

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**VISTO:** la Nota MTESS – MEC – UTI/N° 02/2023, de fecha 02 de octubre de 2023, con Mesa de Entrada Institucional N° 8584/23 en fecha 03 de octubre de 2023, presentado por el Señor Alfredo Mongelós, en su carácter de Coordinador General de la Unidad Técnica Interministerial (UTI), por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; a través de la cual solicita la aprobación, mediante resolución, del perfil profesional de «Gestión del área de Gobernanca en establecimientos hoteleros y extra hoteleros» y sus módulos formativos asociados, correspondientes a la familia profesional de hospitalidad (HOSP), del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales (CNPP); y

**CONSIDERANDO:**

- Que,** el Perfil Profesional de «Gestión del área de Gobernanca en establecimientos hoteleros y extra hoteleros» y sus módulos formativos asociados, han sido diseñados con base en las Guías Metodológicas para: 1) la Definición de Perfiles Profesionales; y, 2) el Diseño de Módulos Formativos asociados a Perfiles Profesionales del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales, ambas aprobadas mediante la Resolución Ministerial MTESS N° 1483/2020 de fecha 20 de octubre de 2020, como materiales de gestión que contribuyen al logro de las iniciativas estratégicas planteadas para el fortalecimiento de la Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP) en todos los niveles de cualificación.-----
- Que,** por Resolución MTESS N° 732/17 de fecha 18 de octubre de 2017, se ha aprobado la estructura de los instrumentos a ser utilizados en la Identificación de los Perfiles Profesionales y el Diseño de los Módulos Formativos asociados para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales.-----
- Que,** existe la necesidad de fortalecer el sistema integrado para la gestión de la Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP), en coordinación con el Ministerio de Educación y Ciencias (MEC) y el sector productivo, para avanzar en la construcción de un Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales que responda a las necesidades del mercado laboral.-----
- Que,** el citado perfil de «Gestión del área de Gobernanca en establecimientos hoteleros y extra hoteleros» y sus módulos formativos asociados, correspondientes a la familia profesional de hospitalidad (HOSP), del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales (CNPP) han sido debidamente analizados y validados conforme a requerimientos del sector productivo, con base en las Guías Metodológicas para la Definición de Perfiles Profesionales y el Diseño de Módulos Formativos asociados, en el marco de la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales.----

  
Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

  
Monica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**Que,** la Ley N° 5115/13 "Que crea el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social" en su artículo 3° "OBJETIVOS" dispone: "*Son objetivos principales del Ministerio, en el ámbito de su competencia entre otros, los siguientes: ...4. Formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en las materias socio-laborales, derechos fundamentales en el ámbito laboral incorporando la perspectiva de género, seguridad y salud en el trabajo, difusión de la normativa, información laboral y del mercado de trabajo, diálogo social, en los conflictos y relaciones de trabajo, seguridad social, inspección del trabajo, promoción del empleo, intermediación laboral, formación profesional y capacitación para el trabajo, normalización y certificación de competencias laborales, autoempleo, reconversión laboral y migración laboral*".-----

**Que,** el Decreto N° 5442/2016, de fecha 17 de junio de 2016, reglamentó la Ley N° 1652 de fecha 26 de diciembre de 2000, que creó el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral, y en su artículo 8° establece: "*...tendrá las siguientes funciones: "a) Planificar los programas públicos de capacitación; b) establecer las normas de aprobación, mediante la expedición de acreditaciones, de las instituciones de capacitación y acreditarlas conforme con las disposiciones del Título II del presente Decreto; c) Establecer las normas de reconocimiento de los cursos elegibles para impartirse en el sistema, y velar por su aplicación; entre otras..."*".-----

**Que,** por su parte la Ley N° 1265/1987 "QUE MODIFICA LA LEY N° 253/71 "QUE CREA EL SERVICIO NACIONAL DE PROMOCIÓN PROFESIONAL", establece en su Art. 2°: "*... El SNPP tendrá como finalidad promover y desarrollar la formación profesional de los trabajadores, en todos los niveles y sectores de la economía, atendiendo fundamentalmente a la política ocupacional del Gobierno y al proceso de desarrollo nacional...*". Y el art. 3° establece que: "*Para lograr su finalidad, el SNPP tiene las siguientes atribuciones: a) Organizar y coordinar un sistema nacional de formación profesional y gerencial, de todos los sectores de la actividad económica, de conformidad con la política general del Gobierno*".-----

**Que,** la Ley N° 5749/17 "Que establece la Carta Orgánica del Ministerio de Educación y Ciencias", en su artículo 28 dispone que "*La Unidad Técnica Interministerial será la responsable de instalar y mantener actualizado el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales*". Del mismo modo, el artículo 29 establece como una de las funciones de la Unidad Técnica Interministerial "*...d) Desarrollar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales*".-----



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**Que,** la Ley N° 5115/13, en su artículo 11 "Funciones Generales", establece que la Máxima Autoridad Institucional en las áreas de trabajo, empleo y seguridad social, ejercerá las siguientes funciones y atribuciones generales: inc. 7 "*Adoptar medidas de administración, coordinación, supervisión y control necesarias para asegurar el cumplimiento de las funciones de su competencia*".-----

**POR TANTO,** en ejercicio de sus atribuciones;

**LA MINISTRA DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**

**RESUELVE:**

**Art. 1° APROBAR** el perfil profesional de «Gestión del área de Gobernanca en establecimientos hoteleros y extra hoteleros» y sus módulos formativos asociados, correspondientes a la familia profesional de hospitalidad (HOSP) del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales (CNPP) (Versión 1)"; conforme a los Anexos que forman parte de la presente Resolución.-----

**Art. 2° DISPONER** que la Unidad Técnica Interministerial proceda a:

- a. Arbitrar los mecanismos necesarios para la utilización e implementación efectiva de los Perfiles Profesionales y sus Módulos Formativos asociados, aprobados por la presente Resolución, en forma conjunta con su par del Ministerio de Educación y Ciencias (MEC).-----
- b. Encomendar la revisión y actualización, conforme a requerimientos del sector productivo, de los Perfiles Profesionales y sus Módulos Formativos asociados, aprobados mediante la presente resolución.-----
- c. Coordinar el acompañamiento, monitoreo y seguimiento de la efectiva implementación de los Perfiles Profesionales y los Módulos Formativos asociados al mismo, aprobados por la presente resolución.-----

**Art. 3° COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido archivar.-----



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**ANEXO I**

<b>PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA-HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES</b>	<b>VERSIÓN 1 AÑO: 2023</b>
--	--------------------------------

**FAMILIA PROFESIONAL:  
HOSPITALIDAD (HOSP)**

**PERFIL PROFESIONAL:  
"Gestión del Área de Gobernanca en Establecimientos  
Hoteleros y Extra Hoteleros".**

**Nivel de Cualificación: 3 (tres)**

  
Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Junio, 2023  
  
Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**PERFIL PROFESIONAL**

<b>Denominación</b>	Gestión del área de Gobernancia en establecimientos Hoteleros y extra-hoteleros.	<b>Nivel de Cualificación</b>	3 (tres)
<b>Familia Profesional</b>	Hospitalidad	<b>Código del Perfil</b>	HOSP 0073_3
<b>Competencia general</b>	Gestionar las actividades del Sector de Gobernancia en hoteles, cubriendo habitaciones, áreas públicas y lavandería, asegurando un entorno limpio, accesible y confortable, optimizando los recursos materiales, humanos con que se dispone, ya sean propios como externos, ofreciendo a los huéspedes, la mejor atención y servicios de calidad, según el manual del establecimiento y normas vigentes.		
<b>Ocupaciones y puestos de trabajo</b>			<b>Código CPO</b>
Gobernanta de Hotel			S/C
Sub gobernante de Hotel			S/C
Servicios			S/C
Servicios de cuidados personales, limpieza y servicios similares			1228
Limpiadores de oficina, hoteles, hospitales y otros establecimientos			9132
<b>Sectores productivos y tipo de organizaciones en las que se integra</b>			<b>Código CNAEP</b>
Servicio de Alojamiento			551
Sector terciario o de servicios. Desarrolla sus actividades en establecimiento de alojamiento, hoteles de diferentes categorías, <i>Apartment</i> Hotel, complejo de cabañas, hostería.			
<b>Unidades de competencia</b>		<b>Código CPO</b>	<b>Código de la Unidad de Competencia</b>
1. Organizar los procesos del Área de Gobernancia.		1228	UC0157_3
2. Supervisar los procedimientos aplicados en el área de pisos y en las áreas públicas.		1228	UC0158_3
3. Gestionar el Área de Gobernancia.		1228	UC0159_3
4. Atender a los pasajeros/ huéspedes de servicios turísticos.		9132	UC0122_2
5. Comunicarse en un idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.		s/c	UC0160_2



Abg. María García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomo  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Denominación</b>	<b>UC.1. Organizar los procesos del área de Gobernanca</b>		
<b>Código</b>	UC0157_3	<b>Nivel de cualificación</b>	3 (tres)
<b>Elementos de competencia</b>	<b>Criterios de desempeño</b>		
<p>EC1. Colaborar en la definición de los procesos que se realizan en el área de Gobernanca, en función de la modalidad y categoría del establecimiento.</p>	<p>CD.1.1 Determinar los procesos necesarios para la prestación de los servicios en función de los medios disponibles, del tipo de establecimiento de alojamiento y del plan de seguridad, emergencia y sostenibilidad del establecimiento.</p>		
	<p>CD.1.2 Organizar los espacios de su área, tales como el office, los despachos, almacenes de blancos, entre otros, cumpliendo las normativas del plan de seguridad del hotel y teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La adaptación a los medios disponibles</li> <li>- La creación de un flujo de trabajo rápido y eficaz</li> <li>- La facilidad de contacto con el personal dependiente</li> <li>- La optimización de las tareas, adaptándose a las normas de la empresa, la capacidad del establecimiento, el tipo de oferta, el presupuesto económico y la relación eficacia/coste.</li> </ul>		
	<p>CD.1.3 Establecer el plan de trabajo diario para la prestación de los servicios de su área, en función de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las características del establecimiento como capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa y tipología de clientes.</li> <li>- Las técnicas propias del área.</li> <li>- Las máquinas, equipos y otros medios disponibles.</li> <li>- La estructura organizativa establecida.</li> <li>- Los recursos externos, entre otros.</li> </ul>		
	<p>CD.1.4 Disponer la documentación necesaria para el buen funcionamiento del área de gobernanca y controlar de modo que se asegure la coordinación de recursos, tareas y la transmisión de información interdepartamental y con empresas externas, utilizando para ello los medios tecnológicos de información y comunicación específicos.</p>		
	<p>CD.1.5 Colaborar en la definición de la ambientación y tipo de decoración y teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La imagen corporativa de la empresa.</li> <li>- Las características del establecimiento, tales como arquitectura exterior e interior, categoría, estilo y tipo de clientela actual o potencial, entre otras.</li> <li>- Los objetivos económicos y presupuestos de la entidad.</li> <li>- La posible utilización de elementos decorativos en las distintas temporadas.</li> </ul>		



Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC.1. Organizar los procesos del área de Gobernanca		
Código	UC0157_3	Nivel de cualificación	3 (tres)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las últimas tendencias en materia de decoración y ambientación.</li> <li>- La accesibilidad.</li> <li>- La tipología de los eventos contratados: reuniones, incentivos, congresos y otros.</li> </ul>		
EC2. Supervisar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad de las personas y de las cosas, informando y controlando al personal a su cargo y participando en la evacuación en casos o simulacros de emergencias.	CD.2.1 Verificar el cumplimiento del plan de seguridad del establecimiento para clientes y personal interno, en forma periódica y teniendo en cuenta las informaciones de los organismos nacionales y locales para el resguardo de la salud.		
	CD.2.2 Comprobar la existencia de planos de seguridad y equipos de prevención (incendios, eléctricos y fugas de agua) en las habitaciones y área públicas, verificando que estén en buen estado de uso, conforme al plan de emergencia establecido.		
	CD.2.3 Verificar la accesibilidad y el estado de uso de los dispositivos de alarma, comprobando para su uso (activación / desactivación) según necesidad.		
	CD.2.4 Comunicar al personal de su área los cambios en todo lo que refiere a protocolos de seguridad, para su pronta implementación		
	CD.2.5 Promover la participación del personal dependiente en los casos de emergencias o simulacro, según las indicaciones de los encargados del procedimiento.		
	CD.2.6 Controlar que la devolución de objetos olvidados y encontrados se cumple de acuerdo con los protocolos del establecimiento.		
	CD.2.7 Verificar el cumplimiento de las normas de seguridad laboral, por parte del personal de su área, minimizando los imprevistos, asegurando la salud y evitando riesgos innecesarios.		
EC3. Establecer los procedimientos para el aprovisionamiento, almacenamiento, distribución interna, control y reposición de los productos, materiales y utensilios propios del departamento de Gobernanca.	CD.3.1 Diseñar los procedimientos de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de los productos, materiales y utensilios para la prestación del servicio, en función de la modalidad, categoría y ocupación del establecimiento.		
	CD.3.2 Establecer el método para el control y reposición de los productos de gran consumo (percedero o no percederos), supervisando diariamente la previsión de ocupación y las actividades del establecimiento.		

Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC.1. Organizar los procesos del área de Gobernanca		
Código	UC0157_3	Nivel de cualificación	3 (tres)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
	CD.3.3 Establecer la rotación de suministros de productos de limpieza, la distribución de elementos de higiene y antisepsia, de acuerdo con lo establecido en el manual de normas y procedimientos del acondicionamiento de habitaciones, espacios comunes y específicos.		
	CD.3.4 Asegurar que el almacenamiento de los productos, materiales y utensilios propios del departamento de pisos se organizan en función de los tipos de producto y sus características.		
	CD.3.5. Controlar que los procedimientos para la distribución interna de los productos, materiales y utensilios propios del departamento de pisos aseguren el suministro definido para las diversas áreas del hotel.		
EC4. Realizar el control de los inventarios de los recursos materiales de su área para poder conocer su cantidad y grado de rotación y conservación.	CD.4.1 Confeccionar los planes de reposición y amortización de existencias y stock -blancos y materiales, utensilios y mobiliario- a corto, medio y largo plazo se confeccionan, teniendo en cuenta la previsión de ocupación y los procedimientos establecidos para su valoración económica.		
	CD.4.2 Efectuar la previsión de dotaciones de blancos y materiales necesarios para el acondicionamiento de habitaciones y áreas públicas, en función de los servicios ofrecidos por el establecimiento y la categoría de este.		
	CD.4.3 Realizar el control de los inventarios de existencias -blancos, materiales, utensilios y mobiliario- y los registros de pérdidas, dando instrucciones al personal dependiente con precisión y claridad, prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.		
	CD.4.4 Efectuar en forma periódica la actualización de los inventarios de su área logrando el mantenimiento de stock, reduciendo las faltas de materiales.		
	CD.4.5 Elaborar informes para los directivos y áreas de influencia teniendo en cuenta los datos de materiales, insumos y provisiones, las rotaciones y conservación según necesidad y presupuesto estimado.		
EC5. Coordinar, en colaboración con los departamentos implicados y/o con empresas externas, el mantenimiento y reparación de las instalaciones.	CD.5.1 Inspeccionar los espacios de su área con atención a las instalaciones y todos los equipos de prevención de riesgos (incendios, eléctricos, y fugas de agua), comunicando al área involucrada según procedimiento, para su reparación y puesta a punto nuevamente.		
	CD.5.2 Planificar las actividades de mantenimiento de su área en función del plan general de mantenimiento		



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Denominación</b>	UC.1. Organizar los procesos del área de Gobernanca		
<b>Código</b>	UC0157_3	<b>Nivel de cualificación</b>	3 (tres)
<b>Elementos de competencia</b>	<b>Criterios de desempeño</b>		
EC6. Controlar el cumplimiento de las normas de protocolo establecidas, en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de alojamiento.	establecido, las temporadas y/o las áreas prioritarias y coordinando con especialistas y técnicos internos y externos.		
	CD.5.3 Registrar partes de averías o de mantenimiento de las instalaciones del área de su responsabilidad, utilizando los soportes y los medios establecidos, diseñando, en caso necesario, los documentos correspondientes y dando cuenta al departamento y/o empresa externa responsable.		
	CD.5.4 Supervisar los trabajos realizados según el plan de mantenimiento, comprobando que coinciden con los resultados previstos en los plazos fijados.		
	CD.6.1 Coordinar los planes de trabajo -montaje, decoración y desmontaje- vinculados a la celebración de reuniones, incentivos, congresos y eventos, entre los departamentos implicados de acuerdo con las normas internas del establecimiento, haciendo uso de medios tecnológicos de información y comunicación.		
	CD.6.2 Interpretar las normas de protocolo y cortesía exigibles en función del tipo de evento o acto a celebrar en el que intervenga personal de su área.		
	CD.6.3 Transmitir las normas de protocolo seleccionadas a su personal dependiente de forma clara, asegurándose de su comprensión y supervisando la aplicación de estas durante el desarrollo y post servicio del evento o acto.		

**Contexto de aplicación**

**Medios y materiales**

Equipos y programas informáticos específicos del departamento de Gobernanca. Internet. Manuales administrativos y procedimentales del establecimiento, Plan de seguridad, plan de trabajo diario. Equipos, mobiliario (escritorio con cajones, estantes con llaves) y material de oficina (pizarra de corcho u otro material para informes). Instrumentos de comunicación e información. Fichas de control. Materiales de Primeros Auxilios. Planilla de precios de los servicios y mercaderías (frigobar & *merchandising*) del establecimiento. Ficha de suministro. Fichas de objetos perdidos y extraviados. Planilla de inventario. Plan de mantenimiento (preventivo, operativo). Manual de protocolo y cortesía.

**Información**

Planes diarios, semanales y mensuales de la prestación de servicios. Control de inventario. Materiales documentales (órdenes de trabajo, hojas de pedidos de materiales, de control de insumos, partes de averías) Normas higiénicas sanitarias (nacional e internacional). Normas



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Rocalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

de seguridad referidas a locales, instalaciones y utillajes. Calendario de actividades de mantenimiento. Calendario de actividades del establecimiento (eventos internos y externos). Ley N° 213/1993: "Que establece el Código del Trabajo".

Norma Paraguaya- PNA 50 018 18, Categorización Hotelera.

Resolución SENATUR N° 956/2017: Secretaría Nacional de Turismo. "Modifica parcialmente la Resolución N° 332/2010: "Que reglamenta la inscripción en el Registro Nacional de Turismo y el funcionamiento de todos los prestadores de servicios turísticos".

Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.

Norma Paraguaya - NP 21 004 77. Seguridad Industrial. Clasificación de Fuegos. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

Norma Paraguaya - NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

Norma Paraguaya - NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

Normativa local:

Ordenanzas municipales referidas a prevención de incendios, obligatoriedad de la desinfección, desinsectación y desratización de los establecimientos públicos y privados, recolección y disposición de residuos, entre otras, correspondientes a la localidad afectada.

**Principales resultados del trabajo**

- Colaboración en la definición de los procesos del área de pisos, realizada.
- Plan de trabajo diario, semanal y mensual para la prestación de los servicios, establecido.
- Cumplimiento de las normas en materia de seguridad de las personas y de las cosas, efectuado y supervisado.
- Procedimientos para el provisionamiento, almacenamiento de los productos y materiales para la prestación del servicio, establecidos
- Procedimientos para la distribución interna de los productos, materiales y utensilios propios del departamento de pisos, aplicados.
- Control y actualización de inventarios de existencias y registro de pérdidas (blancos, materiales, utensilios y mobiliarios, efectuado.
- Informes para los Directivos y áreas de influencia, elaborados.
- Coordinación en colaboración con los departamentos implicados y/o con empresas externas para el mantenimiento y reparación de las instalaciones, efectuada.
- Cumplimiento de las normas de protocolo en función del tipo de evento, supervisado.

  
Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

  
Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Denominación</b>	<b>UC.2</b> Supervisar los procedimientos aplicados en el área de pisos y en las áreas públicas.		
<b>Código</b>	UC0158_3	<b>Nivel de cualificación</b>	3 (tres)
<b>Elementos de competencia</b>	<b>Criterios de desempeño</b>		
<p>EC1. Verificar que el estado de limpieza y acondicionamiento de las habitaciones y áreas públicas cumpliendo los estándares de calidad establecidos, prestando la asistencia técnica necesaria para conseguir un óptimo rendimiento y facilitar el trabajo del personal dependiente.</p>	<p>CD.1.1 Establecer las prioridades en cuanto a limpieza y puesta a punto de su área. Adecuándose y adaptándose a cada tipo de situación, utilizando los procedimientos establecidos y coordinando con los departamentos relacionados.</p>		
	<p>CD.1.2 Asignar a profesionales de su área la elaboración y acabado de los elementos decorativos y mobiliarios para las habitaciones y áreas públicas, indicando en forma verbal o por escrito la forma de limpieza y cuidado de los elementos.</p>		
	<p>CD.1.3 Aplicar diariamente el procedimiento de definido para el control de calidad de los procesos de prestación de los servicios propios de su área:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisando diariamente las habitaciones y comprobando que los procedimientos establecidos se respetan de modo que la higiene, orden y decoración sean óptimos.</li> <li>- Efectuando la supervisión diaria de las áreas públicas y detectando, además de la necesidad o insuficiencia del grado de frecuencia de limpieza, cualquier anomalía en decoración y conservación o avería.</li> <li>- Relacionando permanentemente las necesidades de limpieza con el personal disponible, y solicitando personal extra en caso de necesidad para la realización de las tareas según las previsiones de ocupación.</li> <li>- Coordinando, en caso necesario, la limpieza realizada por empresas externas para los servicios contratados, tales como limpieza de fachadas, cristales, moquetas, lámparas, jardinería o la propia limpieza interior.</li> <li>- Asegurándose de la corrección de las desviaciones, anomalías o fallos detectados.</li> <li>- Bloqueando las habitaciones o zonas que no alcancen la calidad establecida teniendo en cuenta el plan de seguridad y de sostenibilidad de la empresa</li> </ul>		
	<p>CD.1.4 Seleccionar los productos y materiales en función de las características de las superficies a tratar y del tipo de limpieza establecido, concertando visitas previas con</p>		

Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Denominación</b>	<b>UC.2</b> Supervisar los procedimientos aplicados en el área de pisos y en las áreas públicas.		
<b>Código</b>	UC0158_3	<b>Nivel de cualificación</b>	3 (tres)
<b>Elementos de competencia</b>	<b>Criterios de desempeño</b>		
	proveedores o suministradores de productos y eligiendo los más convenientes para proporcionar el máximo grado de conservación, limpieza, desinfección y protección medio ambiental.		
	CD.1.5 Definir las acciones preventivas y correctivas de limpieza de los elementos decorativos: alfombras, cortinas, cristalería en alturas y mobiliarios (camas, colchones, estantes, mesas de luz, escritorio con gavetas, etc.) según los manuales de fabricantes y del establecimiento.		
	CD.1.6 Definir el plan de trabajo vinculado a eventos especiales que se desarrollen en las instalaciones del establecimiento, teniendo en cuenta los procedimientos específicos para el montaje, decoración y ambientación de salones y de los espacios contratados.		
	CD.1.7 Transmitir las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las operaciones de limpieza y puesta a punto de las instalaciones por parte del personal dependiente, en forma clara, verbalmente o por escrito, asegurándose de su comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.		
EC2. Comprobar que la decoración y ambientación de las habitaciones y áreas públicas se dispongan con el fin de lograr que el cliente pueda disfrutar de un entorno confortable y accesible y se ofrezca, además, la imagen corporativa del establecimiento.	CD.2.1 Asignar a las personas idóneas de su área, dando instrucciones y orientaciones precisas y claras, verbalmente o por escrito y prestando asistencia operativa si fuera necesario.		
	CD.2.2. Establecer el plan de trabajo vinculado a la limpieza de elementos decorativos (mobiliarios, alfombras, tapicerías, entre otros) en función de las características y de la naturaleza de cada elemento decorativo.		
	CD.2.3 Asegurar la disposición del mobiliario y elementos decorativos en habitaciones y áreas públicas, enmarcado en el <i>layout</i> (manual o disposición internos).		
EC3. Supervisar los procesos del área de lavandería, asegurando un nivel óptimo de los resultados.	CD.3.1. Coordinar con el departamento de lavandería, o en su caso, con la empresa tercerizada el retiro y entrega de los blancos, su calidad en el lavado, planchada, transporte y presentación.		
	CD.3.2. Transmitir instrucciones y órdenes de trabajo al personal dependiente de lavandería, mediante mensajes orales o escritos (analógicos o digitales) utilizando los		



Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Denominación</b>	<b>UC.2</b> Supervisar los procedimientos aplicados en el área de pisos y en las áreas públicas.		
<b>Código</b>	UC0158_3	<b>Nivel de cualificación</b>	3 (tres)
<b>Elementos de competencia</b>	<b>Criterios de desempeño</b>		
	medios y vías de comunicación establecidas por el establecimiento.		
	CD.3.3. Controlar entregas y salidas de las prendas aplicando los procedimientos establecidos por el establecimiento de alojamiento.		
	CD.3.4. Asegurar que la maquinaria de lavandería y lencería, tales como lavadoras, planchas, calandrias, secadoras estén en perfecto estado de uso, avisando al departamento correspondiente en caso de detectar cualquier falla o anomalía.		
	CD.3.5. Establecer y comprobar la dotación y estado de los uniformes para el personal de su área, en función del número de colaboradores en cada época o estación del año.		
	CD.3.6. Verificar el estado óptimo de los blancos y de la ropa de restauración (manteles, servilletas, faldones, fieltros, entre otros), realizando bajas en inventario y solicitando nuevas reposiciones, de acuerdo con el stock y rotación establecidos por el establecimiento.		
	CD.3.7. Gestionar los pequeños arreglos de las prendas de vestir de los huéspedes, controlando la calidad del trabajo realizado.		

<b>Contexto de aplicación</b>
<b>Medios y materiales</b>
Internet. Equipos y programas informáticos específicos del área de Gobernancia. Manuales administrativos y procedimentales del establecimiento. <i>Layout</i> . Instrumentos de comunicación e información. Planilla de precios de los servicios y mercaderías (frigobar & <i>merchandising</i> ) del establecimiento. Equipos, mobiliario y material de oficina. Mobiliarios extras y de reposición de colchones, cunas, teléfonos, almohadas, blancos (diferentes tipos de sábanas, fundas comineras, cobertor y toallas así también otros según tipo de servicios). Fichas de control. Materiales de Primeros Auxilios. Utillería para arreglos menores de costura y lencería. Materiales y procedimientos de lavado.
<b>Información</b>
Planes diarios, semanales y mensuales de la prestación de servicios. Control de inventario. Materiales documentales (órdenes de trabajo, hojas de pedidos de materiales, de control de insumos, partes de averías). Normas higiénicas sanitarias (nacional e internacional). Normas de seguridad referidas a locales, instalaciones y utillajes. Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020

Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Norma Paraguaya - NP 21 004 77. Seguridad Industrial. Clasificación de Fuegos. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

Norma Paraguaya - NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

Norma Paraguaya - NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

Normativa local:

Ordenanzas municipales referidas a prevención de incendios, obligatoriedad de la desinfección, desinsectación y desratización de los establecimientos públicos y privados, recolección y disposición de residuos, entre otras, correspondientes a la localidad afectada.

**Principales resultados del trabajo**

- Estado de limpieza y acondicionamiento de las habitaciones y áreas públicas, verificado.
- Instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las operaciones de limpieza y puesta a punto de las instalaciones, transmitidas.
- Control de calidad y los procesos de prestación de los servicios propios del área, aplicado.
- Disposición de mobiliario y elementos decorativos en habitaciones y áreas públicas, enmarcados en el *layout*, asegurado.
- Procesos del área de lavandería, asegurados.
- Entrega y salida de prendas aplicando procedimientos establecidos por el establecimiento, controlado.
- Pequeños arreglos de prendas de vestir de huésped, gestionado.

  
Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

  
Monica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Denominación	UC.3 Gestionar el área de Gobernancia		
Código	UC0159_3	Nivel de cualificación	3 (tres)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Planificar las actividades semanales/mensuales de los recursos humanos de su área de responsabilidad, teniendo en cuenta la ocupación y calendario de actividades del hotel.	CD.1.1. Organizar las áreas de coberturas y responsabilidad (office/oficina, depósitos de mercaderías y blancos para reposición) según plan de trabajo y ocupación del establecimiento.		
	CD.1.2. Determinar los procesos y sus procedimientos a ser desarrollados, según: disponibilidad, características del establecimiento (capacidad, categoría, ubicación, política de empresa y tipología de clientes), técnicas propias del área. Máquinas, equipos a ser utilizados y otros medios necesarios. Recursos externos, entre otros.		
	CD.1.3. Coordinar el plan de actividades con los RRHH, al menos, con una semana de antelación, según el manual del establecimiento.		
EC2. Confeccionar el presupuesto de su área, efectuando el control presupuestario y aplicando los mecanismos de control establecidos.	CD.2.1. Elaborar las previsiones económicas para el siguiente período, analizando los datos históricos del departamento o área de su responsabilidad.		
	CD.2.2. Cargar los datos de las áreas en el programa informático de gestión o planilla electrónica, según indicaciones del manual de procedimientos administrativos.		
	CD.2.3 Presentar el presupuesto completo al superior jerárquico para su integración en el presupuesto global según manual de la empresa.		
	CD.2.4 Controlar el presupuesto con el cumplimiento de los objetivos específicos formulados para el departamento.		
	CD.2.5 Detectar las posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan, proponiendo las posibles medidas correctivas.		
EC3. Dirigir al personal dependiente en su ámbito de responsabilidad, motivándolo a responder a los estándares de calidad establecidos.	CD.3.1 Determinar las responsabilidades y funciones para cada puesto de trabajo, otorgando la autoridad necesaria para su cumplimiento.		
	CD.3.2 Transmitir información e indicaciones para el buen desarrollo de la ejecución de las tareas encomendadas, verificando siempre la comprensión de lo asignado, según el manual de procedimientos de la empresa.		
	CD.3.3 Dirigir las reuniones informativas para el personal dependiente, socializando el resultado de desempeño del área a su cargo y los estándares de calidad que se deben aplicar.		



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Gladoni  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Denominación</b>	UC.3 Gestionar el área de Gobernancia		
<b>Código</b>	UC0159_3	<b>Nivel de cualificación</b>	3 (tres)
<b>Elementos de competencia</b>	<b>Criterios de desempeño</b>		
	CD.3.4 Incentivar al personal dependiente valorando el esfuerzo, la creatividad, el trabajo en equipo y su compromiso con la empresa.		
	CD.3.5 Evaluar la productividad y rendimiento de su área, siguiendo los criterios establecidos, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.		
EC4. Participar en la selección, formación y evaluación de su personal dependiente, elaborando requerimiento del puesto, acompañando en las entrevistas, evaluando e informando del resultado obtenido a los superiores.	CD.4.1 Elaborar criterios técnicos de puestos dentro de su área, para llamados a cubrir puestos desde el área de personal (Recursos Humanos o Talento Humano).		
	CD.4.2 Colaborar en el proceso de selección de personal con el superior jerárquico o responsable del proceso, mediante asistencia en las entrevistas.		
	CD.4.3 Evaluar internamente al postulante, a través de las actividades y tareas encomendadas, durante su periodo de prueba, según el manual interno del establecimiento.		
	CD.4.4 Informar sobre el desempeño del postulante, según los criterios establecidos para el puesto como también lo actitudinal.		
	CD.4.5 Identificar las necesidades de formación y evaluación, así como las posibilidades de motivación del personal dependiente se identifican utilizando los instrumentos establecidos para ello.		
	CD.4.6 Definir los planes formativos para el personal dependiente, en concordancia con el superior jerárquico, teniendo en cuenta los estándares de calidad y su ejecución según la ocupación del establecimiento.		
EC5. Realizar pedidos de recursos materiales para el funcionamiento del área de pisos y áreas públicas	CD.5.1 Determinar los recursos necesarios, adaptando las funciones y tareas que deben cubrirse para el logro de los objetivos específicos establecidos.		
	CD.5.2 Prever los recursos materiales, para el funcionamiento del establecimiento, previsto a través de las fichas de pedidos a las áreas involucradas (dpto. de compras y otras según tamaño del establecimiento).		
	CD.5.3 Contactar con empresas externas (proveedores) para la obtención de los recursos materiales necesarios para el desarrollo del trabajo, según criterios establecidos.		



Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Denominación</b>	UC.3 Gestionar el área de Gobernancia		
<b>Código</b>	UC0159_3	<b>Nivel de cualificación</b>	3 (tres)
<b>Elementos de competencia</b>	<b>Criterios de desempeño</b>		
<b>Contexto de aplicación</b>			
<b>Medios y materiales</b>			
Internet e intranet. Equipos y programas informáticos. Software. Teléfono y otros sistemas de comunicación. Mobiliario y equipo de oficina. Fichas de pedidos, documentación interna (normas y políticas del establecimiento). Manual interno de procedimientos. Plan anual de actividades. Plan semanal. Documentos de comunicación y de registros internos (fichas, planillas). Informe de estado de las habitaciones y eventos en el establecimiento.			
<b>Información</b>			
Estructura organizativa del área, con sus funciones detalladas. Presupuesto del área de gobernación. Manual de criterios del sistema de Buenas Prácticas y cuidado del medio ambiente. Material informativo de acciones de sostenibilidad que desarrolla el establecimiento. Plan de actividades. Informe de gestión. Procedimiento de Atención a huéspedes con capacidades diferentes. Ley N° 213/1993: "Que establece el Código del Trabajo". Proyecto de Norma en Aplicación - PNA 50 018 18, Categorización Hotelera. Norma Paraguaya. NP ISO 9001-2015, Sistema de gestión de la calidad, fundamentos y vocabularios. Resolución SENATUR N° 956/2017: Por la cual se modifica parcialmente la resolución N° 332/2010 de fecha 21 de mayo del 2010 que reglamenta la inscripción en el registro nacional de turismo y funcionamiento de todos los prestadores de servicios turísticos. Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.			
<b>Principales resultados del trabajo</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades semanales/mensuales de los recursos humanos de su área, planificados.</li> <li>- Presupuesto de su área, efectuado mediante las aplicaciones informáticas definidas por el establecimiento.</li> <li>- Desviaciones respecto a los objetivos económicos y las posibles medidas correctivas, propuesto.</li> <li>- Presupuesto de su área, presentado al superior jerárquico.</li> <li>- Responsabilidades y funciones para cada puesto de trabajo de su área, determinadas.</li> <li>- Información e indicaciones para el buen desarrollo de la ejecución de las tareas a su personal dependiente, transmitidas.</li> <li>- Productividad y rendimiento de su área, evaluados.</li> <li>- Participación en la selección, formación, motivación y evaluación de su personal dependiente, realizada.</li> <li>- Contactos con proveedores externos para la obtención de los recursos materiales necesarios para el buen funcionamiento de su área, realizados.</li> <li>- Pedidos de recursos materiales para el funcionamiento del área de pisos y áreas públicas, efectuados.</li> </ul>			



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Denominación</b>	UC.4 Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.		
<b>Código</b>	UC0122_2	<b>Nivel de cualificación</b>	2 (dos)
<b>Elementos de competencia</b>	<b>Criterios de desempeño</b>		
<b>EC1.</b> Colaborar con la cultura y el sistema de calidad adoptado en el establecimiento para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.	CD.1.1. Aplicar los procesos e instructivos del sistema de calidad adoptados por la empresa.		
	CD.1.2. Difundir la cultura de la calidad adoptada en el establecimiento, construyéndose en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la aplicación de buenas prácticas y en la mejora continua.		
	CD.1.3. Potenciar acciones que fomenten la cultura y el sistema de calidad en las diferentes actividades de su área.		
	CD.1.4. Aplicar los indicadores y el control de la calidad interno establecido, informando a su superior jerárquico de los resultados obtenidos.		
	CD.1.5. Efectuar la evaluación periódica, a su nivel, de la cultura y el sistema de calidad adoptado en su ámbito de responsabilidad, verificando la aplicación de los procedimientos e instrucciones establecidos.		
<b>EC2.</b> Atender los requerimientos de los pasajeros/huéspedes, brindando información de acuerdo con el protocolo de servicio y a los procedimientos establecidos.	CD.2.1 Reconocer los servicios que pueden ofrecerse a los pasajeros/huéspedes para lograr los objetivos económicos del establecimiento.		
	CD.2.2. Aplicar las técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones, logrando una comunicación eficaz y evitando conflictos.		
	CD.2.3 Ofrecer los diferentes servicios que ofrece el establecimiento (bar, restaurante, lavandería, telefonía, y otros), considerando las necesidades de los huéspedes relativas a seguridad, confort y conveniencia respetando los procedimientos de la empresa.		
	CD.2.4 Responder las solicitudes de los pasajeros/huéspedes, interpretando sus necesidades y considerando los procedimientos del establecimiento y aplicación de reglas de cortesía.		
	CD.2.5. Coordinar las acciones comunicativas que se efectúan con los pasajeros/huéspedes de forma que se obtenga la satisfacción de los deseos del cliente, procurando actuar con la mayor celeridad posible.		
	CD.2.6. Comunicar las normas de seguridad a los pasajeros/huéspedes, evitando, en la medida de lo posible, hurtos y robos, informando de circunstancias inusuales para proporcionar seguridad a los huéspedes y una buena imagen del establecimiento.		
	CD.2.7. Respetar los procedimientos de confidencialidad y normas de protocolo establecidas en el trato con los clientes, en función del tipo de establecimiento y normativas internas.		



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomini  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Denominación</b>	<b>UC.4</b> Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.		
<b>Código</b>	UC0122_2	<b>Nivel de cualificación</b>	2 (dos)
<b>Elementos de competencia</b>	<b>Criterios de desempeño</b>		
<b>EC3.</b> Aplicar en caso de accidentes, protocolo en primeros auxilios y de combate a incendios, de acuerdo con los protocolos establecidos en la empresa.	CD.3.1. Solicitar ayuda en caso de accidentes o enfermedades de los pasajeros/huéspedes, a los servicios de rescate y otros organismos de asistencia sanitaria, atendiendo los requerimientos de los profesionales y poniendo a su disposición las instalaciones y todos los medios que puedan ser requeridos, teniendo para ello los equipos de comunicación asegurados permanentemente.		
	CD.3.2. Identificar el tipo de accidente ocurrido para adoptar las medidas de acuerdo con los protocolos vigentes.		
	CD.3.3. Aplicar, en caso necesario, las técnicas de primeros auxilios en función del tipo de lesión (fracturas, cortaduras con objetos punzantes, quemaduras, hemorragias, luxaciones, entre otros) en los accidentes ocurridos en el desempeño del trabajo de acuerdo con los protocolos establecidos.		
	CD.3.4. Aplicar, en caso necesario, maniobras de reanimación cardiopulmonar (RCP), de acuerdo con los protocolos establecidos.		
	CD.3.5. Manejar los equipos portátiles de extinción de incendio de acuerdo con el tipo de fuego, en función de la causa y origen del incendio.		
<b>EC4.</b> Atender las peticiones y quejas planteadas por los pasajeros/huéspedes, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.	CD.4.1. Atender los reclamos, las peticiones, quejas y sugerencias por los diferentes medios (personal, escrito, vía electrónica y redes sociales), primeramente, analizando las fundamentaciones para luego ser derivado a las áreas correspondientes, según lo indique el manual de procedimientos.		
	CD.4.2. Comunicar las modificaciones que se producen en los servicios prestados al cliente, en forma y tiempo adecuados siguiendo los procedimientos establecidos, al personal dependiente y a los demás departamentos implicados, para adecuar administrativamente la nueva situación.		
	CD.4.3. Adoptar las actuaciones necesarias ante situaciones adversas, aplicando los criterios establecidos e idóneos para cada situación.		
	CD.4.4. Atender a los pasajeros/huéspedes, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, registrándose y derivados al departamento correspondiente para su rápida resolución.		
	CD.4.5. Realizar la verificación relacionada a la satisfacción de los pasajeros/huéspedes, buscando la fidelización y mostrando una buena imagen del establecimiento de acuerdo con el protocolo de la empresa y las normativas vigentes.		



Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Contexto de aplicación</b>
<b>Medios y materiales</b>
Equipo informático. Internet. Software. Central telefónica. Materiales de oficina. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos. Manual de Buenas Prácticas.
<b>Información</b>
Normativa legal. Información turística. Información de servicios básicos a clientes sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento y sobre los recursos y servicios del entorno. Información interna referente a las políticas y programas de la empresa. Procedimiento de atención a clientes. Manual de procedimientos de resolución de quejas y reclamaciones. Procedimientos de la empresa. Portafolio de servicios. Precios. Ley N° 1334/1998: De Defensa del Consumidor y Usuario. Ley N° 213/1993: Que Establece el Código del Trabajo. Ley N° 825 /1996: "De Protección de No Fumadores y sus modificaciones". Norma Paraguaya- PNA 50 018 18, Clasificación Categorización Hotelera. Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020 Ley N° 5578/2016: "De uso obligatorio de desfibrilador externo automático (DEA), en lugares públicos y privados de concurrencia masiva". Ley N° 3585/2008: "Modifica los artículos 1º, 4º y 6º de la Ley N° 2479/2004 "Que establece la obligatoriedad de la incorporación de personas con discapacidad en las instituciones públicas".
<b>Principales resultados del trabajo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos e instructivos del sistema de calidad adoptados por la empresa, aplicados.</li> <li>- Cultura de la Calidad, adoptado en el establecimiento y difundida.</li> <li>- Acciones que fomenten la cultura y el sistema de calidad en las diferentes actividades, potenciadas.</li> <li>- Indicadores y el control de la calidad interno, aplicados.</li> <li>- Evaluación periódica a su nivel de la cultura y sistema de calidad, adoptados.</li> <li>- Técnicas de ventas y negociación, aplicadas.</li> <li>- Solicitudes los pasajeros/huéspedes, atendidas.</li> <li>- Normas de seguridad comunicadas.</li> <li>- Procedimientos de confiabilidad y normas de protocolo, respetados.</li> <li>- Huéspedes informados de la utilización y tipología de servicios disponibles en el establecimiento.</li> <li>- Técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones, aplicadas.</li> <li>- Diferentes servicios que brinda el establecimiento, ofrecidos.</li> <li>- Solicitudes de los pasajeros/huéspedes, atendidas.</li> <li>- Tipos de accidentes adoptando medidas, identificados.</li> <li>- Caso necesario, aplicación de protocolo de primeros auxilios, aplicado.</li> <li>- Caso necesario, maniobra de RCP (reanimación cardiopulmonar), manejado.</li> <li>- Reclamos, las peticiones, quejas y sugerencias por los diferentes medios (personal, escrito, vía electrónica y redes sociales), atendidos.</li> <li>- Modificaciones que se producen en los servicios prestados al cliente en forma y tiempo adecuados siguiendo los procedimientos establecidos, comunicadas.</li> </ul>

Abg. Marta García Veloso  
 Secretaria General  
 Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Regalade De Giacomi  
 Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Actuaciones necesarias ante situaciones adversas, adoptadas.
- Atención a clientes, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, registrándose y derivados al departamento correspondiente para su rápida resolución, realizado.



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Denominación</b>	<b>UC.5</b> Comunicarse en idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.		
<b>Código</b>	UC0160_2	<b>Nivel de cualificación</b>	2 (dos)
<b>Elementos de competencia</b>	<b>Criterios de desempeño</b>		
<b>EC1.</b> Interpretar el sentido general de la información oral en idioma extranjero con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.	CD1.1. Detectar los medios de producción asociados a las actividades profesionales, para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.		
	CD1.2. Interpretar con precisión la información oral emitida por distintos medios para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan deducir los datos recibidos, distinguiendo patrones sonoros, acentuales, rítmicos o de entonación de uso común o específicos del medio.		
	CD1.3. Interpretar las instrucciones de trabajo de operaciones realizadas en su ámbito profesional, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.		
	CD1.4. Interpretar las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales.		
<b>EC2.</b> Interpretar la información y documentación escrita en idioma extranjero con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como específico, para realizar la actividad profesional.	CD2.1. Comprender la información relacionada con documentación de su actividad profesional, realizando un resumen, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).		
	CD2.2. Extraer la información relevante de documentos técnicos escritos en función de los condicionantes que la puedan afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros)		
	CD2.3. Extraer la información implícita en informes y/o documentos, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.		
	CD2.4. Interpretar la documentación escrita relacionada con necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales, extrayendo las claves principales del texto.		



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

	<p>CD2.5. Interpretar los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional, para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.</p>
<p><b>EC3.</b> Expresarse oralmente en idioma extranjero con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de esta.</p>	<p>CD2.6. Traducir el significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).</p> <p>CD3.1. Emitir la información expresada de forma oral, para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de esta.</p> <p>CD3.2. Lograr intercambios básicos de información efectivos, referidos a su actividad profesional con diversos interlocutores y mediante el uso de diferentes canales de comunicación oral (presencial, telefónico o virtual)</p> <p>CD3.3. Utilizar vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de esta con razonable fluidez y corrección, requiriendo, en caso necesario, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión.</p> <p>CD3.4. Aplicar normas de cortesía y protocolo utilizados en diferentes culturas, adecuándolas al contexto y al carácter formal de la conversación.</p>
<p><b>EC4.</b> Cumplimentar en idioma extranjero con un nivel de usuario básico, documentación y textos sencillos y coherentes, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.</p>	<p>CD4.1. Redactar documentos sencillos con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y las formas de presentación utilizadas.</p> <p>CD4.2. Aplicar las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.</p> <p>CD4.3. Proporcionar información escrita relacionada con su ámbito laboral, rescatada en función de su aplicación a diferentes medios de comunicación.</p>

  
Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

  
  
Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Contexto de aplicación</b>
<b>Medios y materiales</b>
Equipo informático. Aplicaciones informáticas. Equipos de sonido y audiovisuales. Instrumentos de comunicaciones. Medios de transporte. Material de turismo. Material de oficina.
<b>Información</b>
Manuales de lengua extranjera. Gramática de lengua extranjera sobre usos y expresiones. Diccionarios bilingües y de sinónimos. Publicaciones turísticas en idioma extranjero, manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas turísticas. Documentación especializada. Manuales de cultura de los turistas de habla del idioma extranjero para el conocimiento de sus hábitos.
<b>Principales resultados de trabajo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medios de producción asociados a las actividades profesionales, detectados.</li> <li>- Información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados), interpretado.</li> <li>- Instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones, interpretado.</li> <li>- Consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos, comunicado.</li> <li>- Información expresada de forma oral, para facilitar la comunicación de actividades profesionales, emitido.</li> <li>- Documentación, a partir de varias fuentes seleccionadas, redactado.</li> <li>- Expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación, aplicado.</li> <li>- Consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores, interpretado.</li> </ul>

Actividad conjunta entre el Ministerio de Educación y Ciencias y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social a través de la Unidad Técnica Interministerial del Consejo Nacional de Educación y Trabajo (CNET), para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales (CNPP).

Toda la información suministrada en el presente documento podrá ser utilizada mencionando la fuente.

  
 Abg. Marta García Veloso  
 Secretaria General  
 Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

  
 Mónica Recalde De Giacomi  
 Ministra MTESS

## RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

### FICHA DE AUTORIDADES

#### Santiago Peña Palacios

Presidente de la República del Paraguay

#### MEC

**Luis Fernando Ramírez Silva**  
Ministro de Educación y Ciencias

**María Gloria Pereira de Jacquet**  
Viceministra de Educación Básica

**Nelson Federico Mora Peralta**  
Viceministro de Educación Superior y  
Ciencias

**Zulma Morales Fernández**  
Coordinadora General  
Unidad Técnica Interministerial  
Consejo Nacional de Educación y Trabajo

#### MTESS

**Mónica Isabel Recalde De Giacomi**  
Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad  
Social

**César Augusto Segovia Villasanti**  
Viceministro de Trabajo

**Verónica Diana López Benítez**  
Viceministra de Empleo y Seguridad Social

**Alfredo Mongelós González**  
Coordinador General  
Unidad Técnica Interministerial  
Consejo Nacional de Educación y Trabajo

### FICHA TÉCNICA

**Familia Profesional:** Hospitalidad (HOSP).

**Perfil Profesional:** Gestión del Área de Gobernanca en Establecimientos Hoteleros y Extra Hoteleros.

**Nivel de cualificación:** 3 (tres)

**Código del Perfil:** HOSP 0073\_3

#### Grupo de Trabajo de Identificación de Perfiles Profesionales

Fátima Loncharich, Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP) – MTESS

Aldo Rolón, Unidad Técnica Interministerial - CNET

Adriana Careaga, Unidad Técnica Interministerial -CNET

#### Expertos ocupacionales consultados

Emilio Yegros, Gran Nobile

María Orrego, Hotel Marambaia

Mariano Domínguez, La Candelaria Hotel

Verónica Royg, Asociación Industrial Hotelera del Paraguay

  
Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

  
  
Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**Revisión Metodológica (validación interna)**

**MEC**

Marcelo Lezcano Benítez, Dirección General de Desarrollo Educativo  
Tania Quintana de Giangiacomo; Unidad Técnica Interministerial -CNET  
Emilia Angelina Rotela de Ácosta; Unidad Técnica Interministerial - CNET  
Aldo Rolón Martí; Unidad Técnica Interministerial – CNET  
Mónica Lezcano de Ruiz Díaz, Supervisión de Apoyo Técnico Pedagógico Área 11-06 Central –  
Fernando de la Mora

**MTESS**

Lis Nery Fátima Loncharich Ochoa; Servicio Nacional de Promoción Profesional

**Proyecto: Impulsando la Educación - Cooperación UE – OEI**

Mónica Caballero, Consultora FmP HOSP  
Berta Jiménez Gancedo, Consultora Coordinación Metodológica  
Mario Patiño, Especialista de la Línea 3 - Ampliación del CNPP – Componente 3

**Participantes de la Mesa Sectorial**

Ana Caballero de Silvero, APATUR  
Asunción Azcona, SENATUR  
Clara Núñez, INTN  
Emilio Yegros, Gran Nobile  
Hugo Fernández, ASATUR  
Javier Rivarola, Hotel BISINI  
María Elena Ayala Román, ASATUR  
María Orrego, Hotel Marambaia  
Verónica Royg, Asociación Industrial Hotelera del Paraguay  
Víctor Chamorro, Dirección de Turismo de la Municipalidad de Asunción

**Fecha de validación final con el sector productivo:** Reunión virtual de validación de fecha de 28 de julio de 2022. Acta N° 05/2022

**Equipo Normativo**

Liliana Carbajal, Dirección Jurídica SINAFOCAL-MTESS  
Blas Karajallo, Dirección General de Asesoría Jurídica - MTEC  
Marta Barrios, Dirección General de Educación Permanente de Personas Jóvenes y Adultas - MEC  
Tania Quintana, Unidad Técnica Interministerial –CNET  
Beatriz León, Unidad Técnica Interministerial –CNET

**Fecha de cierre del documento del Equipo Normativo:** 22/06/23

**Asunción, Paraguay  
2023**



Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**ANEXO II**

FAMILIA PROFESIONAL:  
**HOSPITALIDAD (HOSP)**

**MÓDULOS FORMATIVOS CORRESPONDIENTES AL  
PERFIL PROFESIONAL DE:  
"Gestión del Área de Gobernanca en Establecimientos  
Hoteleros y Extra Hoteleros".**

Nivel de Cualificación: 3 (tres)

Junio, 2023

  
Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

  
Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**MÓDULOS FORMATIVOS**

**FAMILIA PROFESIONAL:** Hospitalidad (HOSP)

**PERFIL PROFESIONAL:** Gestión del Área de Gobernanca en establecimientos hoteleros y extra hoteleros.

**NIVEL DE CUALIFICACIÓN:** 3 (Tres)

**UNIDADES DE COMPETENCIA ASOCIADAS**

UNIDADES DE COMPETENCIA	Código de la Unidad de Competencia
1. Organizar los procesos del Área de Gobernanca.	UC0157_3
2. Supervisar los procedimientos aplicados en el área de pisos y en las áreas públicas.	UC0158_3
3. Gestionar el Área de Gobernanca	UC0159_3
4. Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.	UC0122_2
5. Comunicarse en un idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.	UC0160_2

MÓDULOS FORMATIVOS	Carga Horaria	Código del Módulo Formativo
1. Organización de los procesos del Área de Gobernanca	120	MF0131_3
2. Supervisión de procedimientos de áreas públicas, pisos y lavandería	120	MF0132_3
3. Gestión del Área de Gobernanca	120	MF0133_3
4. Atención a los pasajeros/huéspedes	80	MF0095_2
5. Idioma extranjero básico	80	MF0134_2



Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>MODULO FORMATIVO 1</b>	
<b>Nombre del Módulo Formativo</b>	<b>Organización de los procesos del Área de Gobernanca.</b>
<b>Código</b>	MF031_3
<b>Nivel de competencia (CNPP)</b>	3 (tres)
<b>Duración</b>	120 horas
<b>UC asociada</b>	Organizar los procesos del Área de Gobernanca
<b>Objetivo General</b>	
Organizar los procesos del Área de Gobernanca	
<b>Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación</b>	
<b>RA.1. Caracterizar los grandes procesos que se realizan en el Área de Gobernanca para la prestación de servicios, describiendo los criterios y los equipos propios del área.</b>	
<p><b>CE1.1.</b> Analizar los diferentes tipos de establecimientos de acuerdo con la Categorización Hotelera Nacional - Norma Paraguaya: PNA 50 018 18, Categorización Hotelera, interpretando las diferencias en las estructuras de prestación de servicios.</p> <p><b>CE1.2.</b> Explicar los procesos para la prestación de los servicios del Área de Gobernanca, en función del tipo de establecimiento de alojamiento.</p> <p><b>CE1.3.</b> Explicar las áreas con que interactúa el Área de Gobernanca en forma dependiente, resaltando los procesos que implican <i>status</i> de habitación.</p> <p><b>CE1.4.</b> Clasificar los procesos del Departamento de Gobernanca que resulten adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios, en función de los supuestos recursos humanos y materiales disponibles.</p> <p><b>CE1.5.</b> Identificar los documentos (materiales /digitales) de uso diario que han de servir para el control del Área de Gobernanca.</p> <p><b>CE1.6.</b> Describir el <i>layout</i>, resaltando la ambientación corporativa y teniendo en cuenta características del establecimiento, arquitectura interior exterior, estilo, clientela actual y potencial.</p> <p><b>CE1.7.</b> Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referido a la prestación de servicios en el Área de Gobernanca y a partir de los datos facilitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de los procesos de prestación de servicios del Área de Gobernanca.</li> <li>- Interacción del Área de Gobernanca con otros departamentos del establecimiento.</li> <li>- Descripción del <i>layout</i> del establecimiento y su implicación en los procesos del Área de Gobernanca.</li> </ul> <p><b>CE1.8.</b> Demostrar capacidad de trabajo en equipo, colaborando con sus compañeros actuando con interdependencia positiva en la ejecución de las tareas.</p>	
<b>RA.2. Describir el servicio de seguridad de los establecimientos de alojamiento, relacionando la estructura organizativa, elementos y medidas, así como los simulacros utilizados en un establecimiento de alojamiento.</b>	
<p><b>CE2.1.</b> Explicar las normas de seguridad utilizadas en los establecimientos de alojamiento a fin de resguardar a las personas y las cosas.</p> <p><b>CE2.2.</b> Describir los objetivos y funciones del servicio de seguridad de un establecimiento de alojamiento estándar.</p> <p><b>CE2.3.</b> Identificar los equipos y planos de seguridad de manera a utilizarlos en forma correcta, según lo indican los manuales de seguridad.</p>	

Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Rocalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**CE2.4.** Explicar la importancia de contar con la disponibilidad de los equipos y libres accesos a los mismos a fin de utilizarlos según la situación.

**CE2.5.** Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad, relacionándolas con las medidas de seguridad aplicables.

**CE2.6.** Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a la devolución de objetos olvidados y protocolo de seguridad:

- Identificación de los sistemas de control para el resguardo de las pertenencias de las personas.
- Identificación de los equipos de seguridad a ser utilizados según contingencia.
- Protocolo que seguir con los objetos olvidados por los pasajeros.
- Protocolo para aplicar en caso de objetos perdidos.

**CE2.7.** Justificar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de seguridad en los establecimientos de alojamiento.

**CE2.8.** Explicar la importancia de mantener las medidas de seguridad establecidas en la realización de los trabajos del Área de Gobernanca.

**RA.3. Establecer los procedimientos para el aprovisionamiento, almacenamiento, distribución interna, control y reposición de los productos, materiales y utensilios propios del Departamento de Gobernanca.**

**CE3.1.** Clasificar los utensilios, equipos, productos, materiales y piezas de lencería más usuales en establecimientos de alojamiento en función a su tipología.

**CE3.2.** Comparar los procedimientos más utilizados para identificar necesidades de aprovisionamiento y fuentes de suministro, efectuando solicitudes de compra.

**CE3.3.** Explicar los procedimientos de aprovisionamientos, almacenamiento y distribución interna manteniendo el flujo en la prestación de servicios

**CE3.4.** Realizar la rotación de suministros teniendo en cuenta los trámites internos para las compras, otorgando tiempo para la recepción y control de estas.

**CE3.5.** Justificar los criterios de almacenamiento en función de supuestos espacios disponibles y tipo de producto, describiendo los procedimientos para el control de entrada y salida del depósito.

**CE3.6.** Aplicar en casos simulados relacionados con reposición y control de dotaciones en un establecimiento de alojamiento:

- Stock mínimo de materiales y productos de limpieza para prestación de servicios en el área.
- Procesos que optimicen la rotación de suministros de productos de limpieza, higiene y antisepsia.

**CE3.7.** Argumentar la importancia de la intervención en los procesos de aprovisionamiento, almacenamiento distribución interna y reposición de materiales con un alto sentido de responsabilidad y honradez.

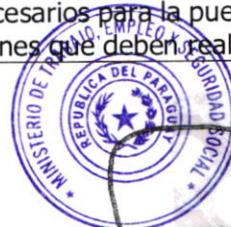
**CE3.8.** Actuar con responsabilidad en el manejo de materiales, insumos y suministros, demostrando actitud profesional.

**RA.4. Realizar el control de los inventarios de los recursos materiales de su área para poder conocer su cantidad y grado de rotación y conservación.**

**CE4.1.** Describir los stocks habituales en el Área de Gobernanca, detallando los productos, materiales, equipos, mobiliario e insumos necesarios para la puesta a punto de habitaciones y áreas públicas, caracterizando las operaciones que deben realizarse.



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**CE4.2.** Explicar los planes de reposición y amortización de existencias y stock que se manejan en las áreas de pisos de los establecimientos de alojamiento, ajustados a previsiones de ocupación y detallando su periodicidad idónea para evitar faltas.

**CE4.3.** Comparar la calidad de los materiales (blanquería, artefactos eléctricos, cortinado) y mobiliarios en el mercado, según tramado de tejido, gramaje, dureza, peso y rotación de uso, resaltando la importancia de la utilización de productos nobles en la limpieza.

**CE4.4.** Realizar el inventario de existencias (blancos, materiales, utensilios y mobiliario) en un supuesto práctico, mediante:

- Elaboración de la planilla de inventario por medios manuales y/o digitales, cargando en ella: los materiales, equipos, mobiliarios y artículos de decoración, toda información con la precisión y claridad que se necesite, teniendo siempre un documento actualizado y veraz.
- Armado de un plan de trabajo para inventariar, teniendo en cuenta la estacionalidad, rotación y estado de los artículos y extravíos, a fin de proceder a dar de baja como a adecuar para seguir utilizando en otras áreas.
- Redacción de un breve informe con los datos resultantes del inventario realizado de manera a mantener informado a los superiores y tener clara las necesidades a ser cubierta para el presupuesto general.

**CE4.5.** Demostrar un comportamiento ético en la elaboración de inventarios.

**RA.5. Coordinar con otros departamentos las funciones de mantenimiento y reparación de las instalaciones.**

**CE5.1.** Identificar los equipos de prevención de riesgos y la ubicación que debe de tener.

**CE5.2.** Describir los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de mantenimiento, pisos y recepción, teniendo en cuenta los trabajos internos como para los trabajos con empresas externas.

**CE5.3.** Desarrollar un plan de trabajo, coordinado con los demás departamentos, teniendo en cuenta: ocupación, recursos humanos y materiales, estructura y servicios del establecimiento.

**CE5.4.** Reconocer la estructura del pedido de mantenimiento que cumplimenta el Área de Gobernancia, identificando los datos que debe incluir y la importancia de la veracidad es su cumplimentación.

**CE5.5.** Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a las acciones de mantenimiento:

- Identificación de las principales averías detectadas.
- Explicación de la importancia de la inspección de espacios y equipos de manera (visual, tactos y de temperatura y otros)
- Llenado de los documentos digitales y/o impresos (fichas, planillas, hojas de pedido de trabajo, etc.) para el pedido de servicios, según estructura del establecimiento.
- Simulación de la revisión de las instalaciones que debe efectuar una gobernanta.
- Simulación de los procesos de comunicación y coordinación establecidos con otros departamentos.
- Elaboración de informes de seguimiento y evaluación de resultados de acuerdo con los documentos utilizados en hospitalidad.

**CE5.6.** Interesarse por cuidar y mantener los equipos y materiales de seguridad siempre en buen funcionamiento.

Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Rocalde De Giacconi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**RA6. Supervisar el cumplimiento de las normas de protocolo establecidas, en función del tipo de evento que se desarrolle en el establecimiento de alojamiento.**

**CE6.1.** Describir las normativas, medidas de higiene y prevención para eventos aplicados en los establecimientos de alojamiento.

**CE6.2.** Interpretar las normas de protocolo y cortesía exigibles en función del tipo de evento o acto a celebrar en el que intervenga personal del Área de Gobernanca.

**CE6.3.** Realizar, en supuestos prácticos planteados en el aula, relacionados con aplicación y supervisión de cumplimiento de protocolo en eventos:

- Identificación del tipo de eventos y su protocolo a ser aplicado.
- Descripción de los trabajos de coordinación con los departamentos involucrados.
- Reconocimiento de la importancia del manual interno en referencia a la aplicación de protocolo y normativas vigentes (bioseguridad).

**CE6.4.** Demostrar respeto, rigurosidad y honradez en la aplicación de los protocolos establecidos, manteniendo una actitud de organización constante durante el desarrollo de los trabajos realizados.

**Contenidos formativos**

**Conceptuales:**

**Procesos en el Área de Gobernanca:**

- Prestación de servicios: organización y descripción.
- Espacios: habitaciones, áreas públicas y zonas de servicio.
- Documentación del Área de Gobernanca.
- Plan de trabajo. Turnos y horarios. Estimación y asignación de tiempos, organización y distribución de las tareas.
- Recursos materiales y humanos.
- Vocabulario técnico (servicio, proceso, procedimientos, tareas, recursos, etc.).
- Normativa: Cat. H y HX (Resolución SENATUR N° 956/17)
- Norma Paraguaya: PNA 50 018 18- Categorización hotelera nacional.
- *Layout*. Ambientación corporativa. Factores y características.

**Seguridad en los establecimientos de alojamiento:**

- Normativa: NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- Normativa: NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- Protocolo de situaciones inusuales (incendios, temblores, emergencias en general).
- Metodología 5 S
- Seguridad Personal: Indumentaria, equipo de seguridad, protocolo de ingreso y de salida del establecimiento.

**Aprovisionamiento, almacenamiento y distribución en el Área de Gobernanca:**

- Dotación característica en el Área de Gobernanca. Productos, equipos y materia prima utilizados.
- Provisión: proveedores, solicitudes de compra, procesos de recepción y control.
- Procesos de adquisición de mercaderías.
- Rotación y revisión: distribución interna.

**Inventario:**

Stock en el Área de Gobernanca



Abg. María García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Técnicas de supervisión y control de procesos.
- Inventario: control de existencias.
- Informes de inventario: concepto, tipos y elaboración

**Mantenimiento:**

- Organigrama y su interrelación departamental.
- Equipos de prevención de riesgos
- Comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento.
- Procesos internos de pedido de mantenimiento y reparación de equipos.
- Equipos de seguridad – prevención de riesgos.

**Protocolo para eventos:**

- Normas de protocolo (seguridad y bioseguridad) según evento.
- Ficha de eventos.
- Sistema de revisión de tareas.
- Manual interno de procesos del establecimiento.

**Procedimentales:**

**Aplicación de macroprocesos en el Área de Gobernanca:**

- Descripción de las características de los establecimientos de alojamiento
- Aplicación de la normativa
- Selección de la documentación para funcionamiento.
- Llenado de documentos diarios para el control del Área de Gobernanca.
- Organización de los documentos y materiales y ejecución de las actividades.
- Aplicación del *layout*.
- Aplicación de normativa de comportamiento en el trabajo.

**Aplicación de normas de seguridad de personas y cosas en establecimientos de alojamiento:**

- Aplicación de normas internas de seguridad.
- Interpretación de carteles y planos indicativos.
- Técnica de devolución de objetos perdidos u olvidados.
- Aplicación de la metodología 5S.

**Aprovisionamiento, distribución interna, rotación de materiales:**

- Clasificación de los utensilios, equipos, productos, materiales del Área de Gobernanca.
- Técnicas de aprovisionamiento y distribución de productos.
- Técnicas de almacenamiento de materiales e insumos según: caducidad, rotación de uso, naturaleza del producto (polvo, líquido, temperatura de conservación)
- Técnicas de distribución interna.
- Procedimientos de organización y métodos para el suministro de productos

**Control de inventario:**

- Técnicas de elaboración y control del inventario.
- Reposición y control de dotaciones.
- Elaboración de informes para los superiores
- Registro de pérdidas, mermas y fugas.

**Mantenimiento:**

- Planificación y coordinación.

  
Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

  
  
Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de las tareas de inspección.</li> <li>- Manejo del relacionamiento interdepartamental.</li> <li>- Organización del mantenimiento de su área con base en el Plan General</li> <li>- Llenado de fichas y documentos.</li> <li>- Verificación del trabajo de mantenimiento.</li> </ul> <p><b>Aplicación de Normas y protocolo para eventos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización de software y equipos de comunicación en eventos.</li> <li>- Aplicación de las normas de seguridad interna de control para eventos.</li> <li>- Técnicas de protocolo y cortesía.</li> </ul> <p><b>Actitudinales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de los procesos establecidos</li> <li>- Asumir responsabilidades.</li> <li>- Responsabilidad en el manejo de materiales, insumos y suministros.</li> <li>- Aplica criterios éticos.</li> <li>- Disciplina en aplicación de protocolos.</li> <li>- Actitud de trabajo en equipo.</li> <li>- Respeto, rigurosidad y honradez.</li> <li>- Respeto de los protocolos de seguridad</li> <li>- Ejecución de los trabajos cuidando los materiales e insumos.</li> <li>- Importancia y cuidado de equipos y materiales.</li> <li>- Aplicación del orden y organización en el desarrollo de los trabajos.</li> </ul>
--

<p><b>Requisitos mínimos de acceso al módulo</b></p> <p>Cumplir uno de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación Media, concluida</li> <li>- Educación Media abierta, concluida.</li> <li>- Educación Media para Personas Jóvenes y Adultas, concluida.</li> <li>- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 2 de cualificación.</li> </ul>
---

<b>Perfil del profesional formador</b>		
<b>Perfil académico (competencias técnicas)</b>	<b>Experiencia profesional requerida*</b>	
	<b>Con titulación</b>	<b>Sin titulación**</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o,</li> <li>- Título de Técnico Superior o,</li> <li>- Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.</li> </ul>	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

(\*) en el área relacionada con el módulo formativo.

(\*\*) en el caso de que el formador no cuente con titulación.

Abg. Marta García Veloso  
 Secretaria General  
 Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi  
 Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Competencias pedagógicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en cualquier especialidad o,</li> <li>- Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o</li> <li>- Título de profesor profesionalizante o,</li> <li>- Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.</li> </ul>
---------------------------------	---

**Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento**

Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante
<i>Taller de Alojamiento – Área de Gobernanca</i>	40 m <sup>2</sup>	60 m <sup>2</sup>

**Infraestructuras básicas**

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente).
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

**Equipamiento de los espacios**

**Nombre del espacio, equipos, mobiliario y materiales**

- Aula polivalente*
- Notebook o PC (docente).
  - Proyector multimedia.
  - Pizarra acrílica, pincel y borrador.
  - Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
  - Sillas (una para cada estudiante).
  - Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
  - Escritorio y silla para el docente o instructor.
  - Material de oficina diverso.
  - Impresos y documentos administrativos.
  - Documentación informativa. (planillas con casos prácticos)
  - Ley N° 213/1993: "Que establece el Código del Trabajo".
  - Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Categorización Hotelera.
  - Resolución SENATUR N° 956/2017: Secretaría Nacional de Turismo. "Modifica parcialmente la Resolución N° 332/2010: "Que reglamenta la inscripción en el Registro Nacional de Turismo y el funcionamiento de todos los prestadores de servicios turísticos".
  - Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.
  - Norma Paraguaya - NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).



Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Beccade De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Norma Paraguaya - NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

*Taller de Alojamiento – Área de Gobernancia*

Office: Materiales, mobiliarios e insumos

- Estante para ubicación de productos
- Estante para ubicación de materiales
- Juego de sábanas
- Juego de toallas (gramaje y tramado)
- Juego de manteles y servilletas
- Juego de trapos secadores (multiusos)
- Neceser con elementos varios para costura y pequeños arreglos (hilos varios colores, tijera, cinta métrica, dedal, alfileres etc.)
- Utensilios para lavado menores (baldes, latonas, cepillos de cerdas suave y fuertes, químicos para la limpieza)
- Mesa para planchado
- Mesa para doblado y verificación de blancos.
- Cuadro/cartel informativo (para colocar el plan de trabajo e informaciones varias).
- Estante con puerta (5 niveles mínimos para el office)

Lavandería: Máquinas y equipos

- Plancha y materiales para el planchado (apresto para ropas)
- Lavarropas
- Secarropas
- Neceser con elementos varios para costura y pequeños arreglos (hilos varios colores, tijera, cinta métrica, dedal, alfileres etc.)
- Utensilios para lavado menores (baldes, latonas, cepillos de cerdas suave y fuertes, químicos para la limpieza)
- Mesa para planchado
- Mesa para doblado y verificación de blancos
- Perchas

Habitación: zona anexa

- 1 cama
- 1 colchón
- 1 cabecera
- 2 almohadas
- 2 mesitas de luz
- 2 veladores
- Un estante
- Una silla
- Una mesa u escritorio
- 2 tapetes

Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>MODULO FORMATIVO 2</b>	
<b>Nombre del Módulo Formativo</b>	<b>Supervisión de procedimientos de áreas públicas, pisos y lavandería</b>
<b>Código</b>	MF0132_3
<b>Nivel de competencia (CNPP)</b>	3 (tres)
<b>Duración</b>	120 horas
<b>UC asociada</b>	Supervisar los procedimientos aplicados en el área de pisos y áreas públicas.
<b>Objetivo General</b>	
Supervisar los procedimientos aplicados en el área de pisos y áreas públicas.	
<b>Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación</b>	
<b>RA.1. Controlar la aplicación de los estándares de calidad para la limpieza y acondicionamiento de habitaciones y áreas públicas, participando en su desarrollo.</b>	
<p><b>CE1.1.</b> Interpretar el manual de procedimientos para la limpieza de habitaciones y áreas públicas, de manera a cumplir con los estándares de calidad.</p> <p><b>CE1.2</b> Aplicar los procedimientos para la limpieza de habitaciones, determinados en el manual de procedimientos para el Área de Gobernancia, seleccionando los sistemas y métodos de limpieza y tratamiento para las diferentes superficies.</p> <p><b>CE1.3.</b> Aplicar los procedimientos para la limpieza de áreas públicas, cumpliendo con los criterios de seguridad, uso adecuado de materiales y equipos según superficie a trabajar.</p> <p><b>CE1.4.</b> Identificar los tipos de limpieza, según corresponda y teniendo en cuenta el material, tejido, color y el manual o indicaciones del fabricante.</p> <p><b>CE1.5.</b> Aplicar asistencia técnica al momento de encontrar no cumplimiento de los procesos encuadrados en el manual de procedimientos.</p> <p><b>CE1.6.</b> Aplicar en casos prácticos planteados en aula y relacionados con la verificación del estado de limpieza de áreas públicas y habitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de contar con un manual de procedimientos para el Área de Gobernancia.</li> <li>- Identificación de los materiales y equipos a ser utilizados según procedimiento de limpieza a realizar.</li> <li>- Aplicación protocolo de seguridad antes, durante y post tratamiento de limpieza en las zonas estipuladas.</li> <li>- Identificación de tipos de limpieza (húmeda, mojada y seca) de los materiales decorativos (alfombra, cortinas, cristalería en alturas y otros elementos), teniendo en cuenta el material, tejido, color y el manual o indicaciones del fabricante.</li> </ul> <p><b>CE1.7.</b> Mantener organizado en todo momento su lugar de trabajo, cumpliendo las normas establecidas.</p> <p><b>CE1.8.</b> Demostrar capacidad de trabajo en equipo, colaborando con sus compañeros en todo momento.</p> <p><b>CE1.9.</b> Demostrar una actitud de responsabilidad en el cuidado de su salud y la de los demás en cada tarea.</p>	



Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**RA.2. Elegir y realizar elementos decorativos y de ambientación en función de los diferentes entornos enmarcados en el *layout* para brindar un entorno confortable y accesible.**

**CE2.1.** Especificar las técnicas del color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.

**CE2.2.** Identificar las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.

**CE2.3.** Describir los mobiliarios y artículos decorativos de una habitación, teniendo en cuenta la Categorización hotelera nacional. (Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Categorización Hotelera.)

**CE2.4.** Describir los mobiliarios y artículos decorativos del área pública, teniendo en cuenta la Categorización hotelera nacional. (Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Categorización Hotelera.)

**CE2.5.** Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a la decoración y ambientación de los espacios y a partir de los datos facilitados:

- Aplicación del *layout*.
- Justificación de la distribución del mobiliario según criterios de ergonomía.
- Ubicación de la cama con relación a la ventana.
- Diferenciación en cortinado más utilizados en establecimiento de alojamiento.
- Descripción de los elementos que deben estar en una habitación (veladores, block de notas, un lápiz o material para escritura, un teléfono, cartel con números de contacto del establecimiento y lista de mercadería con sus precios del frigobar).
- Realización de arreglos florales y otros elementos decorativos en relación con las estaciones del año y los eventos específicos, teniendo en cuenta su mantenimiento.

**CE2.6.** Demostrar capacidad de trabajo en equipo, colaborando con sus compañeros actuando con interdependencia positiva en la ejecución de las tareas.

**CE2.7.** Argumentar la importancia de mantener y cuidar las instalaciones y los equipos, obteniendo el máximo rendimiento de los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

**RA.3. Controlar los procedimientos aplicados en el área de lavandería de manera a asegurar un nivel óptimo de resultados.**

**CE3.1.** Interpretar el manual procedimental del área de lavandería y manual del fabricante, a fin de realizar las tareas optimizando los resultados.

**CE3.2.** Analizar las condiciones internas referidos a espacios y equipamientos, para definir la contratación para la prestación de servicios externos y los arreglos menores.

**CE3.3.** Identificar los espacios adecuados para la lavandería teniendo cuenta instalaciones: agua, electricidad, zona de secado, planchado y arreglos menores.

**CE3.4.** Describir los mobiliarios, equipo y maquinarias del área de lavandería que han de mantenerse en constante funcionamiento.

**CE3.5.** Identificar los insumos necesarios para el desarrollo de las tareas en lavandería de manera a mantener la calidad del servicio.

**CE3.6.** Aplicar procedimientos de control a través de los documentos (fichas, planillas, acuse de recibido/entrega) emitidos desde y para el Área de Gobernanca.

**CE3.7.** Resolver los casos prácticos planteados en el aula y referidos a procedimientos de control del área de lavandería:

Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Documentación necesaria.
- Clasificación de prendas para el tratamiento externo.
- Indicaciones y resultados esperados.
- Simulación de control y verificación para la recepción de blancos y prendas varias a ser lavadas.
- Desarrollo de procesos de clasificación, lavado, planchado y presentación de ropa de uso en alojamientos y de clientes.
- Arreglos en prendas de vestir y de blancos (cortes, sustituir cremallera y botones, zurcidos invisible, dobladillo).
- Instrucciones que dar al supuesto personal dependiente.
- Control de resultados intermedios y finales.

**CE3.8.** Demostrar una actitud de responsabilidad en las tareas encomendadas.

**CE3.9.** Demostrar un comportamiento ético en el manejo de distintos escenarios.

**Contenidos formativos**

**Conceptuales:**

**Limpieza y acondicionamiento de habitaciones y áreas públicas:**

- Estándares de calidad.
- Manual procedimental para el Área de Gobernancia.
- Maquinaria y equipos del Área de Gobernancia:
  - Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones.
  - Ubicación y distribución.
- Limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas. Tipos de limpieza. Materiales utilizados.
- Condiciones específicas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos y el material propio del departamento.
- Tipos de lavado: material, tejido y color.
- Documentación impresa/digital (fichas, planillas, hoja de pedidos de materiales e insumos, inventario, control de stock) del área.
- Procedimientos de transmisión de órdenes, ejecución y control de resultados.

**Decoración y ambientación:**

- Decoración y ambientación de habitaciones y áreas públicas del establecimiento.
- Estilos y características arquitectónicas del mobiliario de habitaciones y áreas públicas.
- Medidas básicas y tipos de mobiliario según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría del alojamiento.
- Ubicación y distribución del mobiliario.
- Recursos y tipos de decoración.
- Ambientación musical.
- Sistemas de iluminación.
- Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación, caracterización según tipo, categoría y fórmula.
- Decoración floral y frutal
- Norma Paraguaya- PNA 50 018 18, Categorización Hotelera
- **Layout** (manual o disposición internos)



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomini  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**Procesos del área de lavandería:**

- Administración y control diario de la producción en el área de lavandería.
- Equipamientos propios del área de lavandería.
- Manual de funcionamiento de los equipos: tiempo de uso y mantenimiento.
- El agua, productos químicos, temperatura y tipos de suciedad.
- Rutinas de mantenimiento preventivo.
- Documentos de uso interno para registro de procesos y novedades.
- Sistema de arreglos en prendas de vestir y de blancos (cortes, sustituir cremallera y botones, zurcidos invisible, dobladillo).
- Ropa de clientes: clasificación, tratamiento de prendas y complementos.
- Procesos externalizados de lavandería:
  - Identificación de los kilos de ropa que se va a externalizar.
  - Identificación de los distintos tejidos y materiales.
  - Estudio de las temporalizaciones de la empresa y reposición de material.
  - Búsqueda de proveedores.
- Evaluación de los costes y control de la calidad, seguridad e higiene

**Procedimentales:**

**Aplicación de los procedimientos de limpieza en áreas públicas y habitaciones:**

- Utilización del manual de procedimientos del Área de Gobernancia.
- Manejo de maquinaria y equipos del departamento de pisos
- Aplicación de técnicas, procedimientos, modos de operación y de control característicos.
- Técnicas de puesta a punto de las habitaciones y áreas públicas.
- Técnicas de limpieza de áreas públicas y habitaciones.
- Llenado de las fichas y documentos propios del área.
- Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene, limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del Área de Gobernancia. Aplicación de la Norma Paraguaya- PNA 50 018 18, Categorización Hotelera

**Técnicas decorativas y de ambientación:**

- Identificación de la ambientación básica según categoría del establecimiento.
- Aplicación del *layout* (manual o disposición internos).
- Técnicas decorativas: clasificación, descripción y aplicación.
- Realización de arreglos florales y frutales. Técnicas y aplicaciones.

**Técnicas propias del área de lavandería:**

- Identificación de equipamientos propios del área.
- Utilización de manuales de funcionamiento de equipos: tiempo de uso y mantenimiento.
- Llenado de documentación de uso interno para registro de procesos y novedades.
- Análisis de los tipos de agua en función de sus aplicaciones y medidas correctivas que se deben emplear en cada caso.
- Análisis y evaluación de productos de limpieza: rendimientos, utilización, riesgos.
- Clasificación de ropa para el lavado y para el planchado.
- Aplicación de técnicas de arreglos en prendas de vestir y de blancos (cortes, sustituir cremallera y botones, zurcidos invisible, dobladillo).



Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomini  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**Actitudinales**

- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de los trabajos.
- Hábito de lectura de los manuales y etiquetas antes de utilizar los equipos y lavado de prendas.
- Valoración de la importancia de registrar las actividades realizadas y las novedades en cada turno de trabajo.
- Asunción de responsabilidades en la realización de las tareas.
- Actuación ética en las actividades realizadas.
- Respeto y cumplimiento de las órdenes de sus superiores.
- Interés por el aprendizaje.

**Requisitos mínimos de acceso al módulo**

Cumplir uno de los siguientes requisitos:

- Educación Media concluida.
- Educación Media Abierta concluida.
- Educación Media para Personas Jóvenes y Adultas, concluida.
- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 2 de cualificación.

**Perfil del profesional formador**

Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación**
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o,</li> <li>- Título de Técnico Superior o,</li> <li>- Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.</li> </ul>	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

(\*) en el área relacionada con el módulo formativo.

(\*\*) en el caso de que el formador no cuente con titulación.

<b>Competencias pedagógicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en cualquier especialidad o,</li> <li>- Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o</li> <li>- Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.</li> </ul>
---------------------------------	--



Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomini  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento</b>		
<b>Espacio</b>	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante
<i>Taller de gobernanza</i>	40 m <sup>2</sup>	60 m <sup>2</sup>
<b>Infraestructuras básicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.</li> <li>- Iluminación adecuada.</li> <li>- Sistema de ventilación.</li> <li>- Sistema de aire acondicionado.</li> <li>- Accesibilidad universal a los espacios.</li> <li>- Extintores y sistemas de seguridad.</li> <li>- Conexión a Internet, por cable o red wifi.</li> </ul>		
<b>Equipamiento de los espacios</b>		
<b>Nombre del espacio, equipos, mobiliario y materiales</b>		
<i>Aula polivalente</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notebook o PC (docente).</li> <li>- Proyector multimedia.</li> <li>- Pizarra acrílica, pincel y borrador.</li> <li>- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.</li> <li>- Sillas (una para cada estudiante).</li> <li>- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.</li> <li>- Escritorio y silla para el docente o instructor.</li> <li>- Material de oficina diverso.</li> <li>- Impresos y documentos administrativos.</li> <li>- Documentación informativa sobre maquinarias utilizadas en área de lavandería y equipos de limpieza.</li> <li>- Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Categorización Hotelera.</li> <li>- Guía de Interpretación de la Norma de Categorización.</li> <li>- Secretaria Nacional de Turismo. Resol. N° 956-2017 Modificación parcial de la 332-10 Categ. H y HX</li> <li>- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020</li> </ul>		
<i>Taller de Alojamiento – Área de Gobernanza</i>		
Office: Materiales, mobiliarios e insumos		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estante para ubicación de productos</li> <li>- Estante para ubicación de materiales</li> <li>- Juego de sábanas</li> <li>- Juego de toallas (gramaje y tramado)</li> <li>- Juego de manteles y servilletas</li> <li>- Juego de trapos secadores (multiusos)</li> </ul>		



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomin  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Neceser con elementos varios para costura y pequeños arreglos (hilos varios colores, tijera, cinta métrica, dedal, alfileres, etc.)
- Utensilios para lavado menores (baldes, latonas, cepillos de cerdas suave y fuertes, químicos para la limpieza)
- Mesa para planchado
- Mesa para doblado y verificación de blancos.

**Lavandería: Máquinas y equipos**

- Plancha y materiales para el planchado (apresto para ropas)
- Lavarropas
- Secarropas
- Neceser con elementos varios para costura y pequeños arreglos (hilos varios colores, tijera, cinta métrica, dedal, alfileres etc.)
- Utensilios para lavado menores (baldes, latonas, cepillos de cerdas suave y fuertes, químicos para la limpieza)
- Mesa para planchado
- Mesa para doblado y verificación de blancos
- Perchas

**Habitación: zona anexa**

- 1 cama
- 1 colchón
- 1 cabecera
- 2 almohadas
- 2 mesitas de luz
- 2 veladores
- Un estante
- Una silla
- Una mesa u escritorio
- 2 tapetes

  
Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

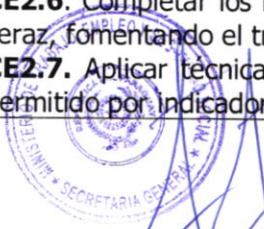
  
Mónica Recalde De Giacomini  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>MODULO FORMATIVO 3</b>	
<b>Nombre del Módulo Formativo</b>	<b>Gestión del Área de Gobernanca</b>
<b>Código</b>	MF0133_3
<b>Nivel de competencia (CNPP)</b>	3 (tres)
<b>Duración</b>	120 horas
<b>UC asociada</b>	Gestionar el Área de Gobernanca
<b>Objetivo General</b>	
Gestionar el Área de Gobernanca	
<b>Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación</b>	
<b>RA.1. Elaborar planes de trabajo semanal/mensual según ocupación, calendario y disponibilidad de recursos humanos y materiales.</b>	
<p><b>CE1.1.</b> Identificar la información necesaria para la confección de plan de trabajo del Área de Gobernanca, valorando los procesos del área y evitando inconvenientes posteriores por omisión de los datos.</p> <p><b>CE1.2.</b> Describir los recursos humanos y materiales necesarios para la ejecución del plan de trabajo.</p> <p><b>CE1.3.</b> Interpretar la información relevante brindada por el área de recepción con el fin de lograr el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.</p> <p><b>CE1.4.</b> Diseñar un plan de trabajo semanal/mensual basado en la disponibilidad de recursos humanos y materiales teniendo en cuenta los horarios laborales y equipos de trabajo.</p> <p><b>CE1.5.</b> Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a la planificación de trabajo semanal/mensual y a partir del supuesto informe recibido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificación de la información recibida del Área de Recepción.</li> <li>- Identificación de las tareas propias del área.</li> <li>- Elaboración de un plan de trabajo: semanal y mensual con base en la ocupación.</li> </ul> <p><b>CE1.6.</b> Demostrar un comportamiento ético en el manejo de distintos escenarios, para la planificación de actividades propias del área.</p>	
<b>RA.2. Elaborar el presupuesto del Área de Gobernanca, identificando costes realizando el control presupuestario y aplicando los procedimientos establecidos.</b>	
<p><b>CE2.1.</b> Identificar los tipos de costes del Área de Gobernanca comparándolos en diferentes tipos de establecimientos de alojamiento.</p> <p><b>CE2.2.</b> Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios de alojamiento.</p> <p><b>CE2.3.</b> Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados en las actividades de alojamiento, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describiendo la estructura de dichos presupuestos.</p> <p><b>CE2.4.</b> Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.</p> <p><b>CE2.5.</b> Aplicar los códigos/siglas de referencia en la carga de alimentos, servicios, materia prima, equipos y otros al sistema de gestión</p> <p><b>CE2.6.</b> Completar los ítems/casillas del presupuesto con la información correspondiente y veraz, fomentando el trabajo bien hecho y reduciendo los inconvenientes posteriores.</p> <p><b>CE2.7.</b> Aplicar técnicas de control presupuestario, manteniéndose dentro de los rangos permitido por indicadores de pérdidas o desviaciones.</p>	



Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**CE2.8.** Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a la elaboración de presupuestos:

- Identificación del tipo de presupuesto a ser elaborado según los datos consignados.
- Elaboración de una planilla con los insumos y costos, obteniendo como resultado las cantidades necesarias para la realización de las tareas en un tiempo determinado.
- Confección de la previsión económica para el siguiente periodo.

**CE2.9.** Mostrar respeto, rigurosidad y honradez en la elaboración de presupuestos, ajustándose en todo momento a la normativa vigente.

**CE2.10.** Demostrar una actitud de responsabilidad en el cuidado y uso de materia prima, equipos y otros.

**RA.3. Analizar la función de gestión de personal para lograr su adaptación a las demandas derivadas de la estructura organizativa del establecimiento y de cada puesto de trabajo del Área de Gobernanca.**

**CE3.1.** Enumerar las responsabilidades y necesidades que deben ser cubiertas por el puesto, teniendo en cuenta el tipo de establecimiento y la clientela.

**CE3.2.** Explicar el organigrama del área, indicando el orden jerárquico directo e indirecto con relación a los puestos y las actividades de su área e interdepartamentales.

**CE3.3.** Describir las funciones y responsabilidades que se desarrollan en cada puesto laboral del Área de Gobernanca, basado en la ergonomía y salud ocupacional.

**CE3.4.** Explicar las buenas prácticas aplicadas en el área, cumpliendo con la Gestión de calidad y buenas prácticas basadas en el Manual de buenas prácticas del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT).

**CE3.5.** Comparar diversos manuales reales de procedimientos del Área de Gobernanca, identificando puntos comunes y no comunes, y aportando alternativas de mejora.

**CE3.6.** Realizar en caso práctico planteado en el aula y referido a las funciones y responsabilidades de los puestos laborales del Área de Gobernanca:

- Identificación de las funciones de cada puesto laboral.
- Detalle de las responsabilidades inherentes a cada puesto laboral.
- Asignación de tareas a cada puesto laboral para completar las actividades diarias que se realizan en áreas de lavandería, áreas públicas y pisos/habitaciones.
- Resumen de la importancia del uso de buenas prácticas en las actividades cotidianas y consecuencias que puede tener para el establecimiento si no se cumplen.

**CE3.7.** Realizar en un caso práctico de referido a la incorporación e integración personal de varios miembros del equipo de trabajo:

- Explicación de un supuesto manual de acogida del establecimiento.
- Asignación a los supuestos nuevos empleados los diferentes puestos de trabajo.
- Redacción y explicación de las funciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Elaboración de una breve información sobre el establecimiento, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
- Aplicación de técnicas para la comunicación intragrupo entre los supuestos miembros del departamento, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad como medida de motivación y exigiendo responsabilidades.



Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**CE3.8.** Reconocer la importancia de fomentar el buen ambiente, cordialidad y reconocimiento de la labor realizada.

**RA.4. Aplicar técnicas de selección, formación y evaluación del personal dependiente, elaborando requerimiento del puesto, acompañando en las entrevistas, evaluando e informando del resultado obtenido a los superiores**

**CE4.1.** Identificar los perfiles que se necesitan para cubrir los diferentes puestos laborales en el Área de Gobernancia, basados en el manual de funciones.

**CE4.2.** Aplicar procesos de selección de personal (interno/externo) teniendo en cuenta el perfil requerido para cada puesto.

**CE4.3.** Explicar las técnicas de entrevistas laborales más utilizadas para el reclutamiento de personal.

**CE4.4.** Aplicar las técnicas de valoración cognitiva, actitudinal, procedimental al personal, motivando a nuevas iniciativas, a la creatividad y trabajo en equipo, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

**CE4.5.** Aplicar técnicas de inducción y evaluación del personal postulante al puesto laboral.

**CE4.6.** Explicar los planes formativos para la capacitación del personal, de manera a contar con un camino formativo institucional.

**CE4.7.** Realizar en caso práctico planteado en el aula y referido a la selección, formación y evaluación de su personal:

- Identificación de los requerimientos necesarios del puesto laboral a ser cubierto
- Descripción de las aptitudes y actitudes necesarias para el desarrollo de una de las funciones en el Área de Gobernancia.
- Presentación de un calendario de actividades de capacitación para personal del área.
- Explicación del proceso de selección de personal.
- Demostración de actitud pasiva y conciliadora en la labor de la entrevista.

**CE4.8.** Demostrar respeto, rigurosidad y honradez en la evaluación del futuro personal dependiente.

**CE4.9.** Crear un ambiente de aprendizaje constante a lo largo de la vida laboral.

**RA.5. Aplicar técnicas de compra para el aprovisionamiento externo del Área de Gobernancia, contactando con empresas suministradoras de acuerdo con los procedimientos establecidos.**

**CE5.1.** Identificar los recursos materiales, dependiente de empresas externas (proveedor), por tratarse de productos específicos para el sector alojamiento.

**CE5.2.** Elaborar una lista de empresas proveedoras, teniendo en cuenta: volumen, cantidad, condición de entrega, respuesta a los pedidos realizados como también mejores opciones en la comercialización.

**CE5.3.** Rellenar fichas sobre pedidos de recursos, con todos los datos necesarios para la adquisición del material solicitado, teniendo en cuenta el tiempo (pedido/entrega).

**CE5.4.** Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos al aprovisionamiento a través de empresas externas:

- Descripción de los recursos materiales, que son proveídos por proveedores externos (específicos).

Comparación de las condiciones de entrega de los proveedores a fin de trabajar con el más conveniente según nuestros requerimientos y necesidades.



Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomin  
Ministra MTESS

## RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Descripción del proceso para la adquisición de los recursos, teniendo en cuenta los trámites internos (tramites interdepartamental).
- Demostración de un comportamiento ético en el manejo y elaboración de pedidos de recursos materiales.

**CE5.5.** Mostrar una actitud de responsabilidad en el cuidado en la elaboración del pedido de recursos.

### Contenidos formativos

#### Conceptuales:

##### Planificación de actividades del Área de Gobernanca

- Plan de trabajo: procesos y técnicas.
- Funciones del Área de Gobernanca.
- Documentación interna (planillas, informes, y otros).
- Recursos materiales y humanos.
- Ética: concepto y aplicación en diferentes ámbitos.
- Horarios laborales Código laboral.

##### Presupuesto, estructura y control:

- Presupuesto: Estructura, elaboración y control.
- Previsiones y sistema de control
- Códigos/siglas de referencia (alimentos, servicios, materia prima, equipos, etc.) para carga en el sistema informático.
- Sistema de verificación de desviaciones económicas.
- Uso adecuado de insumos y materiales en la labor diaria.

##### Dirección de personal dependiente:

- Puestos laborales. Nivel en la estructura, funciones, características del puesto.
- Manual de buenas prácticas del SNCT.
- Gestión de calidad en establecimiento de alojamiento
- Técnicas de motivación al personal dependiente.

##### Selección de Personal –inducción:

- Procesos de selección de personal.
- Manual de funciones del establecimiento (área involucrada)
- Perfil del personal: Criterios necesarios para la contratación.
- Planes formativos de capacitaciones.
- Perfil: requerimientos (rango de edad, conocimientos previos y otros)

##### Suministro de recursos materiales externos al establecimiento:

- Recursos materiales e insumos especiales para alojamiento.
- Proveedores: Bases de datos, acuerdos, condiciones de entrega y comercialización.
- Documentación interna: Fichas (impresa y digital).
- Procesos Internos: Solicitud de material específico para alojamiento.

##### Procedimentales:

##### Distribución de funciones del Área de Gobernanca

- Empleo de la Información recibida
- Identificación de las funciones propias del área

Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Selección de recursos humanos y materiales adecuados al Plan de trabajo
- Elaboración de un Plan de trabajo: semanal / mensual.
- Distribución de las tareas según informe del Área de Recepción.

**Elaboración de presupuesto del área**

- Elaboración de presupuestos
- Utilización de la dosificación indicada en los materiales
- Utilización de códigos y las siglas del ámbito de alojamiento
- Llenado de planillas presupuestarias
- Aplica técnicas de control presupuestario.

**Gestión de recursos humanos del Área de Gobernanca**

- Interpretación del Organigrama: Relación directa e indirecta entre áreas.
- Organización de las tareas del Área de Gobernanca
- Aplicación de las buenas practicas
- Aplicar técnicas de motivación al personal
- Participación activa en la selección del personal.
- Aprecia la productividad y rendimiento del equipo.

**Puestos Laborales: Funciones y admisiones**

- Identificación de las tareas propias del área.
- Aplicación de procesos de selección de personal.
- Aplicación de la técnica de entrevista laboral.
- Aplicación de técnica de inducción y de evaluación.
- Aplicación de planes formativos.

**Aprovisionamiento de Recursos materiales**

- Identificación de empresas proveedoras
- Clasificación de materiales, provistas por empresas del ramo.
- Clasificación de proveedores según criterios de la empresa
- Manejo del sistema de gestión y documentación impresa para el llenado.

**Actitudinales**

- Fomento de la Ética en el trato con proveedores.
- Trato cordial y actitud servicial en todo momento.
- Orden y limpieza en las áreas de piso y áreas públicas.
- Disciplina en aplicación de protocolos y planes.
- Actitud de trabajo en equipo en la ejecución de las tareas.
- Ser consciente del uso racional y adecuado de los insumos y materiales.
- Respeto a los superiores.

**Requisitos mínimos de acceso al módulo**

Cumplir uno de los siguientes requisitos:

- Educación Media, concluida.
- Educación Media Abierta, concluida.
- Educación Media para Personas Jóvenes y Adultas, concluida.
- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 2 de cualificación.

Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Perfil del profesional formador</b>		
<b>Perfil académico (competencias técnicas)</b>	<b>Experiencia profesional requerida*</b>	
	<b>Con titulación</b>	<b>Sin titulación**</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o,</li> <li>- Título de Técnico Superior o,</li> <li>- Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.</li> </ul>	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

(\* ) en el área relacionada con el módulo formativo.

(\*\* ) en el caso de que el formador no cuente con titulación.

<b>Competencias pedagógicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en cualquier especialidad o,</li> <li>- Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o</li> <li>- Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.</li> </ul>
---------------------------------	--

<b>Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento</b>		
<b>Espacio</b>	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante
<i>Taller de Alojamiento – Área de Gobernancia</i>	40 m <sup>2</sup>	60 m <sup>2</sup>
<b>Infraestructuras básicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.</li> <li>- Iluminación adecuada.</li> <li>- Sistema de ventilación.</li> <li>- Sistema de aire acondicionado.</li> <li>- Accesibilidad universal a los espacios.</li> <li>- Extintores y sistemas de seguridad.</li> <li>- Conexión a Internet, por cable o red wifi.</li> </ul>		
<b>Equipamiento de los espacios</b>		
<b>Nombre del espacio, equipos, mobiliario y materiales</b>		
<i>Aula polivalente</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notebook o PC (docente).</li> <li>- Proyector multimedia.</li> <li>- Pizarra acrílica, pincel y borrador.</li> </ul>		

  
Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

  
  
Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Expositores de material informativo del área.
- Ediciones sobre Colchones, blanquería, equipos de limpieza etc.
- Impresos y documentos administrativos (fichas, planillas etc.)
- Planchetas, sujeta hojas (tamaño oficio)
- Código del Trabajo. Ley N° 213/1993.
- Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Categorización Hotelera.
- Guía de Interpretación de la Norma de Categorización.
- Secretaria Nacional de Turismo. Resol. N° 956-2017 Modificación parcial de la 332-10 Categ. H y HX
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.

*Taller de Alojamiento – Área de Gobernanca.*

Office: Materiales, mobiliarios e insumos

- Estante para ubicación de productos
- Estante para ubicación de materiales
- Juego de sábanas
- Juego de toallas (gramaje y tramado)
- Juego de manteles y servilletas
- Juego de trapos secadores (multiusos)
- Neceser con elementos varios para costura y pequeños arreglos (hilos varios colores, tijera, cinta métrica, dedal, alfileres etc.)
- Utensilios para lavado menores (baldes, latonas, cepillos de cerdas suave y fuertes, químicos para la limpieza)
- Mesa para planchado
- Mesa para doblado y verificación de blancos.
- Cuadro/cartel informativo (para colocar el plan de trabajo e informaciones varias).
- Estante con puerta (5 niveles mínimos para el office)
- Lavandería: Máquinas y equipos
- Plancha y materiales para el planchado (apresto para ropas)
- Lavarropas
- Secarropas
- Neceser con elementos varios para costura y pequeños arreglos (hilos varios colores, tijera, cinta métrica, dedal, alfileres etc.)
- Utensilios para lavado menores (baldes, latonas, cepillos de cerdas suave y fuertes, químicos para la limpieza)

Mesa para planchado



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesa para doblado y verificación de blancos</li> <li>- Perchas</li> </ul> <p>Habitación: zona anexa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 cama</li> <li>- 1 colchón</li> <li>- 1 cabecera</li> <li>- 2 almohadas</li> <li>- 2 mesitas de luz</li> <li>- 2 veladores</li> <li>- Un estante</li> <li>- Una silla</li> <li>- Una mesa u escritorio</li> <li>- 2 tapetes</li> </ul>
---

<b>MODULO FORMATIVO 4</b>	
<b>Nombre del Módulo Formativo</b>	<b>Atención a los pasajeros/huéspedes</b>
<b>Código</b>	MF0095_2
<b>Nivel de competencia</b>	2 (dos)
<b>Duración</b>	80 horas
<b>UC asociada</b>	Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos
<b>Objetivo General</b>	
Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos	
<b>Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación</b>	
<b>RA.1. Analizar la cultura de calidad aplicable en los establecimientos turísticos, describiendo los criterios, las herramientas y las buenas prácticas del sistema de calidad turística.</b>	
<b>CE1.1.</b> Explicar la cultura y sistema de calidad utilizada en los establecimientos turísticos, detallando la normativa aplicable y las incidencias más habituales en las prestaciones de los servicios.	
<b>CE1.2.</b> Describir los métodos utilizados habitualmente para evaluar la calidad del servicio prestado por una empresa/organización turística.	
<b>CE1.3.</b> Identificar condiciones determinadas de la prestación del servicio de la empresa/organización turística.	
<b>CE1.4.</b> Identificar procedimientos de calidad para la transmisión de información dentro de la empresa/organización turística.	
<b>CE1.5.</b> Fomentar las buenas prácticas en las actividades desarrolladas cada día, cumpliendo los estándares establecidos.	
<b>CE1.6.</b> Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos a la cultura de calidad en el proceso de atención en diferentes situaciones turísticas	
- Análisis y síntesis de la información suministrada.	

Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Detección de fallos
- Confección de informes donde se recojan de manera estructurada y clara la situación detectada, conclusiones y alternativas que puedan suponer una mejora utilizando las herramientas de gestión e informáticas disponibles

**CE1.7.** Valorar la importancia de la cultura de calidad en la realización de las actividades diarias de los establecimientos turísticos.

**CE1.8.** Demostrar capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad en la realización de las actividades.

**RA.2. Aplicar técnicas y habilidades de comunicación en situaciones de atención/asesoramiento al pasajero/huésped a fin de satisfacer sus expectativas.**

**CE2.1.** Relacionar el uso de las técnicas y habilidades de comunicación con las diferentes situaciones de atención e información más habituales en establecimientos de alojamiento o atención a huéspedes en diferentes situaciones turísticas.

**CE2.2.** Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de atención al turista/cliente, diferenciando las barreras, puntos fuertes y débiles en el proceso de comunicación y los elementos necesarios para una comunicación efectiva.

**CE2.3.** Describir las fases que componen el proceso de atención al pasajero/huésped a través de diferentes canales de comunicación: presencial, telefónico o telemático.

**CE2.4.** Explicar los errores más habituales que se cometen en la comunicación no verbal y su impacto sobre el mensaje verbal que se pretende transmitir.

**CE2.5.** Describir los fundamentos de la escucha activa, especificando los componentes actitudinales, los errores y las consecuencias de una comunicación no efectiva.

**CE2.6.** Identificar los tipos de clientes o usuarios en los diversos supuestos planteados en el aula, asociándolos al perfil y segmento idóneo.

**CE2.7.** Atender a supuestos pasajeros/huéspedes mediante conversaciones telefónicas o de contestación a consultas realizadas por correo electrónico, realizando las siguientes acciones:

- Identificación al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo y cortesía.
- Adaptación a la conversación a la situación de la que se parte.
- Obtención, en su caso, la información histórica del cliente acudiendo a la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
- Empleo de las técnicas y actitudes idóneas para el desarrollo de la comunicación.
- Registro de la información relativa a la consulta en la herramienta de gestión seleccionada a este efecto.

**CE2.8.** Aplicar en casos simulados en el aula de comunicación con pasajeros/huésped seleccionado la técnica más ajustada al tipo de cliente o usuario y a las características del servicio ofertado y manteniendo actitud de escucha activa, empatía y comunicación asertiva para:

- La interpretación de necesidades
- Respuesta a peticiones
- Aplicación de normas de seguridad

Entrega de información general y turística



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**CE2.9.** Argumentar la necesidad de atender a los potenciales clientes o usuarios con asertividad, cortesía, amabilidad, discreción y confidencialidad, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información.

**RA.3. Mantener actitudes de predisposición en la atención al cliente analizando la importancia de superar sus expectativas con relación al trato recibido.**

**CE3.1.** Analizar las expectativas e intereses de diferentes tipos de clientes que utilizan los servicios turísticos.

**CE3.2.** Asociar la capacidad de empatía con las necesidades de los diferentes tipos de clientes, compañeros y/o colaboradores, que se relacionen en la prestación de servicios turísticos.

**CE3.3.** Valorar la importancia de mantener una actitud amable y cercana en el trato con el cliente que usufrutua los servicios turísticos.

**CE3.4.** Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, compañeros y/o colaboradores.

**CE3.5.** Valorar la importancia de la imagen corporativa cumpliendo los estándares estipulados.

**CE3.6.** Argumentar la importancia de la recogida de información sobre la satisfacción del usuario y los métodos básicos a aplicar para su valoración y cambios en caso de ser necesario,

**CE3.7.** Resolver los casos prácticos planteados en el aula, referidos a las actitudes de predisposición en la atención al cliente analizando la importancia de superar sus expectativas con relación al trato recibido:

- Respeto por la idiosincrasia de cada cultura.
- Reconocimiento de la existencia de diferentes modos de pensar y actuar en las diferentes culturas.
- Intervención al individuo y su entorno, reconociendo las diversas expresiones culturales de los sujetos individuales y colectivos, protegiendo las características propias del ser humano, el secreto profesional, el consentimiento informado y la autonomía de cada turista o cliente.
- Creación de una relación empática y respetuosa con el pasajero/huésped o cliente, acorde con la situación de la persona.
- Reconocimiento de las responsabilidades legales relacionadas con la autonomía y libertad del turista o cliente, así como la ley de protección de datos.

**CE3.8.** Reconocer las responsabilidades legales relacionadas con la autonomía y libertad del pasajero/huésped, así como la protección de datos personales.

**RA.4. Aplicar técnicas de primeros auxilios, determinando la más adecuada en función de la situación y de acuerdo con los protocolos establecidos.**

**CE4.1** Explicar los tipos de accidentes y situaciones de emergencia sanitaria más habituales en actividades turísticas.

**CE4.2.** Identificar los protocolos de primeros auxilios, según tipo de contingencia y normativa vigente.

**CE4.3.** Identificar la existencia de una urgencia vital y los mecanismos de actuación previstos en diferentes casos de emergencias.

**CE4.4.** Explicar la técnica de reanimación cardio pulmonar (RCP) y los pasos para su secuencia de aplicación de acuerdo con los estándares internacionales aceptados.



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Rocalde De Giacomo  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**CE4.5.** Relacionar materiales/equipos y utilización de estos en diferentes situaciones de urgencias.

**CE4.6.** Aplicar las técnicas necesarias de primeros auxilios en diferentes supuestos planteados en el aula, referidos a la existencia de:

- Fracturas
- Cortaduras
- Quemaduras
- Descargas eléctricas
- Intoxicaciones
- Hemorragias
- Luxaciones
- Maniobras de reanimación cardio pulmonar (RCP)

**CE4.7.** Describir los equipos de extinción de incendio, explicando su utilidad en función del tipo de fuegos y origen.

**CE4.8.** Explicar el manejo de los extintores, detallando los cuidados que deben ser aplicados para mantenerlos en óptimas condiciones de uso.

**CE4.9.** Demostrar una actitud de responsabilidad en el cuidado de su salud y la de los demás aplicando las normas básicas.

**RA.5. Atender las peticiones, quejas y reclamos planteados por los pasajeros/huéspedes, aplicando los procesos necesarios para su tramitación.**

**CE5.1.** Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y privados de protección al consumidor y explicar su competencia.

**CE5.2.** Describir las consultas, quejas y reclamaciones más habituales que presenta un pasajero/ huésped.

**CE5.3.** Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal (oral, escrito o medios electrónicos).

**CE5.4.** Describir el procedimiento administrativo legal de quejas y reclamaciones, según ámbito determinado.

**CE5.5.** Realizar en casos simulados de quejas o reclamos de clientes:

- La identificación de los elementos de la queja/reclamación.
- El argumento de las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente turístico, y creando un clima de confianza con él.
- La utilización de la escucha activa y las técnicas de asertividad.
- La orientación sobre los mecanismos extrajudiciales posibles.
- La identificación, de acuerdo con las reclamaciones, con qué área/s de la empresa y/u organismos se realizarían las gestiones, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- El registro de las quejas o reclamos en diversos formatos previamente establecidos.
- La redacción de los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos.
- La presentación de la solución final que demuestre la satisfacción del pasajero/huésped.

**CE5.6.** Aplicar en supuestos prácticos planteados en el aula técnica de fidelización de clientes y usuarios de servicios turísticos, seleccionando las idóneas para cada caso.

  
Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

  
  
Mónica Recalde De Giacomin  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**CE5.7.** Aplicar en supuestos prácticos planteados en el aula las técnicas de mediación para la solución de posibles anomalías o errores en los servicios turísticos, con la finalidad de satisfacer a los clientes y usuarios.

**Contenidos formativos**

**Conceptuales:**

**La calidad en los servicios turísticos:**

- Concepto y origen de la calidad.
- La gestión de la calidad en las empresas de servicios turísticos.
- Cultura de calidad
- Sistema de Calidad
- Herramientas de Calidad
- El control y el aseguramiento de la calidad.
- Incidencias habituales en la prestación de los servicios turísticos.
- La satisfacción del cliente. Control y medición.
- La excelencia en el servicio al cliente
- Objetivos de la empresa
- Manual de Buenas Prácticas del Sistema de Calidad Turística.
- La satisfacción de los clientes de servicios turísticos. Factores y percepción.
- La calidad y seguimiento de la atención al cliente. Documentación de seguimiento
- Normativa de calidad vigente para los servicios turísticos. (Senatur – Atención Ciudadana)
- Las normas ISO 9000. Funcionamiento de la certificación.

**La comunicación y la atención a clientes de servicios turísticos:**

- Protocolo de servicios.
- El proceso de atención al cliente/usuario de servicios turísticos.
- Pautas de comportamiento. Disposición previa. Respeto y amabilidad. Implicación en la respuesta.
- Tipología de clientes.
- Política de la empresa.
- Procesos de información y de comunicación.
- Comunicación verbal y no verbal.
- La imagen personal.
- Barreras en la comunicación con el cliente.
- Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
- Elementos de un proceso de comunicación efectiva.
- Estrategias y pautas para una comunicación efectiva.
- La escucha activa:
  - Concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva.
  - Signos y señales de escucha.
  - Componentes actitudinales de la escucha efectiva.
  - Errores en la escucha efectiva.
  - Consecuencias de la comunicación no efectiva.
- Protocolo y cortesía.

**Primeros auxilios y combate a incendios en establecimientos turísticos:**

- Protocolo de la empresa ante emergencias



Abg. María García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Primeros auxilios, ante:
  - Fracturas
  - Cortaduras
  - Quemaduras
  - Descargas eléctricas
  - Intoxicaciones
  - Hemorragias
  - Luxaciones
- Reanimación cardiopulmonar (RCP)
- Prevención de incendios.

**Peticiones, quejas y reclamos en establecimientos turísticos:**

- El proceso de atención de peticiones, quejas y reclamos.
- Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones.
- El proceso de mediación.
- Documentación de la resolución de quejas y reclamos. Información que debe contener.
- Resolución de conflictos y mediación.
- Fidelización de clientes/usuarios de servicios turísticos.
- Normativa vigente sobre el manejo de quejas y reclamos en la prestación de servicios turísticos. (SENATUR – Atención Ciudadana).
- Ley N° 1334/1998: "De Defensa del Consumidor y del Usuario".
- Ley N° 5578/2016: "De uso obligatorio de desfibrilador externo automático (DEA), en lugares públicos y privados de concurrencia masiva".

**Procedimentales:**

**Aplicación del sistema de calidad en los servicios turísticos:**

- Uso de herramientas del sistema de calidad en el proceso de atención.
- Cumplimiento de la Cultura de la Calidad.
- Fomento de las buenas prácticas.
- Resolución de casos prácticos de cultura de calidad en servicios turísticos.

**Técnicas de comunicación y atención a clientes de servicios turísticos:**

- Aplicación de técnicas de comunicación.
- Interpretación en la comunicación no verbal.
- Aplicación de habilidades técnicas en la escucha efectiva.
- Técnicas de asertividad.
- Resolución de requerimientos del huésped con relación a servicios ofrecidos por el establecimiento.
- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
  - solicitud de información de localización.
  - solicitud de información de localización de producto.
  - solicitud de información de precio.
- Técnicas de protocolo y cortesía.
- Técnicas de fidelización de clientes/usuarios de servicios turísticos

**Técnicas de primeros auxilios:**

- Identificación de la emergencia sanitaria y selección del protocolo de actuación en función de la emergencia existente.

Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Técnicas de primeros auxilios según contingencia:
  - Fracturas
  - Cortaduras
  - Quemaduras
  - Descargas eléctricas
  - Intoxicaciones
  - Hemorragias
  - Luxaciones
- Técnicas de reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Utilización de los equipos portátiles de extinción de incendio de acuerdo con el tipo de fuego, causa y origen del incendio.

**Manejo de quejas y reclamos:**

- Actitud de mediación y conciliación.
- Técnicas atención a quejas y reclamos.
- Registro de documentación en el manejo de quejas y reclamos.
- Técnicas de fidelización de clientes
- Técnicas de mediación.

**Actitudinales**

- Valorar la importancia de la cultura de la calidad en las actividades diarias en la prestación de servicios turísticos.
- Actuar con responsabilidad en las actividades diarias.
- Actuar con ética profesional en las actividades realizadas.
- Disciplina y rigurosidad en la aplicación de protocolos.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las tareas.
- Capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad.

**Requisitos mínimos de acceso al módulo**

Cumplir uno de los siguientes requisitos:

- Educación Escolar Básica, concluida.
- Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas, concluida.
- Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación).
- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Perfil del profesional formador</b>		
<b>Perfil académico (competencias técnicas)</b>	<b>Experiencia profesional requerida*</b>	
	<b>Con titulación</b>	<b>Sin titulación**</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o,</li> <li>- Título de Técnico Superior o,</li> <li>- Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.</li> </ul>	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

(\*) en el área relacionada con el módulo formativo.

(\*\*) en el caso de que el formador no cuente con titulación.

<b>Competencias pedagógicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en cualquier especialidad o,</li> <li>- Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o</li> <li>- Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.</li> </ul>
---------------------------------	--

<b>Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento</b>		
<b>Espacio</b>	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante
<i>Taller de Alojamiento – Área de Gobernancia</i>	40 m <sup>2</sup>	60 m <sup>2</sup>
<b>Infraestructuras básicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.</li> <li>- Iluminación adecuada.</li> <li>- Sistema de ventilación.</li> <li>- Sistema de aire acondicionado.</li> <li>- Accesibilidad universal a los espacios.</li> <li>- Extintores y sistemas de seguridad.</li> <li>- Conexión a Internet, por cable o red wifi.</li> </ul>		
<b>Equipamiento de los espacios</b>		
<b>Nombre del espacio, equipos, mobiliario y materiales</b>		
<i>Aula polivalente</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notebook o PC (docente).</li> <li>- Proyector multimedia.</li> <li>- Pizarra acrílica, pincel y borrador.</li> <li>- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.</li> </ul>		



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Computadores suficientes en función del número de estudiantes, con conexión a Internet (pueden ubicarse en el laboratorio de informática o en el aula polivalente en el caso de disponer de carro portátil)
- Material de oficina diverso.
- Expositores de material informativo y promocional.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta.
- Impresos y documentos administrativos.
- Documentación informativa.
- Ley N° 213/1993: "Que establece el Código del Trabajo".
- Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Categorización Hotelera.
- Guía de Interpretación de la Norma de Categorización.
- Resolución SENATUR N° 956/2017: Secretaria Nacional de Turismo. "Modifica parcialmente la Resolución N° 332/2010: "Que reglamenta la inscripción en el Registro Nacional de Turismo y el funcionamiento de todos los prestadores de servicios turísticos".
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.
- Norma Paraguaya - NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- Norma Paraguaya - NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. Por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).



Mónica Recalde De Giacomi

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>MODULO FORMATIVO 5</b>	
<b>Nombre del Módulo Formativo</b>	<b>Idioma extranjero básico</b>
<b>Código</b>	MF0134_2
<b>Nivel de competencia</b>	2 (dos)
<b>Duración</b>	80 horas
<b>UC asociada</b>	Comunicarse en idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional
<b>Objetivo General</b>	
Comunicarse en idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.	
<b>Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación</b>	
<b>RA.1. Identificar las ideas procedentes de la información oral a nivel básico en idioma extranjero, iniciando una comunicación sobre la temática brindada.</b>	
<p><b>CE1.1.</b> Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.</p> <p><b>CE1.2.</b> Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.</p> <p><b>CE1.3.</b> Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.</p> <p><b>CE1.4.</b> Realizar en casos prácticos planteados en el aula la interpretación de comunicaciones orales en el idioma extranjero, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los requerimientos formulados oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.</li> <li>- Identificar los elementos no verbales de la comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.</li> <li>- Ejecutar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.</li> <li>- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.</li> </ul>	
<b>RA.2. Identificar el objetivo de la información y documentación escrita (impresa/digital) en idioma extranjero con un nivel de usuario básico, emitiendo una respuesta sobre el tema.</b>	
<p><b>CE2.1.</b> Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.</p> <p><b>CE2.2.</b> Interpretar el mensaje de cartas u otros medios de comunicación impresos, como también de correos electrónicos y otros de carácter formal, oficial o institucional como para poder responder en consecuencia.</p> <p><b>CE2.3.</b> Localizar información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte bien estructurados y de extensión media, a fin de reconocer las ideas</p>	

Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

**CE2.4.** Identificar la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses a fin de brindar información certera.

**CE2.5.** Realizar en supuestos casos prácticos de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar los tipos de información solicitada en cada apartado a fin de dar respuestas completas.
- Describir las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Obtener información específica tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar expresiones específicas del ámbito profesional.
- Traducir contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Evidenciar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

**CE2.6.** Emplear la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro según sea el caso.

**CE2.7.** Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

**RA.3. Expresarse oralmente en idioma extranjero con un nivel de usuario básico, utilizando la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación**

**CE3.1.** Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

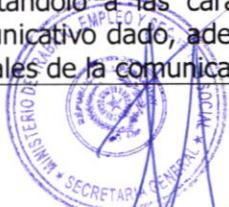
**CE3.2.** Realizar en supuestos casos prácticos de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario acorde, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Brindar información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

**CE3.3.** Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

**CE3.4.** Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, a fin de intercambiar información y opiniones.

**CE3.5.** Utilizar corrección léxica específica del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

**RA.4. Emplear documentación con textos sencillos y coherentes, teniendo en cuenta la terminología al uso, brindando respuestas usuales.**

**CE4.1** Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

**CE4.2** Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

**CE4.3** Realizar en supuestos casos prácticos de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Seleccionar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir las características esenciales de la información o requerimiento propuesto de los materiales escritos del caso práctico.
- Expresar la aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complementar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Solicitar disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos

**Contenidos formativos**

**Conceptuales:**

**Sentido general de la información oral:**

- Gramática sobre usos y expresiones.
- Técnicas de comunicación.
- Características del establecimiento.
- Cultura de los turistas de habla (según idioma extranjero).

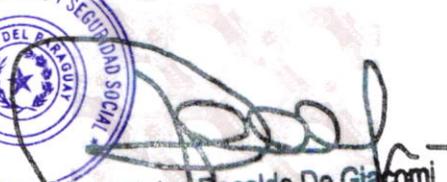
**Información y documentación escrita:**

- Política de la empresa – formatos de documentos (cartas, e-mail, mensajes cortos, presupuestos, etc.)
- Datos básicos de un documento (nombre, fecha, hora, cantidad de pasajero, tarifa y otros)
- Técnicas de comunicación.
- Materiales impresos de comunicación (carteles, afiches y otro).

**Aspectos técnicos de la actividad profesional:**

- Normas de Protocolo y cortesía en el servicio del establecimiento.
- Manual de funciones.
- Aspectos socioculturales (costumbres - modismos)

  
Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

  
  
Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<ul style="list-style-type: none"><li>- Técnicas de Comunicación (comunicación asertiva a superiores).</li></ul> <p><b>Terminología de uso, expresiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Saludos y preguntas habituales del ámbito profesional.</li><li>- Generalidades del país (lengua extranjera). Ubicación, división política, capital, moneda, etc.</li><li>- Frases afirmativas y negativas de uso frecuente en conversaciones.</li></ul> <p><b>Procedimentales:</b></p> <p><b>Interpretación de informaciones orales</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicar vocabulario técnico en su tarea diaria.</li><li>- Aplicar técnicas de trabajo en equipo en todo momento.</li><li>- Utilizar la comunicación no verbal en todo momento</li></ul> <p><b>Interpretación de la información escrita.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicar reglas gramaticales en el uso del idioma extranjero en documentos escritos.</li><li>- Identificar formatos de documentos utilizados en el ámbito profesional.</li><li>- Redactar diferentes tipos de documentos según necesidad y situación presentada.</li></ul> <p><b>Expresión Oral adaptado al canal de comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicar protocolo de cortesía en la comunicación con el/los interlocutores adaptándose a canal de comunicación (presencial/Virtual).</li><li>- Manejo de herramientas y equipo informáticos en la comunicación.</li></ul> <p><b>Uso de terminologías y expresiones estructuradas en la respuesta.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Manejo de documentación e información sencilla propia de la actividad profesional.</li><li>- Aplicar técnicas de atención a los pasajeros/huéspedes.</li></ul> <p><b>Actitudinales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Asume responsabilidades en su ámbito laboral.</li><li>- Aplica criterios éticos en su quehacer diario.</li><li>- Disciplina en aplicación de protocolos y normativas.</li><li>- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las tareas.</li><li>- Actitud de escucha.</li><li>- Valoración de la confidencialidad.</li></ul>
---

<p><b>Requisitos mínimos de acceso al módulo</b></p> <p>Cumplir uno de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Educación Escolar Básica, concluida.</li><li>- Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas, concluida.</li><li>- Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación).</li><li>- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.</li></ul>
--

  
Abg. Marta García Veloso  
Secretaría General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

  
Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

<b>Perfil del profesional formador</b>		
<b>Perfil académico (competencias técnicas)</b>	<b>Experiencia profesional requerida*</b>	
	<b>Con titulación</b>	<b>Sin titulación**</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en la especialidad de la familia profesional correspondiente o,</li> <li>- Título de Técnico Superior o,</li> <li>- Título de grado universitario o postgrado relacionado con el módulo formativo.</li> </ul>	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

(\*) en el área relacionada con el módulo formativo.

(\*\*) en el caso de que el formador no cuente con titulación.

<b>Competencias pedagógicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de profesor / docente en cualquier especialidad o,</li> <li>- Habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable, o</li> <li>- Título de profesor profesionalizante o, Certificado de especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.</li> </ul>
---------------------------------	--

<b>Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento</b>		
<b>Espacio</b>	<i>Hasta 20 estudiantes</i>	<i>Hasta 40 estudiantes</i>
<i>Aula polivalente</i>	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante	1,5 m <sup>2</sup> por estudiante
<b>Infraestructuras básicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.</li> <li>- Iluminación adecuada.</li> <li>- Sistema de ventilación.</li> <li>- Sistema de aire acondicionado.</li> <li>- Accesibilidad universal a los espacios.</li> <li>- Extintores y sistemas de seguridad.</li> <li>- Conexión a Internet, por cable o red wifi.</li> </ul>		
<b>Equipamiento de los espacios</b>		
<b>Nombre del espacio, equipos, mobiliario y materiales</b>		
<i>Aula polivalente</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notebook o PC (docente).</li> <li>- Proyector multimedia.</li> <li>- Pizarra acrílica, pincel y borrador.</li> <li>- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.</li> <li>- Sillas (una para cada estudiante).</li> <li>- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.</li> </ul>		



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

## RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Material de oficina diverso.
- Expositores de material informativo y promocional.
- Diccionario Idioma extranjero-español (digital, impresa del idioma a ser desarrollado)
- Materiales promocionales del país y la zona en idioma extranjero

Actividad conjunta entre el Ministerio de Educación y Ciencias y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social a través de la Unidad Técnica Interministerial del Consejo Nacional de Educación y Trabajo (CNET), para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales (CNPP).

Toda la información suministrada en el presente documento podrá ser utilizada mencionando la fuente.

### FICHA DE AUTORIDADES

#### Santiago Peña Palacios

Presidente de la República del Paraguay

#### MEC

**Luis Fernando Ramírez Silva**  
Ministro de Educación y Ciencias

**María Gloria Pereira de Jacquet**  
Viceministra de Educación Básica

**Nelson Federico Mora Peralta**  
Viceministro de Educación Superior y Ciencias

**Zulma Morales Fernández**  
Coordinadora General  
Unidad Técnica Interministerial  
Consejo Nacional de Educación y Trabajo

#### MTESS

**Mónica Isabel Recalde De Giacomi**  
Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

**César Augusto Segovia Villasanti**  
Viceministro de Trabajo

**Verónica Diana López Benítez**  
Viceministra de Empleo y Seguridad Social

**Alfredo Mongelós González**  
Coordinador General  
Unidad Técnica Interministerial  
Consejo Nacional de Educación y Trabajo



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

## RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

### FICHA TÉCNICA

**Familia Profesional:** Hospitalidad (HOSP)

**Perfil Profesional:** Gestión del Área de Gobernanca en establecimientos hoteleros y extra hoteleros.

**Nivel de cualificación:** 3 (tres)

#### Módulos Formativos asociados al perfil profesional:

- Organización de los procesos del Área de Gobernanca.
- Supervisión de procedimientos de áreas públicas, pisos y lavandería.
- Gestión del Área de Gobernanca.
- Atención a los pasajeros/huéspedes.
- Idioma extranjero básico.

#### Grupo de Trabajo de Diseño de Módulos Formativos

Fátima Loncharich, Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP) – MTESS

Aldo Rolón, Unidad Técnica Interministerial MEC.

Emilia Rotela, Unidad Técnica Interministerial MEC.

Adriana Careaga, Unidad Técnica Interministerial MEC.

#### Expertos formativos consultados

Carmen Viviana Sánchez Florentín, CEDM Virgen de la Merced, Nacional de Luque y Nacional Amanecer

Cinthya Medina, Colegio Nacional Pte Franco

Juan Manuel Llanes Benítez, Servicio Nacional de Formación Profesional

Julio José David Lezcano López, Servicio Nacional de Formación Profesional

Nancy Yamila Lezcano Bogado, Colegio Nacional San Isidro

Nilda Johanna León, Colegio Nacional España

Sanny María Carmen Barrios Benítez, Centro Educativo de Alto Desempeño Félix de Guaranía.

María Orrego, Hotel Marambaia

**Fecha de cierre del documento:** 26/11/2022

#### Revisión Metodológica -

Coordinadora Metodológica del Proyecto Impulsando la Educación.

#### Proyecto: Impulsando la Educación - Cooperación UE – OEI

Mario Patiño, Especialista de la Línea 3 - Ampliación del CNPP – Componente 3 del Proyecto "Impulsando la Calidad Educativa...Profesional"

Berta Jiménez Gancedo, Consultora Coordinación Metodológica

Mónica Caballero, Consultora FmP HOSP

#### Equipo Normativo

Liliana Carbajal, Dirección Jurídica SINAFOCAL-MTESS

Blas Karajallo, Dirección General de Asesoría Jurídica - MTEC

  
Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

  
Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS

**RESOLUCIÓN MTESS N° 251/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE GOBERNANCIA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EXTRA HOTELEROS Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) (VERSIÓN 1).**

Asunción, 05 de octubre de 2023.

Marta Barrios, Dirección General de Educación Permanente de Personas Jóvenes y Adultas - MEC

Tania Quintana, Unidad Técnica Interministerial –CNET

Beatriz León, Unidad Técnica Interministerial –CNET

**Fecha de cierre del documento del Equipo Normativo: 22/06/2023**

**Asunción, Paraguay  
2023**



Abg. Marta García Veloso  
Secretaria General  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Mónica Recalde De Giacomi  
Ministra MTESS