIPANTES DEL PROCESO CON RELACIONES MULTIDIRECCIONALES Y HORIZONTALES.

EL OBJETIVO ES CREAR UN ESPACIO DONDE LOS BENEFICIARIOS DESARROLLEN LA CAPACIDAD PARA EL DESCUBRIMIENTO DE LOS CONOCIMIENTOS RESCATANDO LAS EXPERIENCIAS INDIVIDUALES ADQUIRIDAS EN LOS PUESTOS DE TRABAJO.

EL ROL DEL INSTRUCTOR CONSISTIRÁ EN COORDINAR LOS APORTES QUE SURJAN DE LOS PARTICIPANTES, COLABORAR EN LA REFLEXIÓN GRUPAL Y FAVORECER EL INTERCAMBIO DE IDEAS, EXPERIENCIA, HACIENDO LOS APORTES QUE CONSIDERE NECESARIO A PARTIR DE LAS INQUIETUDES QUE ESTOS PLANTEEN.

DOCENTES DEL CURSO

DOCENTE/S A CARGO DEL CURSO

Docente único

Docente titular

Docente asociado

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

Docente auxiliar

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

6.2 Perfil del docente: TITULAR

6.2.1 Tareas que realizará el docente (temáticas, unidades o actividades que tendrá a su cargo)

- TENDRÁ A SU CARGO EL DICTADO DE LAS UNIDADES REFERIDAS TANTO AL HARD Y AL SOFTWARE
- GUIARÁ A LOS ALUMNOS EN LA CAPACITACIÓN

6.2.2 Formación básica

- TÍTULO SECUNDARIO
- INSTRUCTOR DE FORMACIÓN LABORAL EN EL OFICIO DEL CURSO.

6.2.3 Experiencia laboral y/o profesional (tipo de experiencia vinculada a la ocupación para la que capacitará y antigüedad mínima)

OPERADOR DE PC CON CONOCIMIENTOS DE ENTORNOS OPERATIVOS PROCESADORES DE TEXTO COMUNICACIONES (REDES EXTERNAS) Y OPERACIÓN DE BASES DE DATOS - 2 AÑOS

6.2.4 Experiencia Docente (antigüedad mínima)

- DOCENTE EN NIVEL MEDIO - 1 AÑO

6.2.5 Experiencia de trabajo con población similar

- DICTADO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN LABORAL DIRIGIDO A PERSONAS DESOCUPADAS CON BAJO NIVEL DE INSTRUCCIÓN.

6.2.6 Otras características

- ACTITUD DE COMPROMISO CON LA FORMACIÓN LABORAL
- DISPOSICIÓN PARA LA COMPRESIÓN DE PROBLEMAS.
- APTITUD PARA EL DESEMPEÑO DE LA TAREA.
- ECUANIMIDAD PARA EVALUAR
- PROFESIONALISMO

DESCRIPCION PARTICULAR

7. Datos particulares del curso

7.1. Denominación del curso:

OPERADOR DE PC EN AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

7.2. Cantidad de participantes:

**Mínimo 2 personas por computadora
Máximo 3 personas por computadora**

7.2.1 Cupo Máximo de participantes:

24 personas

7.3. Cantidad de horas del Curso:

30 Hs

7.4. LOCALIDADES Y PROVINCIA DONDE SE DICTARA EL CURSO:

**Trelew, Esquel y Comodoro
Rivadavia**

CHUBUT

7.5. Distribución de las horas del curso:

CANTIDAD DE HORAS X DÍA: 2

CANTIDAD DE HORAS POR SEMANA: 6

CANTIDAD DE SEMANAS: 2,5

TOTAL DE HORAS: 30

7.6. Acreditación y certificación del curso:

LA INSTITUCION DE CAPACITACION OTORGARA UN CERTIFICADO DE ASISTENCIA Y APROBACION EN EL OFICIO DE OPERADOR BÁSICO DE PC CON CONOCIMIENTO DE COMUNICACIONES VIA MODEM A QUIENES HAYAN APROBADO LAS INSTANCIAS DE EVALUACION Y CUBIERTO EL 80 % D E ASISTENCIA, TAMBIEN OTORGARA CERTIFICADO DE ASISTENCIA A QUIENES NO HAYAN APROBADO LA EVALUACION PERO SI CUBRAN EL 80 % DE ASISTENCIA PREVISTO EN EL DISEÑO DELCURSO.

2.1.2 En lo referente a la *determinación de los costos* correspondientes al dictado de cada uno de los Cursos indicados, el valor de los mismos es el siguiente:

- * Curso de Mucama y Mozo de Limpieza: \$ 6.300.-
- * Curso de Conserje y recepcionista: \$ 7.000.-

Para el caso que la realización de los Cursos fuese en la ciudad de Trelew, no se abonan importes adicionales en concepto de viáticos y pasajes.

En cambio, si los mismos se dictaren en las ciudades de Comodoro Rivadavia o Esquel, tales conceptos deberán ser agregados, pero sólo a aquellos instructores que sea imprescindible trasladar, ya que en forma parcial se utilizan recursos humanos locales.

En lo referente a las facilidades logísticas de instalaciones para el dictado teórico y práctico de los Cursos, cuando éstos fueren dictados en la ciudad de Trelew, la EMAL se hace cargo de aquellas; correspondiéndole a las instituciones locales -en cambio- su aprovisionamiento, en el caso de dictarse fuera de dicha ciudad.

Los honorarios correspondientes a quienes desempeñen las funciones de coordinación de los Cursos, son a cargo de la EMAL.

2.1.3 Esta Institución cuenta, asimismo, con otra oferta de Cursos con carácter de Seminario-Taller, cuyo diseño y contenidos son los siguientes.

2.1.3.1 *Mozo de Bar y Restaurante.*

Duración: entre 80 y 100 horas.

Cantidad de participantes: 10 a 15 personas.

Acreditación: * Certificado de aprobación en el oficio.

* Certificado de asistencia.

Contenidos:

- Fundamentos y funciones del puesto de trabajo. Organigrama.
- El salón comedor y el bar del hotel. Estructura edilicia y dependencias.
- Diferentes tipos de servicios. Recepción y atención al cliente. Servicios a la mesa. Toma de la orden. Secuencias del servicio. Atención de la mesa y la barra. Servicios especiales.
- Elaboración de reportes. Relación con otras dependencias. Mobiliario y equipos. Entrega del turno.
- Seguridad e higiene en el trabajo. Relaciones humanas y comunicación.

2.1.3.2 *Ayudante avanzado de Cocina.*

Duración: entre 80 y 100 horas.

Cantidad de participantes: de 5 a 10 personas.

Acreditación: * Certificado de aprobación del oficio.

* Certificado de asistencia.

Contenidos:

- Preparación de platos con carnes rojas, blancas y huevos.
- Confección de postres y preparación de ensaladas.
- Elaboración de platos fríos y calientes.
- Limpieza y lavado de enseres y maquinarias.
- Almacenamiento y conservación de alimentos.
- Conocimientos teóricos relacionados con cálculos matemáticos, presupuestos.
- Conocimientos tecnológicos y de procesos.
- Especialización en preparación de determinados tipos de alimentos.
- Especialización en repostería y dulces.
- Especialización en comidas regionales e internacionales.

- Elaboración de lunch, agasajos, petit fours, etc
- Seguridad e higiene en el trabajo.
- Relaciones humanas y comunicación.

2.1.4 La *determinación de los costos* correspondientes a los Cursos descritos precedentemente, no han sido cotizados en ésta oportunidad, aún cuando podrían estimarse como parámetros -tan sólo a título meramente indicativo- los valores asignados a los ya cotizados.

CAPITULO V

ANALISIS DE ALTERNATIVAS DE EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACION IDENTIFICADOS

1. DESARROLLO DE IDEAS SOBRE ACUERDOS Y CONVENIOS INSTITUCIONALES.

- 1.1 Los parámetros determinados y acordados oportunamente con la contraparte, respecto de la ejecución del Programa, establecieron inicialmente el temperamento que no se debía considerar la creación -en el ámbito del Organismo Provincial de Turismo- de Dependencia alguna dedicada a ejecutar la capacitación; sinó, en cambio, coordinar con el área específica de la Administración Provincial, o sea el Ministerio de Educación y Cultura, la ejecución del Programa.

Ello en razón que dicha Cartera dispone de estructuras técnicas y administrativas especializadas, además de una distribución geográfica que cubre todo el territorio de la Provincia.

- 1.2 Con este encuadre de acción, se mantuvieron reuniones con el señor Ministro de Educación y Cultura de la Provincia a fin de considerar el avance del trabajo de la Misión; y, a su vez, analizar los mecanismos administrativos y técnicos a ser establecidos para llevar adelante la Capacitación Turística.

En este sentido, se desarrollaron en forma conjunta y con la intervención del Organismo de contraparte, aspectos vinculados con el aludido análisis, determinándose -al respecto- la conveniencia de impulsar instrumentos interinstitucionales vinculantes entre el Organismo Provincial de Turismo y el propio Ministerio de Educación y Cultura, ello en virtud de lo ya sustentado en el punto 1.1 precedente.

- 1.3 Así, se resolvió celebrar un Convenio entre ambos Organismos gubernamentales, el cual establecerá el marco referencial del Programa Ejecutivo al que habrá de ajustarse la Capacitación Turística en la Provincia.

Dicho Convenio deberá contemplar y desarrollar, entre otros aspectos, las siguientes ideas:

- 1.3.1 La definición de los Programas y Contenidos de la Capacitación Turística, a la luz de las propuestas identificadas por la Misión.
- 1.3.2 El establecimiento de Programas de Formación de Docentes e Instructores.
- 1.3.3 La asignación -en el Presupuesto del Ministerio de Educación y Cultura- de horas cátedra, destinadas al dictado de los Programas de Capacitación.
- 1.3.4 Las metodologías para la evaluación y revisión de las diferentes instancias de capacitación que, en el futuro, sean implementadas.
- 1.3.5 La constitución de un Comité de Administración del Programa Permanente de Capacitación Turística.
- 1.3.6 Las metodologías para la gestión de financiamiento externo.
- 1.3.7 La forma de incorporación de otras instituciones educativas.
- 1.3.8 En el mediano plazo, establecer instancias de Formación de nivel secundario, terciario o universitario; y de Creación de Conciencia Turística, dirigida a:
 - * Docentes de los distintos niveles de la educación,
 - * Policía,
 - * Personal de frontera,
 - * Organismo de sanidad,
 - * Personal de servicios a los que puede acudir el turista.
- 1.4 Ya en la consideración del aspecto concerniente a los vínculos entre las posibles entidades educativas identificadas y las potenciales empresas correspondientes al sector privado, interesadas en recibir capacitación de aquellas, también se desarrollan ideas sobre Acuerdos y Convenios entre las mismas.

Así, tales compromisos deberían atender, en sus contenidos, aspectos tales como:

- 1.4.1 La mutua determinación de los alcances, modalidades y niveles en que serán realizados los programas de capacitación,

como así también el establecimiento de cualquier otra acción puntual que procure un objetivo formativo, dirigido a los educandos.

1.4.2 El específico establecimiento de:

- * las modalidades educativas y sus posibles variables,
- * los niveles de capacitación que serán abarcados.

1.4.3 El temperamento que habrá de adoptarse en materia de seguimiento y evaluación de los resultados de las diferentes acciones de capacitación desarrolladas, mediante la confección de informes o instrumentos de naturaleza similar.

1.4.4 El acuerdo para la respectiva designación de la figura de los Coordinadores, quienes oficiarán de enlace entre ambas instituciones, y a los cuales se les deberá determinar sus alcances y cometidos.

1.4.5 La determinación económica de la acción educativa a ser proporcionada y los conceptos que la misma incluye; entre los cuales se deberán considerar los concernientes a los aspectos de índole operativo-funcional si los hubiere, tales como los referidos a aquellas prestaciones que impliquen traslados y estadías de profesores o instructores.

1.4.6 La fijación de la cantidad máxima de participantes en cada uno de los cursos que se dictaren.

1.4.7 El acuerdo respecto del otorgamiento de las facilidades y la atención de los aspectos operativos, de provisión de materiales, instalaciones y equipamiento necesarios para el dictado de los cursos.

2. DETERMINACION DE COSTOS DE LAS DIFERENTES INSTANCIAS DE CAPACITACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE FINANCIAMIENTO.

La indicación de los costos que las diferentes instancias de capacitación pudieran insumir, se encuentra ya expresada a lo largo del pormenorizado desarrollo realizado en el Capítulo anterior, respecto de dichas instancias; donde se consideran, además, los alcances, contenidos y modalidades de las distintas acciones de formación identificadas por la Misión.

En tal sentido, los costos expresados deberán ser considerados como indicativos y a título referencial, aún cuando en muchas de las acciones de capacitación indicadas, la estructura de sus costos se determina con justeza, lo cual permite -al menos por asociación y aproximación- justipreciar los valores generales del conjunto de dichas instancias de capacitación.

Junto con el planteo específico del financiamiento del Programa, resulta del caso señalar los parámetros que el Ministerio de Producción y Turismo estableció para su desarrollo.

Así, el Programa de Capacitación Turística debía plantearse de manera integral, progresiva y permanente.

Al momento de ser iniciada su ejecución, el Programa debía contemplar la capacitación del personal, respecto de los diferentes niveles identificados por la Misión con mayor índice de necesidades, en lo atinente a los distintos sectores de prestación de los servicios turísticos.

A tal efecto, el Programa provee al citado Ministerio de propuestas para ajustar las curriculas vigentes o planes orientados al desarrollo de instancias concretas de capacitación.

Es decir, que los recursos de distinto origen que se obtuvieran para ejecutar el Programa Integral de Capacitación, tengan como destino la contratación de cuerpos docentes y el financiamiento de gastos de funcionamiento, pero no de estructuras administrativas.

Incorporar el gasto ya realizado por el Ministerio de Educación y Cultura, Municipios, Universidad Nacional de la Patagonia u otros Institutos de Enseñanza, como fuente de financiamiento del Programa, lo que se lograría, en el mediano plazo, ajustando los contenidos curriculares.

Sumar a lo anterior, la ayuda económica que pudiera viabilizarse a través de: Ministerio de Trabajo de la Nación; Dirección Nacional de Formación Profesional; Ministerio de Educación de la Nación; Programas de Fortalecimiento Institucional; o créditos de bancos nacionales o multilaterales con líneas específicas para el financiamiento de la capacitación laboral y a programas como los que dispone la Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación, a través del dictado de los Cursos ya indicados en los Puntos 1.4.1.1 al 1.4.1.4, del presente Informe.

CAPITULO VI

IDENTIFICACION DE NECESIDADES EN MATERIA DE LEGISLACIÓN TURISTICA, ORGANIZACION INSTITUCIONAL Y FACILITACION

1. LEGISLACION TURISTICA, ORGANIZACION INSTITUCIONAL.

- 1.1 El conjunto normativo existente en la provincia del Chubut en materia de regulación de servicios turísticos, se encuentra circunscripto -principalmente- al tratamiento reglamentario de los *Alojamientos* afectados al turismo, merced al dictado del Decreto N° 1264/80.

Dicha norma atiende, a través del desarrollo de su contenido, las diferentes clases de establecimientos de hospedaje turístico, calificándolos mediante la categorización convencional por estrellas.

Del análisis de la norma que nos ocupa, surge que la misma desarrolla prioritariamente su acción reglamentaria -al igual que otras muchas disposiciones, propias de la época en que fueron dictadas- en base a criterios, exigencias y especificaciones de índole constructivo y de equipamiento; no atendiendo a aspectos fundamentales referidos a la prestación de los servicios, en lo atinente a los recursos humanos afectados a los mismos, su grado de especialización y niveles de capacitación.

Si bien la norma reglamentaria que tratamos contempla el otorgamiento a la autoridad turística provincial, de la facultad para dictar las resoluciones necesarias para el debido cumplimiento y aplicación de aquella; hasta el presente ellas no han atendido lo referente a la temática de las exigencias y requisitos en materia de capacitación y adiestramiento, de los recursos humanos afectados a la prestación de los servicios turísticos de alojamiento, en sus diferentes Clases y Categorías.

Por otra parte se advierte, asimismo, - y tal como ya se expresara en el respectivo Informe Parcial correspondiente a la presente Misión³- que la norma reglamentaria que nos ocupa no considera a otras modalidades del servicio de hospedaje, sobre las cuales actualmente se desarrolla y es prestado dicho servicio en la Provincia.

³ Conf. Punto 1.3, tercer párrafo y Punto 1.9, párrafo tercero.

Así, es el caso de los denominados *Paradores*, los cuales -si bien hasta el presente no resultan aún cuantitativamente significativos- representan en la actualidad el 1% del total de alojamientos relevantes, porcentaje que corresponde a 8 establecimientos.

Esta circunstancia hace que, con independencia de su cuantificación, sea necesario proceder a la inclusión y desarrollo de esta Clase de establecimientos en la disposición reglamentaria de los alojamientos turísticos existentes en la Provincia, situación que, de hecho, habrá de implicar una modificación a la norma actual.

Asimismo, es del caso señalar que con referencia la Clase *Apart-Hotel* contemplada en la disposición que nos ocupa, ésta no determina las categorías que corresponderían a tal Clase de establecimientos, ni los requisitos a los cuales deberían ajustar la prestación de los servicios.

La falta de definición adecuada de esta nueva modalidad de alojamiento turístico puede llevar, desde un punto de vista exclusivamente turístico, a que se encubra bajo esta denominación a una prestación diferente, pudiendo llegar a provocar -consecuentemente- una errónea aplicación del financiamiento público, por medio de créditos, acciones de fomento o incentivos fiscales, utilizándose recursos escasos para una finalidad distinta.

Ahora bien, en función y con motivo de lo expuesto precedentemente, y de la aludida modificación expresada, a modo de recomendación se destaca la oportunidad de proceder a actualizar dicha disposición jurídica; teniéndose en cuenta -además- los casi quince años de su vigencia, las variables producidas durante tal lapso en la prestación de los servicios turísticos, las actuales características y modalidades de los mismos, y los propios requerimientos emergentes del mercado demandante de ellos.

Respecto de esto último será del caso proponer una norma reglamentaria que, además de considerar los aspectos actualmente faltantes, incorpore otros elementos que permitan optimizar la prestación del servicio turístico del alojamiento en la Provincia, convirtiendo así a la reglamentación resultante, en un verdadero y eficaz instrumento de homogeneización de la oferta; de planificación; de fomento; de resguardo de los prestadores y de los usuarios; y de controlador; coadyuvando con ello al cabal desarrollo del turismo receptivo provincial.

También referido a la aplicación de la aludida norma reglamentaria por parte de la autoridad turística provincial, y a su facultad de clasificar y calificar los establecimientos de alojamiento turístico que prestan dicho servicio, la Misión ha notado una importante cantidad de ellos donde aún no se ha ejecutado la aludida facultad, recibiendo asimismo reclamos y comentarios de los prestadores en tal sentido.

Al respecto, habida cuenta de la recomendación propuesta de actualizar la norma reglamentaria vigente, para el caso que la misma hubiere de prosperar, dicha facultad se aplicaría conforme a la nueva disposición creada; buscándose extenderla, igualmente, a aquellos establecimientos que ya se encontraren alcanzados por la reglamentación anterior, en cuanto ello fuere posible, resaltando que el fundamento de la nueva norma sería el de actuar no solamente sobre los aspectos meramente físicos sino, fundamentalmente, sobre la calidad de los servicios y el modo de su prestación.

- 1.2 Siempre atendiendo a la consideración de actividades susceptibles de constituirse -en virtud de su prestación y los sujetos receptores- en servicios turísticos, y a la conveniencia de su atención normativa, destacamos a los *Establecimientos Gastronómicos* como entidades integrantes del conjunto de aquellos; pero teniéndose en cuenta, al respecto, que tales establecimientos no se encuentran exclusivamente afectados al turismo, como es el caso, verbigracia, de un hotel.

Sin embargo y justamente por ello, se recomienda desarrollar una propuesta que establezca criterios metodológicos, sobre los cuales pueda luego proyectarse una norma que ordene a los establecimientos gastronómicos, en base a la afectación del uso turístico de los mismos.

A ese efecto, la autoridad turística provincial cuenta con la potestad legal de proponer la reglamentación de las actividades y servicios -públicos y privados- vinculados al turismo, conforme se encuentra determinado en el inciso h), del artículo 9º de la Ley Provincial N° 3258.

Tal capacidad de propuesta permitirá, entonces, al Organismo Provincial de Turismo impulsar las acciones reglamentarias y de ordenamiento que fueren necesarias, tendientes a optimizar el desarrollo de las actividades y los servicios turísticos.

- 1.3 Atender reglamentariamente al servicio del *Transporte Turístico* prestado en la Provincia constituye también una prioridad, dentro del conjunto de las acciones a ser encaradas en materia jurídica y de regulación de los servicios turísticos y su prestación.

Si bien el transporte en general posee la condición de servicio público, cuando el mismo está afectado a las actividades turísticas y, en tal circunstancia, en directa relación e integrado con el conjunto de los servicios destinados al turismo -a través del suministro de éstos, desde el desempeño de quienes poseen la calidad de prestadores- se hace necesario encuadrar en un marco regulatorio especial, el conjunto de particularidades, modalidades y alcances que corresponden al servicio del *transporte turístico* y su prestación.

- 1.4 Formular un *Manual Integral de Procedimientos Turísticos* que establezca la totalidad de las acciones del Organismo Turístico Provincial, en función del ejercicio de su poder de policía y las consecuentes acciones de contralor, adecuándolo a las normas de procedimientos administrativos del Estado; ello como elemento favorecedor de la acción de control a su cargo y como forma de garantizar la necesaria seguridad jurídica, para que la norma sea un efectivo instrumento de planificación, de promoción, de resguardo de la actividad, sus prestadores y usuarios, a la vez de propender al afianzamiento del desarrollo de la actividad turística en la Provincia.

Por otra parte, se deberá intentar compatibilizar las acciones de contralor a cargo de la Secretaría de Turismo de la Nación, respecto del servicio turístico prestado por las agencias de turismo -en virtud de la aplicación del Decreto-Ley 18.829- con las respectivas tareas de control de servicios turísticos por parte del Organismo Provincial; ello en razón de la existencia de convenios predeterminados en materia de ejercicio y facultades concurrentes entre Nación y Provincia, en lo referente al modo de ejecutar el poder de policía.

- 1.5 Creación de una *Cámara Provincial de Turismo*, como entidad aglutinante y representativa del quehacer privado turístico de la Provincia.

La misma deberá abarcar en su seno a las diferentes expresiones de los servicios turísticos y sus prestadores, a la vez de tener alcance, proyección geográfica y ámbito de influencia en todo el territorio de la Provincia.

Para ello, cada una de las entidades locales que al efecto se constituyan, deberían adoptar la forma de Comisiones Locales de Turismo,

las que -a su vez- se integrarán en la Cámara Provincial, en su carácter de entidad madre representativa del conjunto.

De este modo queda garantizada la presencia y participación integral de los diferentes subsectores que componen el sector privado del turismo, en lo referente a su representatividad de índole empresaria y geográfica.

2. FACILITACION TURISTICA.

- 2.1 La facilitación turística comprende un vasto ámbito de acción que abarca, principalmente, al *sector público* en la diversidad de organismos estatales que -directa e indirectamente- guardan relación e inciden sobre el turismo; atendiendo, asimismo, al sector privado turístico en su relación con el público respecto de los servicios que presen-ten a los usuarios.

Ahora bien, la aludida diversidad de organismos estatales habrá de requerir de acciones de conjunto orientadas a favorecer el desarrollo de las actividades turísticas y a la optimización de los servicios; resultando viable para ello la ejecución gubernamental de una *acción de concertación* integral, la cual cuando esté *institucionalizada*, sea *constante* y con *objetivos específicos idénticos*, está en capacidad de constituirse en un medio idóneo para la formación, fortalecimiento y orientación de una *conciencia turística* dentro del propio sector público en general.

En términos generales, a la conciencia turística debe atribuírsele el carácter de factor preponderante para alcanzar con plenitud el pretendido desarrollo turístico integral de las comunidades; por cuanto *conciencia* implica -en este caso- conocimiento, aceptación y predisposición favorable para atender a la concreción de las acciones que de ella se desprendan.

- 2.2 La Provincia del Chubut no es ajena a este concepto y de ahí la necesidad de realizar *acciones sustantivas*, inicialmente por parte del sector público, tendientes a incentivar la *coordinación* y la *complementariedad* que al Estado le cabe en materia de facilitación desde los distintos Organismos que intervienen en el proceso del turismo.

Ello permitirá coadyuvar al desarrollo de un mejor y más fluído desplazamiento de las personas y sus equipajes, como así también al fortalecimiento del intercambio y la circulación de productos, bienes

y servicios, el cual abarca un amplio campo de acción en el que se insertan -entre otras- las materias del comercio y el turismo.

Ahora bien, la institucionalización de las citadas *acciones sustantivas* y su instrumentación corresponden al ámbito de lo jurídico, por cuanto es a través de normas legales, reglamentarias u otras de índole resolutivo como se establecen e incorporan a la sociedad, en cuyo ámbito se publicitan adquiriendo el conocimiento y sujeción de la comunidad.

Es por ello entonces, que la consideración integral de la facilitación implica también a lo jurídico, dado que es mediante éste como se sustentará institucionalmente, permitiendo -además- formular las respectivas disposiciones estatales, compatibilizar las existentes e instrumentar los acuerdos y convenios que sean del caso elaborar o actualizar, ello como consecuencia de las *acciones concertadas* entre las partes involucradas.

- 2.3 La calidad de itinerante que define al turismo, hace necesario que nos detengamos en la consideración general y particular de los diversos aspectos que se suceden durante un viaje turístico, en el cual el turista se constituye en sujeto pasivo de ciertos procedimientos, modalidades o temperamentos a los que debe someterse, y en la medida y alcances en que los mismos fueren dispuestos.

Esta situación de pasividad del turista, suele a veces interpretarse como un ingrediente adicional para quienes sostienen que la facilitación consiste en la *eliminación* de obstáculos al desarrollo turístico; entendiendo como tales a las diferentes acciones de control que las diversas autoridades realizan en las distintas etapas del trayecto.

En tal sentido, estiman, que la sucesión y diversidad de acciones de fiscalización unidas a la condición (de pasividad) que el viajero tiene ante las mismas, configurarían en su conjunto los denominados "obstáculos", los cuales debería tenderse a su eliminación.

La pretensión de otorgar a tal postura el carácter de objeto y fin de la facilitación resulta ser extrema y parcial, por cuanto no se trata de *eliminar* sino de *concertar* sobre las acciones que necesariamente deban ejecutarse, y en las cuales intervienen diferentes autoridades públicas ejerciendo distintas competencias administrativas y funcionales.

Se enfatiza en el hecho de una *acción de concertación* por sobre

una labor de coordinación, por cuanto la primera implica un estado de igualdad respecto de las partes intervinientes y ello -se entiende- resulta prácticamente más conveniente, dado que se trata de autoridades con competencias diferentes y que no siempre son pasibles de ser inicialmente coordinadas, lo cual a su vez estaría requiriendo de un Ente Coordinador, quien por tal carácter sería -al menos en lo funcional- de jerarquía mayor.

Ello no obsta -claro está- que de hecho se llegue al desenvolvimiento de acciones de coordinación interinstitucional, pero en caso de ello suceder, tales acciones deberán ser consecuencia de la aludida *concertación*.

- 2.4 Pero aún hay más, en virtud de tratados bilaterales generales de amistad y comercio, celebrados principalmente en el siglo XIX por gran número de estados, los respectivos nacionales gozan de ciertos derechos en el territorio de la contraparte: entrar, permanecer, salir, trabajar, transitar, adquirir bienes, acudir a la justicia, etc., todo ello sin perjuicio de los derechos acordados por la legislación local.

Esta corriente se ha venido acentuando con el devenir del tiempo, revelando consecuentemente que las personas privadas -ya sean físicas o jurídicas- gozan en el ámbito internacional de ciertos derechos; advirtiéndose también que en las últimas décadas se ha desarrollado un importante movimiento destinado a consolidar estos derechos a favor de las personas privadas, quienes pueden ejercerlos ante los órganos internos competentes del Estado local.

Toda persona privada, cualquiera sea su nacionalidad, es persona jurídica dentro del Estado en que se halla y, por tanto, está en aptitud de asegurar sus derechos usando de los medios adecuados.

En ciertos casos puede ocurrir que la violación de estos derechos origine la responsabilidad internacional del Estado local y, en consecuencia, viene a autorizar un recurso por la vía internacional, que es la protección diplomática; entonces ya no actúa la persona privada sino el Estado al que ella pertenece como nacional.

Ahora bien, conforme a lo señalado la persona privada no es en la actualidad sujeto de Derecho Internacional, pero es objeto de creciente interés internacional con el propósito de asegurar sus derechos por todos los medios legales, empleando la vía interna hasta agotarla y, eventualmente, recurriendo en subsidio a la vía internacional.

2.5 Lo expresado en los párrafos precedentes sirve para notar que el tema del turismo se inscribe también como consecuencia de un hecho de carácter político con proyección supranacional, en cuyo contexto la materia de la Facilitación Turística alcanza destacabilidad por corresponder al ejercicio de funciones de tal índole.

Es por ello, entonces, que el tema de la facilitación debe ser contemplado en la política general del sector, como que -igualmente- la consideración de sus acciones consecuentes debe ser objeto del contenido de las normas orgánicas que regulan la labor del Estado en materia turística, y así estar enunciadas en la Misión y Funciones otorgadas a éste.

Respecto de los ámbitos en que la facilitación interviene, pueden éstos identificarse -inicialmente- entre los correspondientes a:

- Migración
- Aduana
- Transporte
- Visas y tarjetas de turismo
- Tránsito fronterizo por carreteras
- Tasas y facilidades aeroportuarias
- Cambio de divisas
- Policía fronteriza
- Señalización carretera y vial urbana
- Información turística
- Asistencia y seguro turístico
- Servicios turísticos: su prestación y contralor
- Regímenes de fomento económico
- Seguridad al turista:
 - Personal: policía turística
 - Patrimonial: equipajes y bienes que le acompañan
 - Física: salud.

Muchos son los aspectos que pueden integrar el análisis general y particular de los diferentes temas enunciados precedentemente, como asimismo los puntos sobre los cuales *concertar* acciones a ser desarrolladas interinstitucionalmente; aclarándose a la vez que merced a la dinámica que el turismo posee, constantemente se suceden e incorporan distintas circunstancias susceptibles de ser objeto de consideración conjunta entre los Organismos intervinientes.

Ahora bien, como se advierte la facilitación no debe circunscribirse exclusivamente a todo lo concerniente al momento del ingreso y egreso de los turistas y a la necesidad de coordinar procedimientos y

acciones atribuidos a diferentes Entes públicos; sino que involucra también otros aspectos relacionados con la permanencia y el desplazamiento de los viajeros dentro del país y las provincias, y sus consecuentes necesidades, y la de los propios operadores para satisfacerlas.

En este sentido, todo lo referente a la *información turística*, su divulgación, actualización y desarrollo mediante el aprovechamiento de la tecnología contemporánea son asimismo materia de la facilitación; como también lo sería cuando dichos operadores -por ejemplo- apoyándose en acciones de facilitación previamente producidas desde el ámbito público vinculado al turismo, garantizarían sin inconvenientes la prestación habitual de sus servicios.

Pero claro, dichas acciones públicas no siempre prosperarían genuinamente en la medida de lo deseado, por cuanto al intervenir otros Organismos cuyas competencias difieren de la turística -aún cuando se le vinculen y puedan repercutirle- deberán los mismos primeramente atender a sus cometidos específicos, para recién luego intentar compatibilizarlos con los del sector turismo; lo cual no suele resultar fácil si se carece de un ámbito institucionalizado en que puedan *concertarse* las aludidas acciones de facilitación, las cuales, como se advierte, alcanzan a un amplio espectro de materias y entidades.

Por ello, la Facilitación Turística debe entender -en sus partes pertinentes y vinculantes- en todo lo relativo y emergente de las relaciones:

- a) Turista - Estado
- b) Turista - Prestador de servicios
- c) Turista - Comunidad receptiva.

El tratamiento común de los diferentes aspectos que componen la problemática de la Facilitación Turística, por parte de los Organismos públicos vinculados al sector a través del ejercicio de sus propias competencias, favorecerá a su vez -según lo expresado al comienzo- a alcanzar por parte de aquellos una mayor conciencia respecto del turismo, sus alcances y sus beneficios.

- 2.6 En virtud de todo lo expresado hasta aquí en los puntos precedentes, se estima del caso procecer al dictado de una norma emanada del Poder Ejecutivo Provincial, mediante la cual se disponga la creación de un llamado *Comité Interministerial de Facilitación Turística*

-CIFAT-, en cuyo seno se traten los asuntos turísticos que resultaren vinculantes -directa e indirectamente- con las demás áreas de gobierno.

En cuanto al objeto, integración y representatividad del citado Comité y sus componentes, dichos puntos se expresan aquí con carácter meramente enunciativo, pues no son tenidas a la vista -para su análisis y compatibilización- las normas orgánicas, administrativas y funcionales correspondientes al conjunto de Organismos e Instituciones que forman parte del sector público provincial; por cuanto tales acciones no son materia del cometido asignado a la presente Misión.

Sin perjuicio de ello, se entiende que los citados puntos, referidos al aludido Comité, deberían considerar los siguientes contenidos básicos.

2.6.1 OBJETO.-

El Comité tendrá por objeto interrelacionar, planificar, concertar y coordinar las acciones de los Organismos Públicos provinciales, en todo aquello que tenga relación e incidencia - directa e indirecta- con el turismo receptivo provincial y, en especial, con las medidas que *faciliten* al turista y a los prestadores de servicios turísticos los trámites y el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, de las cuales dichos Organismos se constituyen en entidades de aplicación.

2.6.2 INTEGRACIÓN.-

El Comité se integrará con los representantes de los Organismos e Instituciones públicas provinciales, cuyas competencias y cometidos específicos y sus consecuentes acciones, guarden relación y se vinculen con el turismo receptivo provincial.

Dicha integración surgirá del previo análisis sustantivo de:

- * las normas orgánico-funcionales correspondientes a las Entidades y Reparticiones públicas provinciales
- * la Misión y Funciones otorgadas a las mismas, en su relación y repercusión con el turismo.

Asimismo, el Comité podrá solicitar la incorporación de otros miembros que representen a otras áreas de la Administración Pública provincial y del sector privado para que, en calidad de

asesores, presten su colaboración en la solución de problemas referidos al quehacer de sus respectivas jurisdicciones y actividades.

2.6.3 REPRESENTATIVIDAD.-

Los representantes que integren el Comité deberían ser elegidos -preferentemente- entre los funcionarios de carrera del más alto nivel jerárquico, que tengan funciones ejecutivas en sus respectivas áreas de actuación, y siempre -claro está- desempeñando las mismas, en consonancia con las directivas que al efecto emanen de sus respectivos niveles políticos superiores.

INDICE

	PAG.
CAPITULO I - RELEVAMIENTO	2
1. Alojamiento.	3
2. Agencias de Turismo.	4
3. Sector Público.	6
4. Entidades de Enseñanza Turística.	7
CAPITULO II - IDENTIFICACION DE LA OFERTA ACTUAL DE CAPACITACION	10
CAPITULO III - ANALISIS DE LA INFORMACION OBTENIDA	13
1. Alojamiento.	13
1.1 Porcentajes, según clasificación del total de establecimientos relevados.	13
1.2 Porcentajes, según localidades del total de establecimientos relevados.	13
1.3 Tipos de explotación de los establecimientos.	15
1.4 Personal permanentemente ocupado en los establecimientos.	16
1.5 Necesidades de capacitación.	17
1.6 Demanda de capacitación, respecto de las metodologías y modalidades pedagógicas	20
1.7 Períodos considerados óptimos para recibir capacitación.	21
1.8 Proyectos para el bienio.	22
2. Agencias de turismo.	23
2.1 Porcentajes, según modalidades del total de agencias relevadas.	23
2.2 Porcentajes, según localidades del total de agencias relevadas.	24
2.3 Tipo de actividad de las agencias.	24
2.4 Personal permanentemente ocupado.	25
2.5 Necesidades de capacitación.	25
2.6 Metodologías y modalidades pedagógicas solicitadas.	26
2.7 Períodos considerados óptimos para recibir capacitación.	27

3.	Sector público.	27
3.1	Organismo Provincial de Turismo -NATURATUR-	28
3.2	Dirección de Turismo de Trelew.	28
3.3	Dirección de Turismo de Rawson.	28
3.4	Secretaría de Turismo de Puerto Madryn.	29
3.5	Dirección de Turismo de Comodoro Rivadavia.	29
3.6	Coordinación de Cultura y Turismo de Rada Tilly.	29
3.7	Dirección de Cultura y Turismo de Sarmiento.	29
4.	Entidades de enseñanza turística.	30
CAPITULO IV - DETERMINACION DEL GRADO DE CALIFICACION		34
1.	Aportes Extraprovinciales de Capacitación	35
1.1	Federación Empresaria Hotelero-Gastronómica de la República Argentina -FEHGRA-	35
1.2	Escuela Superior de Hotelería -ESH-	42
1.3	Ateneo de Estudios Terciarios	46
1.4	Secretaría de Turismo de la Nación	48
2.	Aportes Provinciales de Capacitación	54
2.1	Escuela Municipal de Aprendizaje Laboral -EMAL-	54
CAPITULO V - ANALISIS DE ALTERNATIVAS DE EJECUCION DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACION IDENTIFICADOS		58
1.	Desarrollo de Ideas sobre Acuerdos y Convenios Institucionales	58
2.	Determinación de Costos de las diferentes Instancias de Capacitación e Identificación de Fuentes de Financiamiento	60
CAPITULO VI - IDENTIFICACION DE NECESIDADES EN MATERIA DE LEGISLACION TURISTICA, ORGANIZACION INSTITUCIONAL Y FACILITACION		62
1.	Legislación Turística, Organización Institucional	62
2.	Facilitación Turística	66