



SG MTESS N° 808/2023

MEMORÁNDUM

A : Mg. David Cano, Coordinador General
Unidad Técnica Interministerial (UTI)

DE : Ing. Félix Argüello, Secretario General Interino
Secretaría General MTESS

FECHA : 25 de julio de 2023

REF. : Remisión de copia autenticada de resolución.



Tengo el agrado de dirigirlle el presente, a fin de remitir 01 (una) copia autenticada de la Resolución MTESS N° 976/2023 de fecha 24 de julio de 2023, "POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019".

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para enviarle mis cordiales saludos.



RESOLUCIÓN MTESS N° 910 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Asunción, 24 de julio de 2023.

VISTO: la Nota UTI-MTESS N° 02/2023 de fecha 17 de abril de 2023, presentada por el Mg. David Cano, en su carácter de Coordinador General de la Unidad Técnica Interministerial (UTI) del Consejo Nacional de Educación y Trabajo por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; recepcionada en la Secretaría General con Mesa de Entrada S.G. N° 842 en fecha 24 de abril de 2023, a través de la cual solicita la aprobación mediante resolución, del Perfil Profesional de Servicios Turísticos en Establecimientos de Alojamiento Rural 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 Servicios Turísticos en Establecimientos de Alojamiento Rural y sus Módulos Formativos asociados, correspondientes a la Familia Profesional de Hospitalidad (HOSP), han sido diseñados con base en las Guías Metodológicas: 1) Para la Definición de Perfiles Profesionales y, 2) Para el Diseño de Módulos Formativos asociados a Perfiles Profesionales del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales; ambas aprobadas mediante la Resolución 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 aprobó 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.-----



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 976 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

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 Perfil Profesional de **"SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL 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.-----

Que, la Ley N° 5115/2013 "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, que reglamenta la Ley N° 1652/2000 "Que crea el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral", en su Artículo 8° expresa: *"El Sistema Nacional de*

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Ing. Félix A. Rodríguez
Secretario General Interno
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Ing. Félix A. Rodríguez
Secretario General Interno
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

DR. RACIGALUPPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 946 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Formación y Capacitación Laboral. Fines y funciones (...) 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 marco del sistema, y velar por su aplicación...".-----

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 Artículo 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 en su Artículo 3°: "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° 5749/2017 "Que establece la Carta Orgánica del Ministerio de Educación y Ciencias", en su Artículo 28, dispone: "... 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: "desarrollar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales".-----

Que, la Ley N° 5115/2013, en su Artículo 11 "Funciones Generales", establece: "El/La Ministro/a en las áreas de trabajo, de empleo y de seguridad social, ejercerá las siguientes funciones y atribuciones generales: (...) 7. Adoptar las medidas de administración, coordinación, supervisión y control necesarias para asegurar el cumplimiento de las funciones de su competencia...".-----

Ing. Félix Argüello
Secretario General Interino

Carla Bacigalupe
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 946 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

POR TANTO, en ejercicio de sus atribuciones;

LA MINISTRA DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

RESUELVE:

Art. 1° **APROBAR** el Perfil Profesional de Servicios Turísticos en Establecimientos de Alojamiento Rural y sus Módulos Formativos asociados, correspondientes a la Familia Profesional de Hospitalidad (HOSP), del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales (CNPP), conforme al Anexo que forma parte de la presente Resolución.-----

Art. 2° **DISPONER** que la Unidad Técnica Interministerial del MTESS, arbitre los mecanismos necesarios para la utilización e implementación efectiva del Perfil Profesional y los Módulos Formativos asociados al mismo, aprobados en la presente Resolución, en forma conjunta con su par del Ministerio de Educación y Ciencias (MEC).-----

Art. 3° **ENCOMENDAR** a la Unidad Técnica Interministerial, la revisión y actualización -conforme a requerimientos del sector productivo- del Perfil Profesional y sus Módulos Formativos asociados, aprobados mediante la presente Resolución.-----

Art. 4° **DISPONER** que la Unidad Técnica Interministerial se encargue del acompañamiento, monitoreo y seguimiento de la efectiva implementación del Perfil Profesional y los Módulos Formativos asociados al mismo, aprobados en la presente Resolución.-----

Art. 5° **ABROGAR** parcialmente la Resolución MTESS N° 4051/19 de fecha 19 de noviembre de 2019, específicamente en todo lo relacionado al Perfil Profesional de Turismo Rural y sus Módulos Formativos asociados.-----



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Felix Angello

Art. 5°

Felix Angello

Felix Angello

Felix Angello

Felix Angello

Felix Angello

Felix Angello

Felix Angello

Felix Angello

Felix Angello

Felix Angello

Felix Angello



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 976 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.---

Art. 6°

COMUNICAR a quienes corresponde y cumplido, archivar.-----



Ing. Félix Argüello
Secretario General de Empleo
y Seguridad Social



Carla Bacigalupo
Ministra



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Ing. Félix Argüello
Secretario General de Empleo
y Seguridad Social



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 976 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019,----

ANEXO I

FAMILIA PROFESIONAL
HOSPITALIDAD (HOSP)

PERFIL PROFESIONAL Y MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS

Servicios Turísticos en Establecimientos de Alojamiento Rural

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: 2 (DOS)

Febrero, 2023





Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 940 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

PERFIL PROFESIONAL

Denominación	Servicios Turísticos en de Establecimientos Alojamiento Rural	Nivel de Cualificación	2 (dos)
Familia Profesional	Hospitalidad	Código del Perfil	HOSP0066_2
Competencia general	Ejecutar las operaciones de alojamiento y restauración propias de los alojamientos rurales paraguayos, así como su comercialización, asegurando la información turística y la ejecución de actividades complementarias en el entorno del establecimiento rural, de modo que se cumplan los objetivos económicos, sociales, de calidad y de protección ambiental.		
Ocupaciones y puestos de trabajo			Código CPO
Gerente de establecimientos rurales			S/C
Operador de turismo rural comunitario			S/C
Operador de camping rural			S/C
Informador de turismo rural			S/C
Asesor de turismo rural			S/C
Empleado de establecimientos rurales			S/C
Recepcionista y empleados de informaciones, Recepcionista de hotel, recepcionista de sanatorios, otros Recepcionista y empleados de informaciones no específicas.			4222
Sectores productivos y tipo de organizaciones en las que se integra			Código CNAEP
Servicio de alojamiento turístico.			
Sector terciario o de servicios, desarrolla sus actividades en establecimientos de alojamiento rural, situado en poblaciones rurales, granjas escuelas, centros de turismo rural comunitario, campings rurales, y cualquier otro establecimiento a los que se les reconozca la tipología rural. Como propietario, gerencia y facilita la prestación del servicio; y, como empleado realiza sus funciones bajo la dependencia de la gerencia.			
Unidades de competencia	Código CPO	Código de la Unidad de Competencia	
Gestionar y comercializar los servicios de establecimientos de turismo rural.	S/C	UC0118_2	
Definir y ejecutar menús gastronómicos sencillos	S/C	UC0119_2	



MINISTRA

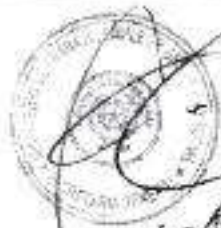
Ing. Félix Argüello
Subdirector General de Inspección



RESOLUCIÓN MTESS N° 976 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019,----

y platos típicos de la zona, y su servicio.		
Aplicar los procedimientos de recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.	4222	UC0120_2
Gestionar el mantenimiento general y las condiciones de uso de las instalaciones del establecimiento de alojamiento rural.	S/C	UC0121_2
Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.	4222	UC0122_2


Inge. Félix Argüello
Secretario General Interno
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Carla Bacicalupo
CARLA BACICALUPO
MINISTRA



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Inge. Félix Argüello
Secretario General Interno
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 946 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Denominación	UC1. Gestionar y comercializar los servicios de establecimientos de turismo rural.		
Código	UC0118.2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Realizar acciones de comercialización y promoción de la oferta de servicios en establecimiento de turismo rural para estimular la demanda y posicionar el establecimiento, utilizando a nivel usuario y herramientas de gestión.	CD1.1. Aplicar los estándares de calidad del alojamiento teniendo en cuenta sus características para mantener o alcanzar las expectativas de los clientes.		
	CD1.2. Desarrollar la oferta del establecimiento de alojamiento rural, resaltando los rasgos diferenciadores frente a la competencia, programando acciones para reducir estacionalidad y obtener la máxima ocupación y rentabilidad.		
	CD1.3. Desarrollar acciones de comercialización que pongan en valor el patrimonio natural, cultural y agropecuario de la zona.		
	CD1.4. Definir los recursos necesarios para el desarrollo de la oferta fijada para el establecimiento.		
	CD1.5. Realizar la promoción del establecimiento, seleccionando los canales de comunicación directos e indirectos para la promoción del mismo, en función de la oferta.		
	CD1.6. Manejar la página web, las redes sociales u otros canales de distribución virtual, utilizándolos de forma segura como fuentes de comunicación e intercambio de información.		
	CD1.7. Evaluar el resultado de las acciones de comercialización y promoción del establecimiento, realizando un seguimiento de estas.		
	CD1.8. Integrar las asociaciones, cooperativas y sociedades que le ayuden en la gestión y faciliten la comercialización del establecimiento a través de participación en ferias, bolsas de contrataciones y encuentros profesionales.		
EC2. Realizar el aprovisionamiento de mercaderías que sean	el de	CD2.1. Enumerar los enseres, productos de limpieza, lencería de cama y baño, para el funcionamiento adecuado del establecimiento.	



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Ing. Félix Argüello
Secretario General Interino
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Ing. Félix Argüello
Secretario General Interino
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social





Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 946 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019,----

necesarias para cubrir la demanda del alojamiento rural, realizando negociaciones con proveedores.	CD2.2. Investigar los proveedores de cercanía, fijando aquellos que resulten idóneos en calidad, precio, plazos de entrega, condiciones de pago, entre otros. CD2.3. Gestionar el aprovisionamiento de las materias primas y productos alimenticios necesarios para la oferta culinaria prevista, teniendo en cuenta el número de clientes previstos, sus costes y margen de beneficios. CD2.4. Garantizar el stock de provisión del establecimiento en cuanto a la existencia de materias primas alimenticias, productos de limpieza, lencería y otros, para impedir el desabastecimiento. CD2.5. Aplicar los procedimientos de control de entrada de mercancías, adecuándose a los pedidos, calidad, cantidades, pesos y nivel de calidad requerida, así como al cumplimiento de las normas de sanidad y seguridad alimentaria. CD2.6. Establecer las condiciones de almacenamiento que deben cumplir los diferentes tipos de productos para asegurar su integridad, adecuada rotación, condiciones de almacenaje y control de consumo.
EC3. Aplicar sistemas de control de producción y de rentabilidad económica, así como de calidad de los servicios del establecimiento.	CD3.1. Organizar los sistemas de información y control de la situación financiera y económica del alojamiento para un seguimiento exhaustivo. CD3.2. Aplicar los formatos y métodos de cumplimiento de la documentación relacionada con la gestión económica del establecimiento (facturas, albaranes/hoja de remisión, cheques, comanda, vales y recibos, entre otros). CD3.3. Realizar el seguimiento de la facturación, cobro, cierre diario de productos y liquidación de caja para asegurar el control del estado de las cuentas de forma periódica. CD3.4. Detectar posibles desviaciones en el control de la producción y rentabilidad económica del establecimiento disponibilizando las medidas óptimas para asegurar la viabilidad económica del negocio y en caso necesario, reportando a los superiores o dueños del establecimiento. CD3.5. Controlar los consumos de productos y mercancías en general, para calcular costes de producción de los diferentes servicios prestados.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Ing. Felix Argüello
Secretario General Interino
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Ing. Felix Argüello
Secretario General Interino
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Ing. Felix Argüello
Secretario General Interino
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 974 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

	CD3.6. Calcular los precios de los productos y servicios ofertados a partir de los costes y consumos, así como del conocimiento del mercado de competidores. CD3.7. Aplicar un sistema de gestión de calidad de los servicios prestados por el establecimiento, para lograr su sostenibilidad, evitar quejas y reclamaciones, y asegurar la fidelización de los clientes.
Contexto de aplicación	
Medios y materiales	
Impresos y documentos comerciales y administrativos de la gestión de establecimientos rurales. Material de oficina diverso. Ordenador con aplicaciones informáticas de gestión de alojamiento rural. Teléfono. Folleto informativos. Materiales de promoción. Almacén. Mercaderías para el funcionamiento del alojamiento rural. Equipos de almacenaje, pesado de mercancías.	
Información	
Información para la creación de una nueva empresa. Información de organismos públicos relacionados con la actividad de alojamiento rural, licencia de actividad, registros sanitarios, etc. Manuales de procesos de funcionamiento de alojamiento. Modelos de documentos normalizados como factura, inventarios, hojas de pedido, facturas. Albaranes. Letra de cambio, cheques, ficha de productos, ficha de control de consumo. Archivo de clientes. Archivos de proveedores. Normas de manipulación de alimentos. Información sobre la zona, recursos, servicios y productos. Información sobre normas urbanísticas y características de la zona. Información sobre la competencia. NP 21 004 77. Seguridad Industrial. Clasificación de Fuegos por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). NP 24 001 80. Agua potable. Requisitos generales. Código del Trabajo. Ley N° 213/1993. Resolución N° 956-2017 Modificación parcial de la 332-10 Categorías H y HX. Manual de Buenas Prácticas para Establecimiento Hotelero. Guía de implementación de las Buenas Prácticas de Calidad en Establecimiento Extra	

CARLA BACIGALUPO
MINISTRA

Dr. Félix Argüello
Intendente General



Ministerio de
**TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL**

■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 916 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Hotelerio.

Principales resultados del trabajo

- Oferta del establecimiento de alojamiento rural, desarrollada.
- Recursos necesarios para el desarrollo de la oferta, establecidos.
- Promoción del establecimiento, que ponga en valor el patrimonio natural, cultural y agropecuario de la zona, desarrollada.
- Asociaciones, cooperativas y sociedades que le ayuden en la gestión y faciliten la comercialización del establecimiento, integradas.
- Aprovisionamiento y almacenamiento de mercaderías que sean necesarias para cubrir la demanda del alojamiento rural, realizados.
- Proveedores de cercanía, concretados.
- Stock de provisión del establecimiento, garantizado.
- Procedimientos de control de entrada de mercancías, aplicados.
- Precios de los productos y servicios ofertados a partir de los costes y consumos, calculados.
- Sistemas de información y control de la situación financiera y económica del alojamiento, organizados.
- Seguimiento de la facturación, cobro, cierre diario de productos y liquidación de caja, realizado.
- Control de la producción y rentabilidad económica del establecimiento, detectado.
- Sistema de gestión de calidad de los servicios prestados por el establecimiento, aplicado.

5 CARLA BACIGALUPO
MINISTRA

Ang. Felix Argüello
Sr. - 1000 Central Ave.
San Francisco, Calif.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Ing. Félix Angiello
Secretario General



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 946 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Denominación	UC2. Definir y ejecutar ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos de la zona, y su servicio.		
Código	UC0119.2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Definir ofertas gastronómicas sencillas propias de alojamientos rurales.	CD1.1. Ofertar la gastronomía de acuerdo con la capacidad del establecimiento, las posibilidades de abastecimiento, los medios disponibles y el patrimonio gastronómico de la zona.		
	CD1.2. Elaborar los menús y las cartas teniendo en cuenta: - la estacionalidad de los productos, - el equilibrio nutritivo de los platos, - las normas de dietética y nutrición, - la presentación y colores de los platos, - la no repetición de géneros, - los costes de los platos, y - los precios aplicables.		
	CD1.3. Comercializar la oferta gastronómica, en formato impreso, utilizando criterios estéticos acordes con la imagen del establecimiento y los objetivos económicos.		
	CD1.4. Detectar las preferencias de los clientes y la adecuación a los productos de temporada y eventos gastronómicos anuales, teniendo en cuenta la rotación de platos.		
EC2. Elaborar y presentar desayunos y ofertas gastronómicas típicas del entorno rural, aplicando las normas higiénicas sanitarias y de manipulación de alimentos.	CD2.1. Preparar y presentar los desayunos y elaboraciones culinarias, en función del aprovisionamiento de géneros, útiles, número de clientes y el calendario de actividades.		
	CD2.2. Elaborar las materias primas, aplicando las técnicas culinarias y las de manipulación de alimentos en crudo y su conservación, respetando las normas higiénicas sanitarias.		
	CD2.3. Preparar y emplatar los desayunos y elaboraciones sencillas, de acuerdo con la ficha/receta del plato, siguiendo las técnicas culinarias y adecuándose a peticiones particulares de clientes.		
	CD2.4. Vender a los clientes, aplicando normas de conservación y envasado rigurosas, diseñando una presentación comercial acorde con la imagen del establecimiento.		
	CD2.5. Aplicar rigurosamente las normas de seguridad e		



ES COPIA DEL ORIGINAL

Ing. Félix Aránguez
Secretario General de Empleo

Ing. Félix Aránguez
Secretario General de Empleo
2023-09-14 14:24

Ing. Félix Aránguez
Secretario General de Empleo
2023-09-14 14:24

MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 976/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

	higiene en todas las fases del proceso de la oferta de alimentos y bebidas, realizando la puesta a punto de los utensilios y equipos, de acuerdo con los sistemas de limpieza y mantenimiento establecidos y las normas de manipulación de alimentos.
EC3. Ejecutar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en alojamientos rurales de acuerdo con las normas básicas de restauración, atendiendo a las peticiones de los clientes para satisfacer sus deseos, necesidades y expectativas de calidad.	CD3.1. Preparar la mise en place, las operaciones de limpieza, montaje de equipos y utensilios necesarios para el servicio, siguiendo los procedimientos establecidos y teniendo en cuenta las previsiones de ocupación.
	CD3.2. Realizar los servicios en restauración, aplicando las normas elementales de protocolo y costumbres.
	CD3.3. Satisfacer las peticiones de los clientes en alimentos y bebidas, con eficacia, rapidez y mostrando una actitud correcta en el servicio.
	CD3.4. Efectuar el desarmado de los útiles y materiales utilizados, de forma rápida, evitando roturas, derrames o incidentes, y actuando con diligencia ante incidentes o contingentes imprevistos.
	CD3.5. Realizar la limpieza y desinfección de equipos, maquinaria y utillaje utilizados durante el servicio de comidas y bebidas, aplicando las instrucciones del fabricante y los procedimientos establecidos, y verificando que quedan en las óptimas condiciones operativas para su posterior uso.
Contexto de aplicación	
Medios y materiales	
Equipos de cocción. Equipos de frío. Utensilios para la preparación de los platos típicos y sencillos. Mobiliario de comedor. Menaje para servicio. Vajilla, cubertería y cristalería. Lencerías de comedor. Géneros culinarios, productos gastronómicos. Uniformes. Extintores y sistemas de seguridad.	
Información	
Fichas técnicas de elaboración culinaria. Tablas de temperatura. Documentos normalizados como relevés (declaraciones), vales de pedidos, fichas de consumo, comandas, facturas, etc. Manuales de procesos. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinarias e instalaciones. Ordenes de trabajo. Normas higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos.	
NP 21 004 77. Seguridad Industrial. Clasificación de Fuegos por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).	
NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad por el Instituto Nacional de	



RESOLUCIÓN MTESS N° 074/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

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

Código del Trabajo. Ley N° 213/1993.

Resol. N° 956-2017 Modificación parcial de la 332-10 Categorías H y HX.

Manual de Buenas Prácticas para Establecimiento Hotelero.

Guía de Implementación de las Buenas Prácticas de Calidad en Establecimiento Extra Hotelero.

Principales resultados del trabajo

- Menús y las cartas, elaborados.
- Oferta gastronómica, en formato impreso e informático, creada.
- Preferencias de los clientes y la adecuación a los productos de temporada y eventos gastronómicos, detectadas.
- Desayunos y elaboraciones culinarias, elaborados y presentados.
- Presentaciones comerciales propias disponibles para la venta.
- Normas de seguridad e higiene, aplicadas.
- Mise en place, operaciones de limpieza, montaje de equipos y utensilios necesarios para el servicio, realizados.
- Normas de protocolo y costumbres, aplicadas.
- Peticiones de los clientes en alimentos y bebidas, satisfechas.
- Desarmado de los útiles y materiales utilizados, efectuado.
- Limpieza y desinfecciones de equipos, maquinaria y utillaje utilizadas durante el servicio de comidas y bebidas, realizadas.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Ing. Félix Argüello
Secretario General de Asesoría



CARLA BACIGALUPO
Ministra



RESOLUCIÓN MTESS N° 976/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Denominación	UC3. Aplicar los procedimientos de recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.		
Código	UC0120_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Realizar los trabajos relacionados con la gestión de reservas de habitaciones teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.	CD1.1. Aplicar los procedimientos para la prestación de servicio, teniendo en cuenta las características del establecimiento: capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa, tipo de clientes, etc.		
	CD1.2. Organizar las actividades diarias, verificando la información asentada en el libro de novedades.		
	CD1.3. Cumplimentar los documentos, bien por medios manuales o informáticos, para la tramitación de las reservas, respetando los plazos establecidos.		
	CD1.4. Procesar las reservas en base a las siguientes informaciones: - Previsiones de ocupación. - Clientes no presentados. - Modificaciones de reservas. - Anulaciones. - Datos de clientes y de empresas. - Garantías solicitadas. - Correspondencia y mensajes.		
	CD1.5. Prestar servicios de reserva teniendo en cuenta las características del establecimiento: capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de la empresa, tipología de clientes, etc.		
EC2. Aplicar los procedimientos de ingreso (<i>check in</i>) teniendo en cuenta los procedimientos establecidos la normativa vigente.	CD2.1. Aplicar los procedimientos idóneos para la mayor eficacia en la prestación del servicio, a partir de los medios disponibles y la modalidad del establecimiento.		
	CD2.2. Buscar la optimización de las tareas adaptándose a: - Las directrices de la empresa. - La capacidad del establecimiento y tipo de oferta. - El presupuesto económico. - Los principios de ergonomía, seguridad e higiene.		
	CD2.3. Asignar las habitaciones disponibles teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.		



COPIA DEL REGISTRO
Felix
Secretaría de
Gabinete

Felix
Secretaría de
Gabinete

15
CARLA BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 976 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

	CD2.4. Formalizar el ingreso al establecimiento del huésped, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y la documentación.
	CD2.5. Entregar la llave o sistema de apertura, informando sobre las formas de utilización y respetando los procedimientos establecidos.
	CD2.6. Informar sobre los servicios internos, con rapidez y cortesía, en forma y tiempo establecidos.
	CD2.7. Consignar en el formato establecido (manual o informático) la información y datos del huésped.
EC3. Aplicar los procedimientos de salida (<i>check out</i>) teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y la normativa vigente.	CD3.1. Registrar el egreso del huésped de acuerdo con procedimientos del establecimiento.
	CD3.2. Verificar el estado de la habitación y consumiciones efectuadas por el huésped, para disponer de un chequeo completo de la estadía.
	CD3.3. Presentar el resumen de servicios al huésped según procedimiento de la empresa.
	CD3.4. Presentar la cuenta al huésped para su verificación y posterior emisión y cobro de la factura.
	CD3.5. Realizar el cobro, aplicando la modalidad de pago según procedimientos establecidos para el logro de los objetivos de la empresa.
	CD3.6. Documentar todos los gastos que genera el huésped, archivándolos en el formato definido (manual o informático).
	CD3.7. Archivar la Información del huésped de acuerdo con los procedimientos del establecimiento.
EC4. Aplicar protocolos de seguridad y confidencialidad según los requerimientos de la empresa.	CD4.1. Realizar la actividad conforme a las normas de seguridad, los procedimientos establecidos en la empresa y normativa vigente.
	CD4.2. Informar al huésped de la seguridad aplicada por el establecimiento, manteniendo la buena imagen corporativa.
	CD4.3. Respetar los procedimientos relacionados con la confidencialidad en todo momento y ante cualquier requerimiento o atención prestada a un visitante con absoluta discreción.
EC5. Prestar información general sobre recursos naturales, culturales, de actividades deportivas y de ocio en general de forma actualizada y fiable, especificando	CD5.1. Transmitir la información general relativa a recursos naturales, culturales, de actividades deportivas y de ocio en general de forma actualizada y fiable, especificando

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

EC5. Prestar información general sobre recursos

Paraguay de la gente

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Paraguay de la gente

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Paraguay de la gente

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Paraguay de la gente

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Paraguay de la gente

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Paraguay de la gente

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Paraguay de la gente

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Paraguay de la gente

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Paraguay de la gente

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Paraguay de la gente

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

naturales y culturales del entorno rural y sobre la oferta de servicios turísticos complementarios.	localizaciones, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempos a emplear, horarios, etc. CD5.2. Transmitir la normativa de medio ambiente y preservación de los espacios, teniendo en cuenta en todas las actividades que se organicen, potenciando la toma de conciencia sobre la conservación de los recursos medioambientales. CD5.3. Ofrecer los soportes considerados de interés para los clientes (internet, folletos, guías, publicaciones turísticas, mapas, planos, revistas, datos de contacto de oficinas de turismo) para su uso y consulta por los clientes. CD5.4. Informar sobre otros servicios turísticos de la zona, como puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía local, actividades de ocio, para complementar la oferta propia del alojamiento rural. CD5.5. Ofertar actividades que se desarrollen en el medio, teniendo en cuenta las peculiaridades y características de la región.
Contexto de aplicación	
Medios y materiales	
Equipo informático. Internet. Software. Central telefónica. Equipo informático. Materiales de oficina. Manuales de planificación. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimientos administrativos. Manuales de elaboración de documentos. Página web del establecimiento. Instrumentos de comunicación.	
Información	
Normativa legal. Información de servicios básicos. Plan estratégico de la empresa. Informes de gestión. Fichero de clientes y proveedores. Manual de la empresa. Portafolio de servicios. Documentos oficiales y de gestión como libros de reserva, contrato de alojamiento, facturas, hojas de reclamaciones, informes, etc. Estados de ocupación de habitaciones. Precios. Información sobre el mercado, productos, precios, y canales de distribución. Bases de datos. Materiales de promoción. Información sobre procesos, procedimientos y métodos de operación.	



18

Felix Argüello



CARLA BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 940 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Procedimiento de atención a clientes.

Modalidad de pago.

Manejo de caja.

Documentación sobre servicios turísticos y recursos naturales y culturales del entorno.
Mapas.

Inventario de recursos, servicios y equipamiento de uso turístico de la zona.

NP 21 004 77. Seguridad Industrial. Clasificación de Fuegos por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

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

Código del Trabajo. Ley N° 213/1993.

Resol. N° 956-2017 Modificación parcial de la 332-10 Categorías H y HX.

Manual de Buenas Prácticas para Establecimiento Hotelero.

Guía de Implementación de las Buenas Prácticas de Calidad en Establecimiento Extra Hotelero.

Principales resultados del trabajo

- Procedimientos para la prestación del servicio, teniendo en cuenta las características del establecimiento, especificados.
- Estado de reservas, actualizado.
- Ingreso al establecimiento del huésped, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos, formalizado.
- Habitación asignada al huésped conforme a procedimientos del establecimiento, organizado.
- Llave o sistema de apertura, entregada.
- Servicios internos, informados.
- Egresos según procedimiento del establecimiento, procesados.
- Conformidad del huésped, considerando estadía y calidad del servicio, verificada.
- Cobro de la factura de la cuenta cliente, chequeado.
- Fondos de facturación a la administración, entregados.
- Procedimientos relacionados con la confidencialidad, respetados.
- Normas protocolares teniendo en cuenta tipo de clientela, modalidad, tipo de establecimiento y normativa interna, aplicadas.
- Información general relativa a recursos naturales, culturales, etc., transmitida.
- Normativa del medio ambiente y preservación de espacios, transmitida.
- Soportes informativos considerados de interés para los clientes, ofrecidos.



19
Ing. Félix Argüello
Secretario General de
Asesoría Jurídica

19
CARLA BACIGALURO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 9.160 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

- Base de datos actualizada de los clientes y empresas, elaborados.
- Depósitos, pre pagos, lista de morosos, verificados.
- Resumen del servicio del huésped, realizado y presentado.
- Cuenta del huésped, verificación posterior, emisión y cobro, presentado.
- Modalidad de pago según procedimientos establecidos para el logro de los objetivos del establecimiento, aplicado.




ES COPIA DEL DEL ORIGINAL
Ing. Félix Argüello
Secretario General Insirma
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

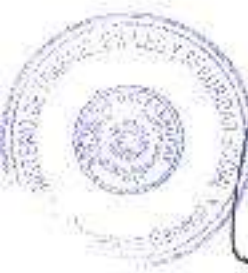
■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Denominación	UC4. Gestionar el mantenimiento general y las condiciones de uso de las instalaciones del establecimiento de alojamiento rural.		
Código	UC0121 2	Nivel	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Coordinar las tareas de limpieza y arreglo de habitaciones en alojamientos rurales cumpliendo las normas de higiene y seguridad.	CD1.1. Planificar las operaciones de limpieza y puesta a punto de las diferentes áreas teniendo en cuenta la información disponible de ocupación y el parte de llegadas previstas para adaptarse a cada tipo de situación y de ocupación del alojamiento.		
	CD1.2. Seleccionar los productos, materiales y procedimientos más adecuados, en función de las superficies, materiales a limpiar y el tipo de limpieza, para asegurar el máximo grado de conservación, limpieza y desinfección del establecimiento.		
	CD1.3. Planificar las tareas de ventilación, limpieza, desinfección y mantenimiento de habitaciones, cambiando la ropa de cama y baño, siguiendo los procedimientos establecidos y los criterios de higiene y presentación estética.		
	CD1.4. Comprobar el estado de limpieza y puesta a punto de las habitaciones ocupadas y no ocupadas para asegurar la correcta prestación del servicio, la satisfacción del cliente y los estándares de calidad.		
	CD1.5. Efectuar el aprovisionamiento de elementos de acogida en las habitaciones para su reposición según los criterios establecidos, manteniendo un stock mínimo para asegurar su disposición.		
EC2. Coordinar las tareas de limpieza, arreglo y ambientación de las áreas públicas en los alojamientos rurales, cumpliendo las normas de higiene y seguridad.	CD2.1. Revisar y en su caso aplicar el proceso de limpieza y aseo de las áreas públicas del establecimiento (mobiliario, elementos decorativos, vidrios, ventanas, espejos, baños públicos), estableciendo su periodicidad y atendiendo a sus características, utilizando los productos idóneos.		
	CD2.2. Controlar el mantenimiento periódico de las plantas de interior y exterior, así como el mantenimiento de floreros, motivos decorativos y/o centros de mesa, con los cuidados requeridos en cada caso, aplicando criterios estéticos y teniendo en cuenta la estacionalidad.		



Dr. Carlos Argüello
Secretario General de Empleo
Calle 14 de Mayo, 1900

21

TERESA BACIGALUPO
MINISTRA



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 940/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

	CD2.3. Realizar los inventarios de mobiliario, enseres, objetos de decoración y lencería, aplicando los procedimientos de control establecidos.
	CD2.4. Ambientar las instalaciones del alojamiento utilizando los recursos decorativos del entorno, adecuándose a festividades especiales, mediante el empleo de plantas, flores y adornos en general que destaquen sus características.
EC3. Realizar operaciones sencillas de lavado, planchado y presentación de la blanquería propia del establecimiento, respetando las normas vigentes de higiene y seguridad.	CD3.1. Clasificar la blanquería sucia según color, tejido y tratamiento requerido, identificando las manchas o daños que requieran un trato especial.
	CD3.2. Preparar la maquinaria de lavado, programando y ajustando el tratamiento a aplicar, dosificando el producto adecuado para el lavado, según las instrucciones, para mejor aprovechamiento de recursos y optimización de los gastos.
	CD3.3. Utilizar la maquinaria de secado, si fuera necesario, y asegurando conseguir calidad en la limpieza, higienización, aroma y aspecto de la blanquería del alojamiento.
	CD3.4. Realizar el planchado y presentación de la ropa, utilizando las máquinas disponibles, siguiendo las instrucciones de los fabricantes, teniendo en cuenta el tipo de prenda, de tejido, la temperatura, el tiempo y el vapor adecuado a cada prenda.
	CD3.5. Efectuar los cargos a los clientes derivados de las operaciones de lavandería utilizando los documentos establecidos.
EC4. Comprobar que las instalaciones auxiliares, de seguridad, de comunicaciones, mobiliario y equipos del	CD3.6. Realizar los inventarios de blanquería (sábanas, toallas, colchas, cortinas, ropa de restauración como manteles, servilletas, faldones, fieltros, paños, etc.) detectando roturas, daños o anomalías y garantizar una correcta conservación de la blanquería.
	CD3.7. Mantener el almacén de blanquería ordenado, colocando la ropa en función de su grado de rotación, protegiéndola para asegurar su perfecto estado de uso y limpieza.
	CD4.1. Controlar el estado y funcionamiento de las instalaciones de iluminación, calefacción, agua, gas y demás fuentes de energía del establecimiento, asegurando que se encuentren en perfecto estado de uso para garantizar el bienestar y la seguridad de los clientes.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Ing. Félix Argüello
Secretario General Adjunto
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Ing. Félix Argüello
Secretario General Adjunto
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

DARLA BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 946 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

establecimiento rural cumplen la normativa vigente y cumplen las condiciones para su uso.	CD4.2. Verificar los sistemas de emergencia, seguridad y las instalaciones auxiliares del establecimiento, efectuando los procedimientos de mantenimiento necesarios, solucionando las posibles averías o disfunciones a la mayor brevedad posible. CD4.3. Controlar los accesos al establecimiento, la señalización y la limpieza del entorno del alojamiento rural, manteniendo en perfectas condiciones de seguridad y estética. CD4.4. Verificar el buen estado de los electrodomésticos, el mobiliario e instalaciones, indicando las medidas necesarias para su conservación, arreglo o reposición del alojamiento en todo momento.
EC5. Realizar operaciones de recogida, clasificación y vertido de residuos respetando las normas vigentes de protección del medio ambiente, seguridad e higiene y criterios de sostenibilidad ambiental, para prevenir todo tipo de riesgos.	CD5.1. Realizar las operaciones de recogida y vertido de residuos alimentarios, siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos, aplicando criterios ambientales, y procurando la compra de productos que favorezcan su reutilización. CD5.2. Separar según el tipo de residuos generados para su eliminación en el establecimiento rural, de acuerdo con las normativas vigentes y el cuidado ambiental. CD5.3. Aplicar la eliminación de los distintos tipos de residuos de acuerdo con las normativas vigentes. CD5.4. Comprobar que el servicio de agua potable se reciba en forma constante, cubriendo todas las instalaciones del establecimiento, aplicando un plan de aprovechamiento, reciclando de las aguas servidas y recursos del alojamiento en general. CD5.5. Controlar las instalaciones y el entorno del alojamiento rural, así como los desplazamientos de los clientes, para asegurar en todo momento la seguridad de éstos o mediante la alerta a los servicios de rescate en caso necesario.
Contexto de aplicación	
Medios y materiales	
Carro de servicio. Materiales de limpieza. Insumos: productos de aseo y limpieza, blanquería, entre otros. Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. Almacenes. Útiles y herramientas de limpieza: carros, cubos, básculas, marcadores de ropa sucia.	

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Br. S. S. S. S. S.



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Estanterías. Lavadora. Secadora. Planchadora. Productos para el lavado, higienización y apresto de tejidos, como detergentes, suavizantes, almidones, quitamanchas, blanqueadores y neutralizantes industriales. Mobiliario de habitaciones. Enseres como camas supletorias, cunas, escalera de mano. Botiquín.

Información

Orden de reposición. Orden de trabajo. Procedimiento de atención a clientes. Procedimientos de limpieza y acondicionamiento de equipos. Mobiliario, utensilios y materiales de establecimientos de alojamiento. Procedimiento de tratamiento de las prendas y lencería del alojamiento. Manuales de limpieza. Información sobre tratamiento de ropas y manchas. Documentación específica de la empresa. Pedido de material. Manuales sobre el uso, toxicidad de los productos de limpieza de superficies. Normas de uso de los productos químicos utilizados en la limpieza de superficies y de lencería. Normativa higiénico-sanitaria y de seguridad referida a locales, instalaciones y uso de utillaje.

Código del Trabajo. Ley N° 213/1993.

Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18, Clasificación Hotelera.

Guía de Interpretación de la Norma de Categorización.

Secretaría Nacional de Turismo. Resolución N° 956-2017. Modificación parcial de la 332-10 Categorías H y HX.

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

NP 21 004 77. Seguridad Industrial. Clasificación de Fuegos por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).

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

Normativa local:

Capital: Ordenanza Municipal: 468/14. Reglamento general de prevención contra incendios para la seguridad humana.

Capital: Ordenanza Municipal: 53/07. Reglamenta la prestación de servicios de desinfección como desinsectación y desratización en la ciudad de Asunción.

Encarnación: Ordenanza Municipal N° 488/00, que establece la obligatoriedad de la desinfección, desinsectación y desratización de los establecimientos públicos y privados.

Ciudad del Este: Ordenanza Municipal: 38 99. Normas de Prevención de incendios en las edificaciones.

Principales resultados del trabajo

Operaciones de limpieza y puesta a punto de las diferentes áreas teniendo en cuenta la información disponible de ocupación, planificados.

Félix Argüello
Secretario General de Turismo

María Bacigalupe
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

- Estado de limpieza y puesta a punto de las habitaciones ocupadas y no ocupadas para asegurar la correcta prestación del servicio, verificados.
- Tareas de limpieza y arreglo de las áreas públicas, mobiliarios y equipamiento, coordinadas.
- Mantenimiento de las plantas de interior y exterior, periódicamente, así como el mantenimiento de floreros, motivos decorativos y/o centros de mesa, con los cuidados requeridos en cada caso, realizado.
- Inventarios de mobiliario, enseres, objetos de decoración y lencería, aplicando los procedimientos de control establecidos, realizados.
- Planchado y presentación de la ropa, utilizando las máquinas disponibles, siguiendo las instrucciones de los fabricantes, teniendo en cuenta el tipo de prenda, de tejido, la temperatura, el tiempo y el vapor adecuado a cada prenda, realizados.
- Maquinarias de lavado y secado, preparadas y listas para su uso.
- Planchado y presentación de la ropa, realizados.
- Inventarios periódicamente de ropa del establecimiento, realizados.
- Almacén de blanquería, ordenado.
- Sistemas de emergencia, seguridad y las instalaciones auxiliares del establecimiento, verificados.
- Operaciones de recogida, depuración, vertido de residuos alimentarios, realizados.



ES COPIA DEL ORIGINAL

Ing. Félix Argüello
Secretario General Insirco
Cm. de H. y S. Social



Ing. Félix Argüello
Secretario General Insirco
Cm. de H. y S. Social



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Denominación	UCS. Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.		
Código	UC0122_2	Nivel	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Colaborar con la cultura y el sistema de calidad adoptado en el establecimiento para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.	CD1.1. Aplicar los procesos e instructivos del sistema de calidad adoptados por la empresa.		
	CD1.2. 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.		
	CD1.3. Potenciar acciones que fomenten la cultura y el sistema de calidad en las diferentes actividades de su área.		
	CD1.4. Aplicar los indicadores y el control de la calidad interno establecido, informando a su superior jerárquico de los resultados obtenidos.		
	CD1.5. 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.		
EC2. Atender los requerimientos de los huéspedes, brindando información de acuerdo con el protocolo de servicio y a los procedimientos establecidos.	CD2.1. Reconocer los servicios que pueden ofrecerse al cliente para lograr los objetivos económicos del establecimiento.		
	CD2.2. Aplicar las técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones, logrando una comunicación eficaz y evitando conflictos.		
	CD2.3. Ofrecer los diferentes servicios con que cuenta 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.		
	CD2.4. Responder las solicitudes de los huéspedes, interpretando sus necesidades y considerando los procedimientos del establecimiento y aplicación de reglas de cortesía.		

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Ing. Félix Arquello
Secretario General Asistente

Ing. Félix Arquello
Secretario General Asistente



RESOLUCIÓN MTESS N° 986/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

	CD2.5. Coordinar las acciones comunicativas que se efectúan con los clientes de forma que se obtenga la satisfacción de los deseos del cliente, procurando actuar con la mayor celeridad posible.
	CD2.6. Comunicar las normas de seguridad a los 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.
	CD2.7. 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.
EC3. Aplicar en caso de accidentes, protocolos en primeros auxilios y de combate a incendios, de acuerdo con los protocolos establecidos en la empresa.	CD3.1. Solicitar ayuda en caso de accidentes o enfermedades de los clientes, 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.
	CD3.2. Identificar el tipo de accidente ocurrido para adoptar las medidas de acuerdo con los protocolos vigentes.
	CD3.3. 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.
	CD3.4. Aplicar, en caso necesario, maniobras de reanimación cardio pulmonar (RCP), de acuerdo con los protocolos establecidos.
EC4. Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes, de forma que se les facilite el máximo nivel posible	CD3.5. Manejar los equipos portátiles de extinción de incendio de acuerdo con el tipo de fuego, en función de la causa y origen del incendio. CD4.1. Atender los reclamos, las peticiones, quejas y sugerencias por los diferentes medios (personal, escrito, vía electrónica y redes sociales), primeramente, analizando las fundamentaciones para

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Ing. Félix Argüello
Secretario General Insano

MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 944/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

de satisfacción, confort y seguridad.	luego ser derivado a las áreas correspondientes, según lo indique el manual de procedimientos. CD4.2. 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. CD4.3. Adoptar las actuaciones necesarias ante situaciones adversas, aplicando los criterios establecidos e idóneos para cada situación. CD4.4. Atender a los pasajeros/huéspedes clientes, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, registrándose y derivándose al departamento correspondiente para su rápida resolución. CD4.5. Realizar la verificación relacionada a la satisfacción del cliente, buscando la fidelización y mostrando una buena imagen del establecimiento de acuerdo con el protocolo de la empresa y las normativas vigentes.
---------------------------------------	---

Contexto de aplicación

Medios y materiales

Equipo Informático. Internet. Software. Central telefónica. Materiales de oficina. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos. Manual de Buenas Prácticas.

Información

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° 1334/98. Establece la Ley de Defensa del consumidor y usuario. Código del Trabajo. Ley N° 213/1993. Poder Ejecutivo - Decreto 4624 - Prohibido fumar en lugares cerrados. Ley N° 1160 / CÓDIGO PENAL - Art. 117 - Omisión de auxilio, existe cuando una persona pudiendo hacerlo sin riesgo personal, no salva a otra la vida de la muerte o de una lesión considerable.



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Norma Paraguaya - PNA 50 018 18 - Clasificación Hotelera.

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

Normativa vigente sobre el manejo de quejas y reclamos en la prestación de servicios turísticos. (SENATUR - Atención Ciudadana).

Resolución 1464/2009 - Manual Operativo de la Unidad de quejas y reclamos.

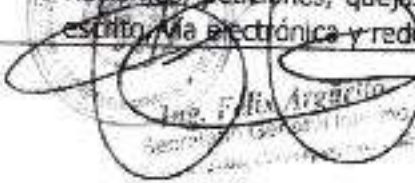
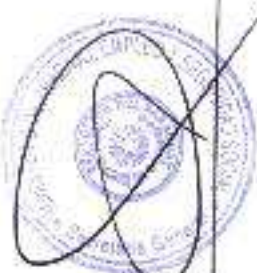
Resolución 74/2018 y su ampliación Resolución 340/2016 - canalización de las denuncias.

Ley N° 5578/16 - De uso obligatorio de desfibrilador externo automático (DEA), en lugares públicos y privados de concurrencia masiva.

Ley N° 3585/08 - Personas con Discapacidad: Toda persona con discapacidad tiene derecho a que se respete su integridad física y mental en igualdad de condiciones con las demás.

Principales resultados del trabajo

- Procesos e instructivos del sistema de calidad adoptados por la empresa, aplicados.
- Cultura de la Calidad, adoptada en el establecimiento y difundida.
- Acciones que fomenten la cultura y el sistema de calidad en las diferentes actividades, potenciadas.
- Indicadores y control de la calidad interno, aplicados.
- Evaluación periódica a su nivel de la cultura y sistema de calidad, adoptados.
- Técnicas de ventas y negociación, aplicadas.
- Solicitudes de los huéspedes, atendidas.
- Normas de seguridad para los huéspedes, comunicadas.
- Procedimientos de confiabilidad y normas de protocolo, respetados.
- Huéspedes informados de la utilización y tipología de servicios disponibles en el establecimiento.
- Técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones, aplicadas.
- Diferentes servicios que brinda el establecimiento, ofrecidos.
- Solicitudes de los huéspedes, atendidas.
- Normas de Seguridad comunicadas a los huéspedes.
- Procedimiento de confiabilidad y normas de protocolo, respetados.
- Tipos de accidentes adoptando medidas, identificados.
- Caso necesario, aplicación de protocolo de primeros auxilios, aplicado.
- Caso necesario, maniobra de RCP (reanimación cardio pulmonar), manejado.
- Reclamos, peticiones, quejas y sugerencias por los diferentes medios (personal, escrito, vía electrónica y redes sociales), atendidos.





RESOLUCIÓN MTESS N° 440/2023

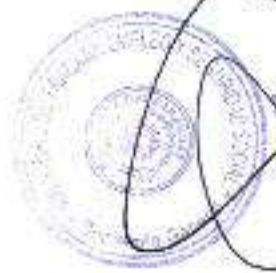
POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019,----

- Modificaciones que se producen en los servicios prestados al cliente, en forma y tiempo adecuados siguiendo los procedimientos establecidos, comunicadas.
- Actuaciones necesarias ante situaciones adversas, adoptadas.
- Atención a clientes, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, registrándose y derivándose al departamento correspondiente para su rápida resolución, realizado.

El presente documento fue elaborado en el marco del Proyecto "Impulsando la Calidad Educativa en Paraguay a través de los Resultados del Aprendizaje y la Formación Técnica y Profesional; y Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (SNCP)" por la señora Mónica Caballero, bajo la coordinación metodológica de la señora Berta Jiménez Gancedo, consultoras contratadas por la OEI; y revisado por el señor Mario Patiño, Especialista a cargo de la Línea 3 "Ampliación del catálogo de perfiles profesionales y de las respectivas cualificaciones"; y la señora Paula Greciet Paredes, Coordinadora Pedagógica del Componente 3 "Formación Técnica y Profesional, y Sistema Nacional de Cualificaciones" del Proyecto.


Ing. Félix Argüello
Secretario General


CARLA BACIGALUPO
MINISTRA


COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Ing. Félix Argüello
Secretario General



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019,----

AUTORIDADES

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.

Mario Abdo Benítez

Presidente de la República del Paraguay

Ricardo Nicolás Zárate Rojas
Ministro de Educación y Ciencias

Carla Bacigalupo Planás
Ministra de Trabajo, Empleo y
Seguridad Social

Alicia Sosa Penayo
Viceministra de Educación Básica

Luis Carlos Orué Servín
Viceministro de Trabajo

Celeste Mancuello de Román
Viceministra de Educación Superior y
Ciencias

Jorge Marcelo Maidana Tillería
Viceministro de Empleo y
Seguridad Social

FICHA DE AUTORIDADES

MEC

Modesto Napoleón Segovia Boltes
Coordinador General
Unidad Técnica Interministerial
Consejo Nacional de Educación y
Trabajo

MTESS

David Alejandro Cano Quiñónez
Coordinador General
Unidad Técnica Interministerial
Consejo Nacional de Educación y
Trabajo



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Tania Quintana de Giangiacomo

Coordinadora Adjunta
Unidad Técnica Interministerial
Consejo Nacional de Educación y
Trabajo

Nancy Oilda Benítez

Directora General de Desarrollo
Educativo

María Gloria Pereira

Directora de Currículum

Blásida Lourdes Villalba Abed

Directora General de Educación
Permanente para Personas Jóvenes y
Adultas

Marta Jiménez Yegros

Directora de Educación Profesional
para Personas Jóvenes y Adultas

Norma López Rolandi

Directora General del Tercer Ciclo de la
Educación Escolar Básica y la
Educación Media

Violeta Laconich Gill

Directora de Gestión Pedagógica del
Bachillerato Técnico y Formación
Profesional Media

Ariel Fernando Bado Núñez

Director General de Universidades,
Institutos Superiores e Institutos
Técnicos Superiores

Alfredo Javier Mongelós

Secretario Técnico
Sistema Nacional de Formación y
Capacitación Laboral

Addis Merlo de Maciel

Directora General
Servicio Nacional de Promoción
Profesional

María Selva Fleitas de Huber

Gerente Técnica
Servicio Nacional de Promoción
Profesional

Sonia Silvera

Directora General de Asesoría Jurídica





Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 974/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Carmen Rossana Paredes Subeldía
Directora de Institutos Técnicos
Superiores

Juan Manuel Arce Leiva
Director General de Asesoría Jurídica

FICHA TÉCNICA

Familia Profesional: Hospitalidad (HOSP).

Perfil Profesional: Servicios Turísticos en Establecimientos de Alojamiento Rural.

Nivel de cualificación: 2 (dos)

Código del Perfil: HOSP_PP0066_2

Grupo de Trabajo de Identificación de Perfiles Profesionales.

Adriana Careaga, Unidad Técnica Interministerial MEC

Emilia Rotela, Unidad Técnica Interministerial MEC

CARLA BACIGALUPO
MINISTRA



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 946 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

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

Expertos ocupacionales consultados

Ana Silvero, Asociación Paraguaya de Turismo Rural

Guadalupe Viveros, Dpto. de Turismo, Touring y Automóvil Club

María Di Giovanni, Asociación de Profesionales de Turismo del Paraguay

Revisión Metodológica (validación interna)

MEC

Mónica Lezcano de Ruíz Díaz

Marcelo Lezcano Benítez

Tania Quintana de Gianglácorno

Emilia Rotela de Acosta

Aldo Rolón Martí

MTESS Ing. Félix Argüello

General Interino

Lis Loncharich Ochoa

Sara Maracos

Ing. Félix Argüello

34

Ing. Félix Argüello

CARLA BACICALUPO

MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 976 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Asistencia Técnica - UE - OEI

Mario Patlño, Especialista de la Línea 3: Ampliación del CNPP - Componente 3

Berta Jiménez Gancedo, Consultora Coordinación Metodológica

Mónica Caballero, Consultora FmP HOSP

Apoyo

Isidro Mayor Velázquez, UTI MEC

Fecha de cierre de validación del documento: 06-07-2022

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

Participantes Mesa Sectorial:

Ana Caballero de Silvero, APATUR

Asunción Azcona, SENATUR

Clara Núñez, INTN

Emilio Yegros, Gran Nobile

Hugo Fernández, ASATUR

Javier Rivarola, Hotel BISINI





RESOLUCIÓN MTESS N° 416 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

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 cierre de documento: 06-07-2022

Equipo Normativo

Liliana Carbajal, Dirección de Asesoría Jurídica SINAFOCAL- MTESS

Rosana Soloaga, Dirección General de Asesoría Jurídica - MTESS

Tania Quintana, Unidad Técnica Interministerial - MEC

Javier Gallardo, Dirección General de Asesoría Jurídica - MEC

Luis Alberto Estigamibia, Dirección General del Tercer Ciclo de la Educación Escolar Básica y la Educación Media - MEC

Fecha de cierre del documento del Equipo Normativo: 07-02-2023

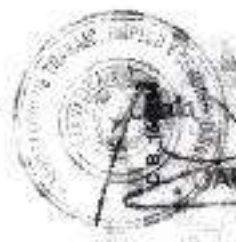
Asunción, Paraguay

2023

COPIA FIEL DEL ORIGINAL



María Elena Ayala Román
Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



María Elena Ayala Román
Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 9-10/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

FAMILIA PROFESIONAL
HOSPITALIDAD (HOSP)

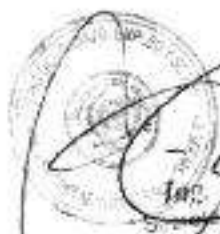
MÓDULOS FORMATIVOS

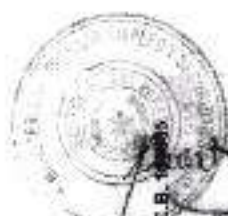
CORRESPONDIENTES AL
PERFIL PROFESIONAL
SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: 2 (DOS)

Febrero 2023


ES COPIA DEL ORIGINAL
Ing. Félix Angiello
Secretario General Insano
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Ing. Félix Angiello
Secretario General Insano
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


CARLA BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 946 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

MÓDULOS FORMATIVOS

FAMILIA PROFESIONAL: HOSPITALIDAD

PERFIL PROFESIONAL: Servicios Turísticos en Establecimientos de Alojamiento Rural.

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: 2 (dos)

UNIDADES DE COMPETENCIA ASOCIADAS

UNIDADES DE COMPETENCIA	Código de la Unidad de Competencia
UC1. Gestionar y comercializar los servicios de establecimientos de turismo rural.	HOSP_UC0118_2
UC2. Definir y ejecutar ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos de la zona, y su servicio.	HOSP_UC0119_2
UC3. Aplicar los procedimientos de recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.	HOSP_UC0120_2
UC4. Gestionar el mantenimiento general y las condiciones de uso de las instalaciones del establecimiento de alojamiento rural.	HOSP_UC0121_2
UC5. Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.	HOSP_UC0122_2

MÓDULOS FORMATIVOS	Carga Horaria	Código del Módulo Formativo
MF1. Gestión y comercialización en establecimientos de turismo rural.	120	HOSP_MF0091_2
MF2. Ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos locales y nacionales.	120	HOSP_MF0092_2
MF3. Recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.	100	HOSP_MF0093_2
MF4. Gestión del mantenimiento general en establecimiento de alojamiento rural.	100	HOSP_MF0094_2
MF5. Atención a los pasajeros/huéspedes.	80	HOSP_MF0095_2



RESOLUCIÓN MTESS N° 946 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

ASOCIACIÓN ENTRE UNIDADES DE COMPETENCIA Y MÓDULOS FORMATIVOS

Unidades de Competencia	Módulos Formativos	Carga Horaria
HOSP_UC0118_2 Gestionar y comercializar los servicios de establecimientos de turismo rural.	HOSP_MF0091_2 Gestión y comercialización en establecimientos de turismo rural.	120
HOSP_UC0119_2 Definir y ejecutar ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos de la zona, y su servicio.	HOSP_MF0092_2 Ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos locales y nacionales.	120
HOSP_UC0120_2 Aplicar los procedimientos de recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.	HOSP_MF0093_2 Recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.	100
HOSP_UC0121_2 Gestionar el mantenimiento general y las condiciones de uso de las instalaciones del establecimiento de alojamiento rural.	HOSP_MF0094_2 Gestión del mantenimiento general en establecimiento de alojamiento rural.	100
HOSP_UC0122_2 Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos. (UC transversal con otros Perfiles Profesionales).	HOSP_MF0095_2 Atención a los pasajeros/huéspedes.	80



[Handwritten signature]
Ing. Félix Argüello
Secretaría General de Turismo

[Handwritten signature]
Ing. BACIGALUPO
Ministra



RESOLUCIÓN MTESS N° 976/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Gestión y comercialización en establecimientos de turismo rural.
Código	MF0091_2
Nivel de competencia	2(dos)
Duración	120 horas
UC asociada	Gestionar y comercializar los servicios de establecimientos de turismo rural.
Objetivo general	Gestionar y comercializar los servicios de establecimientos de turismo rural.
Unidades Formativas del Módulo	Este apartado se completa si el MF está dividido en UF.
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	RA.1. Aplicar técnicas de comercialización y promoción de la oferta de servicios en establecimientos de turismo rural para estimular la demanda y posicionar el establecimiento. CE1.1. Describir turismo rural y sus estándares de calidad en establecimientos de alojamiento según características y teniéndolo como un subproducto del turismo de interior. CE1.2. Describir el concepto de turismo sostenible y su importancia dentro del ámbito rural y natural, considerando el entorno y sus oportunidades. CE1.2. Identificar los recursos y las cualidades del servicio a fin de establecer ofertas para el mercado. CE1.3. Describir el patrimonio natural, cultural y agropecuario de la zona, teniendo en cuenta lo expuesto por la SENATUR y entidades gubernamentales locales. CE1.4. Identificar tipos de oferta y demanda del ámbito rural, según en relación con las oportunidades de su entorno en función de distintas localizaciones geográficas. CE1.5. Analizar los canales de comunicación directo e indirecto, promocionando cada uno de ellos desde la oferta establecida. CE1.6. Describir la importancia de participación en ferias y eventos profesionales del sector de turismo rural. CE1.7. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y diferentes técnicas de comercialización, promoción de productos y servicios, y a partir de los datos referidos: - Los análisis de las características del establecimiento. - La selección de un producto o servicio que resulte competitivo en la zona. - La acción de promoción del producto o servicio seleccionado. - La simulación de la venta del producto o servicio. CE1.8. Analizar los resultados de las acciones de comercialización y promoción de

Ing. María Angélica
Secretaría General de Turismo
Dirección General de Turismo

Carla Bacigalupe
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 916 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Gestión y comercialización en establecimientos de turismo rural.
supuestos establecimientos de turismo rural, realizando un seguimiento de estas.	
CE1.9. Demostrar capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad en la realización de las actividades de comercialización y promoción.	
RA.2. Aplicar técnicas de aprovisionamiento de mercaderías para cubrir demandas detectadas.	
CE2.1. Describir los productos que son necesario comprar para el funcionamiento del establecimiento de turismo rural.	
CE2.2. Identificar proveedores de cercanía, identificando los que resulten aptos por calidad, precio, plazos de entrega y condiciones de pago, entre otros.	
CE2.3. Aplicar técnicas de aprovisionamiento y control, según pedidos, calidad, cantidades, pesos y nivel de calidad requerida, teniendo en cuenta las normas de sanidad y seguridad alimentaria.	
CE2.4. Aplicar técnicas de almacenamiento, según tipos de productos, rotación, condiciones de almacenaje y control de consumo.	
CE2.5. Realizar en casos prácticos planteados en el aula y referidos al aprovisionamiento de mercaderías y a partir de esos datos:	
- La identificación de las mercaderías demandadas. - La selección de proveedores según productos establecidos. - La aplicación de técnicas de aprovisionamiento para materias primas y productos alimenticios. - El almacenamiento: producto, rotación y consumo.	
CE2.6. Mantener organizado en todo momento su lugar de trabajo, cumpliendo las normas establecidas.	
RA.3. Caracterizar los sistemas de control de producción y de rentabilidad económica, así como de calidad de los servicios del establecimiento.	
CE3.1. Describir los sistemas de información y control de la situación financiera y económica utilizada en establecimientos dentro del ámbito rural.	
CE3.2. Identificar los formatos y métodos de cumplimiento de la documentación relacionada con la gestión económica del establecimiento.	
CE3.3. Analizar facturas, albaranes/hoja de remisión, cheques, comanda, vales y recibos de uso habitual en los establecimientos de turismo rural, interpretando los datos que deben estar incluidos en cada tipo de documento.	
CE3.4. Identificar las desviaciones más frecuentes encontradas en el control de la producción y rentabilidad económica del establecimiento.	
CE3.5. Describir el sistema de gestión de calidad de servicios prestados por el establecimiento, logrando la sostenibilidad y asegurando la fidelización de los clientes.	



41

Ing. *[Firma]*
Secretaría General de Inspección

[Firma]
DORA BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 916 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Gestión y comercialización en establecimientos de turismo rural.
CE3.6. Aplicar en un caso simulado de control de producción y rentabilidad económica de un tiempo determinado y a partir de los datos brindados: - La descripción de los sistemas de información y control. - La aplicación de técnicas de costes de los servicios y productos. - El cálculo de precios de los productos y servicios ofertados. - El cumplimentar la documentación relacionada con la gestión económica del establecimiento (facturas, albaranes/hoja de remisión, cheques, comanda, vales y recibos, entre otros). - La realización del cobro, cierre diario de productos y liquidación de caja, control del estado de cuentas.	
CE3.7. Argumentar la necesidad de intervenir en los procesos de facturación y cobro con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.	
Contenidos formativos	
Conceptuales: Comercialización y promoción de la oferta: - Turismo Rural. - Calidad. - Sostenibilidad. - Recursos. - Patrimonio Cultural. - Oferta y demanda. - Canales de comunicación: directo e indirecto. - Técnicas de ventas. - Comercialización. - Promoción: ámbito rural. - Eventos: ferias, exposiciones y otros. Aprovisionamiento de mercaderías: - Materiales e insumos. - Proveedores. - Aprovisionamiento y almacenamiento. Control de producción y rentabilidad económica: - Estado financiero y económico. - Documentación de gestión económica (fichas, facturas, planillas, vouchers, etc.). - Sistema de gestión de la calidad de servicios. Procedimentales	



RESOLUCIÓN MTESS N° 916 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Gestión y comercialización en establecimientos de turismo rural.
Comercialización y promoción de la oferta: - Valoración de recursos y patrimonio cultural. - Selección de oferta y demanda para el ámbito rural. - Manejo de los canales de comunicación: directos e indirectos. - Técnicas de ventas y comercialización de productos y servicios turísticos. - Técnicas de promoción de productos y servicios turísticos. Aprovisionamiento de mercaderías: - Selección de materiales e insumos. - Selección de proveedores. - Técnicas de aprovisionamiento. - Técnicas de almacenamiento. Control de producción y rentabilidad económica: - Técnicas de costes de servicios y productos. - Cálculo de precios de los productos y servicios ofertados. - Técnicas de cobro, cierre diario de productos y liquidación de caja. Control del estado de cuentas. - Utilización de los estados financiero y económico. - Llenado de documentos de gestión económica (fichas, facturas, planillas, vouchers, etc.). - Aplicación del sistema de Gestión de la calidad de servicios. Actitudinales - Flexibilidad para entender los cambios. - Valorar la importancia de la cultura de la calidad en las actividades diarias en la prestación de servicios turísticos. - Actuar con ética profesional y responsabilidad en las actividades realizadas. - Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las tareas. - Capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad. - Honestidad en la elaboración de la facturación.	
Requisitos mínimos de acceso al módulo	
Cumplir uno de los siguientes requisitos: - Educación Escolar Básica. - Educación Básica Bilingüe. - Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación).	



RESOLUCIÓN MTESS N° 940/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.

Perfil del profesional formador		
Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación
- Título de profesor en la especialidad de la familia profesional o, - Título de Técnico Superior o, - Universitario con Titulación de Grado, equivalente o superior relacionada con el módulo formativo.	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

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

Competencias pedagógicas	- Título de profesor en cualquier especialidad o, habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable. - Título de profesor profesionalizante o, certificado o especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.
---------------------------------	--

Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento

Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
Aula polivalente	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante

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.



RESOLUCIÓN MTESS N° 946 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

	- 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), 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 (carpetas, hojas blancas). - Expositores de material informativo y promocional. - Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta. - Impresos y documentos administrativos (fichas de reservas, memos, vouchers). - Documentación informativa. - Código del Trabajo. Ley N° 213/1993. - Secretaría Nacional de Turismo. Resolución N° 956-2017 Modificación parcial de la 332-10 Categorías H y HX. - Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020. - NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
--	--



Ing. Félix Argüello
Secretario General Interno
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



CARLA BACIGALUPE
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 976/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos locales y nacionales.
Código	MF0092_2
Nivel de competencia	2(dos)
Duración	120 horas
UC asociada	Definir y ejecutar ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos de la zona, y su servicio.
Objetivo general	
Definir y ejecutar ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos de la zona y su servicio.	
Unidades Formativas del Módulo	
Este apartado se completa si el MF está dividido en UF.	
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	
RA.1. Elaborar ofertas gastronómicas sencillas y propias, valorizando el patrimonio gastronómico de la zona.	
CE1.1. Explicar las ofertas gastronómicas sencillas en el ámbito rural o en la zona, destacando zona de influencia.	
CE1.2. Seleccionar las ofertas gastronómicas sencillas teniendo en cuenta el patrimonio gastronómico y el abastecimiento de la zona.	
CE1.3. Definir grupos de platos de los que se compone un menú nacional típico o de la zona, enumerando distintas variantes de cada uno de ellos, destacando su preparación y el patrimonio gastronómico.	
CE1.4. Proponer menú y cartas, teniendo en cuenta:	
- Estacionalidad de los productos. - Equilibrio nutritivo de los platos. - Normas de dietética y nutrición. - Presentación y colores de los platos. - Rotación o alternancia de los géneros. - Costes de los platos. - Precios aplicables.	
CE1.5. Proponer presentaciones/diseños para la imagen de los menús, acordes a la imagen del establecimiento.	
CE1.6. Identificar las preferencias de los clientes teniendo en cuenta, rotación de platos y eventos gastronómicos anuales.	
CE1.7. Resolver, en supuestos prácticos de ofertas gastronómicas sencillas y propias y a partir de los datos brindados:	
La descripción de patrimonio gastronómico de la zona.	



Dr. Félix Argüello
Secretario General Adjunto

Carla Bacigalupe
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 916 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos locales y nacionales.
- La opción de ofertas gastronómicas sencillas para la zona. - La creación y presentación de un menú temático para un establecimiento dado. - La descripción de preferencias de clientes en el ámbito rural. CE1.8. Explicar la importancia de la necesidad de que cada establecimiento disponga de su propio menú y carta. CE1.9. Reconocer la importancia de introducir ingredientes autóctonos, resaltando el patrimonio gastronómico de la zona.	RA.2. Preparar desayunos y platos típicos para crear ofertas gastronómicas asociadas al entorno, aplicando las normas higiénicas sanitarias y de manipulación de alimentos. CE2.1. Analizar opciones de desayuno y elaboraciones culinarias, teniendo en cuenta, opciones con productos típicos, regionales y artesanales expuestos en la guía extra hotelera (SENATUR, Sistema de calidad turística). CE2.2. Proponer desayunos y ofertas gastronómicas típicas, teniendo en cuenta el aprovisionamiento, número de clientes y actividades/eventos anuales. CE2.3. Aplicar técnicas de manipulación, conservación, envasado y etiquetado de alimentos, respetando las normas higiénicas sanitarias y normativas vigentes. CE2.4. Preparar desayunos respetando las fichas y peticiones particulares de clientes, aplicando las técnicas culinarias, armonización en el emplatado y respetando las normas higiénicas sanitarias vigentes. CE2.5. Preparar platos típicos asociados a las ofertas gastronómicas típicas, aplicando las técnicas culinarias, armonización en el emplatado y respetando las normas higiénicas sanitarias vigentes. CE2.6. Crear ofertas gastronómicas para la venta, teniendo en cuenta el entorno, las características y disponibilidad del establecimiento, la estacionalidad y las materias primas disponibles. CE2.7. Ofrecer a los clientes ofertas gastronómicas para la venta, de manera a tener en cuenta: - Norma de conservación. - Envasado. - Diseño. CE2.8. Aplicar sistemas de limpieza y mantenimiento de utensilios y equipos a través de normas de seguridad e higiene, teniendo en cuenta las fases de proceso de elaboración de alimentos y bebidas. CE2.9. Mantener organizado en todo momento su lugar de trabajo, cumpliendo las normas establecidas y vigentes.



RESOLUCIÓN MTESS N° 946 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos locales y nacionales.
RA.3. Realizar el servicio de alimentos y bebidas en alojamientos rurales cumpliendo los parámetros de calidad establecidos.	
CE3.1. Describir la desinfección y fajinado de los utensilios y cristalería, cuidando sus elementos y componentes para el logro del objetivo.	
CE3.2. Explicar la mise en place, montaje de equipo y utensilios necesarios para el servicio, teniendo en cuenta las previsiones de ocupación.	
CE3.3. Aplicar técnicas de protocolo, cortesía y costumbres en los servicios prestados en el ámbito rural.	
CE3.4. Identificar los requerimientos más comunes de los clientes en los servicios de alimentos y bebidas en el ámbito rural.	
CE3.5. Explicar el desarmado de equipos y materiales utilizados en el servicio, a fin de emplear el menos tiempo posible en la ejecución de este, evitando roturas, derrames o incidentes, y actuando con diligencia ante incidentes o contingentes de imprevistos.	
CE3.6. Aplicar técnicas de limpieza y desinfección de: equipos, maquinarias y útiles utilizados durante el servicio de comidas y bebidas, teniendo en cuenta las instrucciones del fabricante, los procedimientos establecidos y dejando en óptimas condiciones operativas para su posterior uso.	
CE3.7. Resolver, en supuestos prácticos de servicio de alimentos y bebidas en alojamientos rurales a partir de los datos brindados:	
- Identificación de los tipos de servicios ofrecidos en el establecimiento. - Identificación de materiales y utensilios acordes al servicio. - Aplicación de sistemas de limpieza y desinfección (pre y post servicio). - Aplicación de técnicas de protocolo, cortesía y costumbres en el ámbito rural. - Prestación de servicios de alimentos y bebidas. - Aplicación de normativas de salubridad e higiene.	
Contenidos formativos	
Conceptuales:	
Oferta y demanda en turismo rural:	
- Patrimonio gastronómico. - Gastronomía/restauración: conceptos y vocabularios. - Concepto: oferta/demanda ámbito rural. - Tipos de establecimientos rurales: clasificación. - Menú/cartas: conceptos, conformación, tipos, elaboración y partes o segmentos. - Comercio de productos en el ámbito rural. Costos y precios. - Clientes: tipos y preferencias.	



RESOLUCIÓN MTESS N° 976/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos locales y nacionales.
- Guía de implementación de las buenas prácticas de calidad en establecimientos gastronómicos (mantenimiento y limpieza).	
Desayunos y ofertas gastronómicas típicas: - Recetas típicas. Fichas de información (platos). - Materias primas e insumos. Productos típicos/zona. - Manipulación, conservación, envasado y etiquetado. - Tipos de servicios gastronómicos en el ámbito rural. - Estacionalidad y disponibilidad de materias primas. - Ofertas gastronómicas en los establecimientos de alojamiento rural. - La venta en los establecimientos de alojamiento rural. - Normas de seguridad: cocina, salón, utensilios y equipos. - Sistema de limpieza y mantenimiento. - Guía extra hotelera - SENATUR, Sistema de calidad turística.	
Servicios de alimentos y bebidas: - Conceptos: desinfección, fajinado, pulido y otros. - Mise en place para el servicio de alimentos y bebidas. - Montaje y desmontaje de equipos y maquinarias. - Normas de protocolo, cortesía y costumbres. - Tipos de servicios de alimentos y bebidas. - Clientes. Necesidades. Peticiones habituales.	
Procedimentales	
Oferta y demanda en turismo rural: - Descripción del patrimonio gastronómico. - Utilización de vocabularios gastronómicos. - Diferenciación de oferta/demanda ámbito rural. - Descripción de tipos de establecimientos rurales. - Creación de menús y cartas. - Cálculo de costos y precios. - Identificación de tipos de clientes. Expectativas de los clientes en el ámbito rural. - Utilización de Guía de implementación de las buenas prácticas de calidad en establecimientos gastronómicos.	
Elaboración de desayunos y ofertas gastronómicas típicas: - Interpretación de fichas de información de las recetas. Análisis de la información	



[Firma]
49

[Firma]
CARLA SACICALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 946 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos locales y nacionales.
	nutricional. - Valoración de las materias primas e insumos y de los productos típicos/zona. - Aplicación de técnicas de manipulación, conservación, envasado y etiquetado. - Identificación de tipos de servicios gastronómicos en el ámbito rural. - Creación de productos para la venta. - Aplicación de técnicas de venta. - Preparación de desayunos respetando las fichas y peticiones particulares de clientes. - Preparar platos típicos asociados a las ofertas gastronómicas de la zona. - Aplicar técnicas culinarias y de armonización en el emplatado. - Aplicación de normas de seguridad e higiene. - Aplicación de sistema de limpieza y mantenimiento. - Creación de propuestas de desayunos y ofertas gastronómicas típicas - Guía extra hotelera - SENATUR, Sistema de Calidad Turística. Técnicas para el servicio de alimentos y bebidas: - Explicación tipología de clientes (necesidades y peticiones habituales). - Técnicas de desinfección y fajinado de utensilios y cristalería para el servicio. - Ejecución de la mise en place para el servicio de alimentos y bebidas. - Realización del montaje y desmontaje de equipos y maquinarias. - Aplicación de normas de protocolo, cortesía y costumbres. - Técnicas de limpieza final y retirada del servicio. Actitudinales: - Cumplimiento de los procesos establecidos. - Importancia de realizar las actividades con responsabilidad. - Importancia del cumplimiento de las normas de protocolo y cortesía. - Respeto a compañeros y superiores jerárquicos. - Respeto por las normas de seguridad e higiene sanitarias en todo el proceso de producción. - Valoración de la necesidad de limpieza y orden en el ambiente de trabajo. - Valorar la importancia de la cultura de la calidad en las actividades diarias en la prestación de servicios turísticos en el ámbito rural. - Flexibilidad para entender los cambios.



50
CARLA BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019,----

Requisitos mínimos de acceso al módulo

Cumplir uno de los siguientes requisitos:

- Educación Escolar Básica.
- Educación Básica Bilingüe.
- Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación).
- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.

Perfil del profesional formador

Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación
• Título de profesor en la especialidad de la familia profesional o, • Título de Técnico Superior o, • Universitario con Titulación de Grado, equivalente o superior relacionada con el módulo formativo.	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

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

Competencias pedagógicas	- Título de profesor en cualquier especialidad o, habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable. - Título de profesor profesionalizante o, certificado o especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.
---------------------------------	--

Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento

Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
Aula polivalente	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
Taller para Gastronomía	40 m ²	60 m ²

Infraestructuras básicas

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente).



RESOLUCIÓN MTESS N° 940 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

- 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), con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Impresos y documentos administrativos (fichas de reservas, memos, vouchers).
- Documentación informativa.
- NP 21 004 77. Seguridad Industrial. Clasificación de Fuegos por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones. por Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
- Código del Trabajo. Ley 213/1993.
- Resolución N° 956-2017. Modificación parcial de la 332-10 Categorías H y HX.
- Manual de Buenas Prácticas para Establecimiento extra Hotelero.
- Guía de Implementación de las Buenas Prácticas de Calidad en Establecimiento Extra Hotelero.
- Guía de Implementación de las Buenas Prácticas de calidad en establecimientos gastronómicos (Mantenimiento y limpieza).

Ing. Félix Argüello

52
CARLA BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 946 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Taller para
Gastronomía

Equipos de uso personal:

Delantal, cofia, guantes, calzados antideslizantes.
Uniformes y lencería apropiados.

Infraestructura:

Piso cerámico/baldosa antideslizante.
Cocina totalmente azulejada o con porcelanato.
Ventanas e iluminación adecuada.
Iluminación a adecuada según m2.
Puerta pivotante con visor.
Conexión eléctrica con tomas especiales para alto consumo de energía.
Caja de llaves termo magnéticas independiente (solo cocina).
Señalética Prohibido fumar.
Señalética salida de emergencia.
Estabilizadores para equipos eléctricos.
Extintor o mata fuego mínimo 6 kilos.
Bacha de acero inoxidable.
Bachas dobles de acero inoxidable con mesada.
Campana (Según medida de cocina y/o estufa).
Pizarra informativa.

Mobiliario:

Estante con puertas.
Estante sin puerta.
Mesada de Acero Inoxidable de tres metros.
Mesa de acero inoxidable de 1,50 m. x 1,50 m.
Basurero con tapa (orgánico e inorgánico).

Materiales y Elementos de cocina:

Heladera 330 L.
Cocina de 5 o 6 hornallas (1 de mayor capacidad).
Cocina de 6 hornallas, industrial.
Congeladora de 300 litros (vertical u horizontal).
Horno eléctrico de 45 litros o más.
Horno industrial 60 litros o más.
Multiprocesadora de Alimentos.
Licuadora de 5 velocidades, jarra de aluminio.
Batidora de 5 velocidades.
Ollas de 2, 3, 5 y 8 litros.
Olla a presión de 5 litros o más.
Sartenes antiadherentes de 14 a 20 cm.



RESOLUCIÓN MTESS N° 946 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019,----

Sartén Asador para carnes.
Balanza o báscula (kilos).
Balanza o báscula (gramos).
Freidora Eléctrica (3 litros o más).
Juego de repasador para cocina (varios tamaños).
Juego de repasador para piso.
Escoba.
Escurridor.
Palita mango largo (recolectora de residuos).
Utensilios y vajillas:
Juego de Copas para vino blanco, tinto, champán y agua.
Juego de vasos para gaseosa.
Juegos de platos llanos, hondos, para pan, postres y de base.
Muestra de vasos y recipientes para diferentes tipos de bebidas:
Tequila (Caballito), Coñac, Manija cervecera, Whisky.
Medidor de whisky.
Vertedor de bebidas (*pourer*).
Juego de Cubiertos: tenedores, chuchillos, chucharas, cucharitas.
Juegos de cuchillos: para cortes, serrucho, para congelados, deshuesado, frutas y otros.
Afilador para cuchillos - Chiara.
Tenedor para postre, cucharita para café.
Bandeja antideslizante.
Juego de Tazas para servicio de Té y/o café.
Tenedor, cuchara y cuchara sopera de mango largo.
Espátula de silicona.
Tablas de silicona para picar (diferentes colores). Puede ser de madera (marcada o etiquetada según uso). Ref.: según NOM-093-SSAT-1994.
Boit de acero inoxidable sin tapa (tamaños: pequeño, mediano y grande).
Colador redondo de malla fina y malla gruesa.
Cuchillo del Chef, de puntillas, para carnes, para pescados, para queso.
Cafetera, para 15 tazas.
Hervidora.
Lechera con asas.
Exprimidor eléctrico.
Mobiliario para práctica.



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

	Mesa desmontable redonda – Mantel base – Cubre mantel. Mesa desmontable rectangular - Mantel base – Cubre mantel. Servilleta de tela.
Depósito de materiales	- Estanterías o gabinetes apropiados para el almacenamiento de los equipos y materiales. - Cajas de plástico – contenedores con tapas.

Nombre del Módulo Formativo	Recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.
Código	MF0093_2
Nivel de competencia	2(dos)
Duración	100 horas
UC asociada	Aplicar los procedimientos de recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.
Objetivo general	Aplicar los procedimientos de recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.
Unidades Formativas del Módulo	Este apartado se completa si el MF está dividido en UF.
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	RA.1. Realizar los trabajos relacionados con la gestión de reservas de habitaciones teniendo en cuenta los procedimientos establecidos. CE1.1. Describir los objetivos, servicios, funciones y tareas habituales durante la recepción/acogida del cliente en pequeños establecimientos de alojamientos.



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.
CE1.2. Reconocer las diferentes formas de organizar una recepción en función de las características propias del tipo de establecimiento y de los servicios ofrecidos. CE1.3. Describir los documentos propios del proceso de reserva (hoja de ocupación, lista de llegadas, formulario de reserva, formulario de reclamaciones y otros) identificando los datos que deben ser consignados en cada uno de ellos. CE1.4. Planificar, en casos prácticos planteados en el aula, el registro de las reservas en una base de datos en función de la disponibilidad y tarifas aplicables, detallando condiciones, localización, horarios de llegada y salida u otra información necesaria para la tramitación de la reserva. CE1.5. Explicar la organización de asignación de las habitaciones, plazas o camas reservadas por los clientes en función de las características demandadas, la accesibilidad y la optimización del espacio del alojamiento. CE1.6. Aplicar la normativa vigente en el sector, relacionada con la prestación de servicios. CE1.7. Resolver, en supuestos prácticos de desarrollo de procesos de organización de la actividad de reserva: - El cargado al sistema informático de las reservas. - Asignación de habitaciones. - Previsiones de ocupación. - Modificaciones de reservas y anulaciones. - Datos de garantía solicitadas en el establecimiento del caso planteado. CE1.8. Explicar la importancia de contar con los datos de clientes y de empresas, disponer de las garantías y de la verificación de la correspondencia y mensajes derivados de las reservas. CE1.9. Reconocer la importancia de introducir y registrar datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.	RA.2. Aplicar los procedimientos de ingreso (check in) teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y la normativa vigente.



Ing. Feby Angélica
Secretaría General



Ing. María BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 916/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.
	- CE2.1. Distinguir los procedimientos aplicables a las fases de entrada y estancia de un cliente en pequeños establecimientos de alojamiento. - CE2.2. Argumentar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de creación y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes o usuarios. - CE2.3. Realizar la habilitación de la cuenta en el sistema operativo/informático del pasajero/huésped, cargando en ella todas sus consumiciones al momento o antes de cerrar el turno. - CE2.4. Detallar los servicios más característicos que se ofertan en los diferentes tipos de pequeños establecimientos de alojamiento, describiendo las condiciones de uso y disfrute por parte de los pasajeros/huéspedes. - CE2.5. Describir el procedimiento para la entrega de la llave o sistema de apertura de la habitación al pasajero/huésped. - CE2.6. Realizar en supuestos prácticos de desarrollo de procesos de ingreso en pequeños establecimientos de alojamiento y a partir de las características propias y de la tipología de cliente: - La verificación de que cuenta con todos los materiales y equipamientos para realizar su labor profesional. - El desarrollo de las operaciones inherentes a las fases de acogida y atención continuada. - La aplicación de los procedimientos de gestión de la información en la acogida del cliente a través de aplicaciones informáticas. - La prestación de información de los servicios internos ofertados por el establecimiento, en diversos soportes. - La cumplimentación de la documentación necesaria (como parte de entrada de viajeros). - El archivo de los comprobantes firmados por el pasajero uno a uno en un folio/sobre etiquetado con el nombre del pasajero y el número de habitación.
RA.3. Aplicar los procedimientos de salida (check out) teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y la normativa vigente.	
CE3.1 Explicar el procedimiento del check out, describiendo sus fases y actividades que	



RESOLUCIÓN MTESS N° 916/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019,----

Nombre del Módulo Formativo	Recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.
	debe realizar en cada una de ellas.
	CE3.2. Aplicar, en supuestos prácticos planteados en el aula relacionados con el protocolo de salida del pasajero: - La comunicación a todas las áreas del establecimiento con referencia al <i>check out</i>, brindando nombre del pasajero/huésped y número de habitación. - La recolección de información sobre consumiciones y otros servicios adquiridos por el pasajero/huésped.
	CE3.3. Aplicar en casos simulados relacionados con la gestión de cobros y facturación de servicios en un establecimiento de alojamiento: - Verificación de todas las cuentas que deben estar consignadas en el extracto del pasajero. - Presentación al pasajero/huésped del extracto en espera de su conformidad. - Respuesta con comprobantes de consumición y otros servicios adquiridos, en caso de no conformidad. - Consulta de los datos para la elaboración de la factura o comprobante de pago. - Realización de las operaciones de facturación y cobro a partir de los datos de estancia y servicios prestados, utilizando diferentes sistemas de pago. - Archivo de la información del pasajero/huésped.
	CE3.4. Argumentar la necesidad de intervenir en los procesos de facturación y cobro con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.
	RA.4. Aplicar protocolos de seguridad y confidencialidad.
	CE4.1. Explicar los protocolos de seguridad y confidencialidad que deben ser aplicados en los pequeños establecimientos de alojamiento.
	CE4.2. Describir objetivos y funciones habituales del servicio de seguridad en establecimientos dedicados al alojamiento, para ser aplicados en los mismos con un alto valor de calidad.
	CE4.3. Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad, tanto de las personas como de sus pertenencias, para precautelar la seguridad de estos.
	CE4.4. Identificar los equipos e instalaciones de seguridad habitualmente utilizados, argumentando ventajas e inconvenientes que favorezcan la prevención de riesgos laborales.
	CE4.5. Reconocer los procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad, para proceder en consecuencia según corresponda.
	CE4.6. Explicar la normativa relacionada con la confidencialidad de los datos de los pasajeros/huéspedes, identificando los procedimientos a aplicar.



RESOLUCIÓN MTESS N° 940/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.
CE4.7. Integrar la aplicación de valores éticos en casos de siniestro o situación inesperada, explicando las acciones que se deben ejecutar para proteger y velar por la seguridad de los clientes.	
RA.5. Analizar la información general sobre los recursos naturales y culturales del entorno departamental y sobre la oferta de servicios turísticos complementarios.	
CE5.1. Identificar los recursos naturales y culturales, materiales e inmateriales del departamento, explicando sus principales características.	
CE5.2. Reconocer la normativa de medio ambiente y preservación de los espacios aplicable al ámbito del departamento, señalando los puntos claves.	
CE5.3. Explicar los diferentes soportes informativos (web, redes sociales, folletos, guías, publicaciones turísticas, mapas, planos, revistas, entre otros), diferenciando las características de cada uno de ellos.	
CE5.4. Reconocer las oficinas de turismo, organismos gubernamentales locales, detallando sus funciones y actividades relacionadas con el ámbito del turismo.	
CE5.5. Describir los servicios turísticos complementarios más habituales en el departamento, diferenciando la peculiaridad de cada uno de ellos.	
Contenidos formativos	
Conceptuales:	
Reservas de habitaciones:	
- Vocabulario técnico en hospitalidad. - Abreviaturas y siglas. - Objetivos, servicios, funciones y tareas habituales durante la recepción/acogida del cliente. - Organización de la recepción. Tipos y criterios. - Documentos propios del proceso de reserva: hoja de ocupación, lista de llegadas, formulario de reserva, formulario de reclamaciones, entre otros. - Asignación de habitaciones. Características. - Normativa vigente en el sector relacionada con la prestación de servicios.	
Ingreso (Check In) en los pequeños establecimientos de alojamiento:	
- Entrada (Check In) y estancia de clientes. - Procesos de creación y prestación de servicios. - Política de la empresa. - Documentación. Habilitación de cuentas de clientes. Sistema operativo. - Entrega de llaves.	

[Firma]
Ing. Félix Argüello
Secretario General

[Firma]
CARLA BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.
Salida (Check Out) en los pequeños establecimientos de alojamiento: - Procedimiento interno para la salida del pasajero. - Documentación. Sistema informático y archivo de este. - Cobros y facturación. Tipos de pagos. - Conversión de moneda extranjera a nacional. - Políticas de cobro de la empresa.	
Seguridad y confidencialidad: - Seguridad: conceptos, tipos. - Objetivos y funciones del servicio de seguridad. - Equipos e instalaciones de seguridad. - Contingencias más habituales en establecimientos de alojamiento. - Datos del pasajero: protección, uso y resguardo. - Confidencialidad: normativa interna y normativa nacional vigente. - Actuación en casos de emergencia. - Normativa relacionada con la confidencialidad de los datos de los pasajeros/huéspedes.	
Recursos naturales y culturales: - Recursos naturales, culturales y humanos. - Sostenibilidad. - Protección ambiental. - Servicios turísticos complementarios. - Oficinas de turismo, organismos gubernamentales locales. Funciones y actividades. - Manejo de fuentes de información turística (mapas, web sites, aplicaciones, GPS).	
Procedimentales	
Gestión de reservas: - Verificación del estado de los equipos y materiales a ser utilizados para la actividad profesional. - Orden de tareas según estado del establecimiento (ocupado altamente, con servicios de A&B en las áreas del establecimiento). - Registro de reservas en bases de datos. - Previsión de ocupación. - Organización de la asignación de habitaciones.	



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.
	- Modificaciones de reservas y anulaciones. - Elaboración de informes de gestión de reservas. - Respuesta a consultas vía manual, oral y digital. Procedimiento de ingreso (Check in): - Orden de tareas en el proceso de ingreso. - Desarrollo de las operaciones inherentes a las fases de acogida y atención continuada. - Gestión de la información en la acogida del cliente a través de aplicaciones informáticas. - Prestación de información de los servicios internos ofertados. - Cumplimentación de la documentación de ingreso. - Archivo de la documentación derivada del proceso de Check in. - Resolución de requerimientos del huésped en relación con servicios ofrecidos por el establecimiento. Procedimiento de salida (Check out): - Procedimiento de protocolo de salida de pasajeros. - Gestión de cobros y facturación: - verificación de cuentas, - comprobación de consumos, - preparación de extractos y conformidad, - elaboración de facturas o comprobantes de pago, - operaciones de cobro y archivo de la información del pasajero/huésped. Protocolos de seguridad y confidencialidad: - Identificación de los equipos e instalaciones de seguridad. - Procedimientos para la actuación en casos de emergencia. - Aplicación de los protocolos de confidencialidad de datos. Recursos naturales y culturales de la zona: - Descripción de los atractivos naturales y culturales de la zona. - Búsqueda de informaciones de naturaleza y cultura de la zona. Manejo de web, redes sociales, folletos, guías, publicaciones turísticas, mapas, planos, revistas, entre otros. - Planificación y orientación de visitas según tiempo y condición del pasajero. - Manejo de fuentes de información (mapas, web sites, aplicaciones, GPS). Actitudinales



RESOLUCIÓN MTESS N° 916/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.
	- Actitud asertiva, empática y conciliadora. - Flexibilidad para entender los cambios. - 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. - Educación Básica Bilingüe. - Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación). - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.

Perfil del profesional formador		
Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación
• Título de profesor en la especialidad de la familia profesional o, • Título de Técnico Superior o, • Universitario con Titulación de Grado, equivalente o superior relacionada con el módulo formativo.	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

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

Competencias pedagógicas

- Título de profesor en cualquier especialidad o, habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable.
- Título de profesor profesionalizante o, certificado o especialización en el área con formación



RESOLUCIÓN MTESS N° 946 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

	metodológica o pedagógica.
--	----------------------------

Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento		
Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
Aula polivalente	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
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), 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 (carpetas, hojas blancas). - Expositores de material informativo y promocional. - Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta. - Impresos y documentos administrativos (fichas de reservas, memos, vouchers).	



RESOLUCIÓN MTESS N° 916/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

	- Documentación informativa. - Código del Trabajo. Ley N° 213/1993. - Secretaría Nacional de Turismo. Resolución N° 956-2017. Modificación parcial de la 332-10, Categorías H y HX. - Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020. - NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
--	--

Nombre del Módulo Formativo	Gestión del mantenimiento general en establecimiento de alojamiento rural.
Código	MF0094_2
Nivel de competencia	2(dos)
Duración	100 horas
UC asociada	<i>Gestionar el mantenimiento general y las condiciones de uso de las instalaciones del establecimiento de alojamiento rural.</i>
Objetivo general	Gestionar el mantenimiento general y las condiciones de uso de las instalaciones del establecimiento de alojamiento rural
Unidades Formativas del Módulo	Este apartado se completa si el MF está dividido en UF.
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	RA.1. Realizar las tareas de limpieza y arreglo de habitaciones en alojamientos rurales aplicando las normas de higiene y seguridad. CE1.1. Identificar los tipos de habitaciones y sus conformaciones mobiliarias en establecimientos rurales de acuerdo con normativas vigentes. CE1.2. Identificar el estado de las habitaciones ocupadas y no ocupadas y otras para



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Gestión del mantenimiento general en establecimiento de alojamiento rural.
	definir proceso que se debe aplicar en función de los procedimientos establecidos y del manual de buenas prácticas.
	CE1.3. Describir las tareas de limpieza de habitación hasta su puesta a punto, cumpliendo con los procedimientos establecidos por el establecimiento y/o rutina de limpieza recomendado en la guía de buenas prácticas para establecimientos extra hoteleros-SENATUR.
	CE1.4. Identificar los materiales e insumos necesarios para realizar los procedimientos de limpieza, teniendo en cuenta: enseres, productos, blanquería – camas, blanquería – baño y otros elementos a ser cargados en el carro de limpieza o porta elementos y equipos, enumerando su utilidad e indicando las condiciones de uso de cada insumo.
	CE1.5. Aplicar técnicas de limpieza, ventilación y desinfección, procediendo luego al cambiado de la ropa de cama y baño, cumpliendo con la planificación del día, los estándares de calidad y las normas de higiene y seguridad.
	CE1.6. Elaborar una planilla de control de uso de insumos, según lo marcado en la ficha de trabajo, logrando el aprovisionamiento y manteniendo un stock funcional.
	CE1.7. Resolver, en supuestos prácticos de tareas de limpieza y arreglo de habitaciones, según los datos brindados, tales como: - La identificación de estados y ocupación de las habitaciones. - La planificación de las operaciones de limpieza y puesta a punto. - La explicación de una rutina de limpieza de habitación ocupada y de salida. - La descripción del carro de limpieza con sus elementos, enseres y blanquería. - La selección de los productos y materiales para realizar la limpieza y desinfección de las habitaciones. - La aplicación de técnicas de limpieza y de ventilación de las habitaciones. - El llenado de la ficha de trabajo y del control de materiales utilizados en la tarea. - La aplicación de normas de higiene y seguridad en las actividades diarias. - La comprobación del estado de limpieza y puesta a punto de la habitación para su entrega al cliente.
	CE1.8. Realizar las actividades con responsabilidad y cuidando las pertenencias de los pasajeros.
	CE1.9. Cumplir con los procedimientos establecidos para cada tarea.
	RA.2. Realizar las tareas de limpieza, arreglo y ambientación de las áreas públicas en los establecimientos de alojamiento rural, aplicando las normas de higiene y seguridad.
	CE2/1. Describir las áreas públicas y sus técnicas habituales de limpieza, arreglo y ambientación teniendo en cuenta: mobiliario, elementos decorativos, vidrios, ventanas,

Ing. Félix Argüello
Secretario General Insular
Ministerio de Turismo y Cultura

65
CARLA BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 916/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Gestión del mantenimiento general en establecimiento de alojamiento rural.
espejos y baños públicos, estableciendo su periodicidad y atendiendo a sus características. CE2.2. Identificar las características del mobiliario y de los elementos decorativos para determinar la técnica, útiles y productos de limpieza a utilizar. CE2.3. Explicar las técnicas de limpieza y mantenimiento de mobiliario, elementos decorativos, centros de mesa, veladores, vidrios, ventanas, espejos, baños públicos y otros elementos aplicando los procedimientos establecidos y las buenas prácticas para establecimientos extra hoteleros. CE2.4. Explicar las técnicas de cuidado y mantenimiento de plantas de interior y exterior, cuidando la ambientación y la temática utilizada en los establecimientos rurales. CE2.5. Describir los elementos que se deben incluir en los inventarios de mobiliario, enseres, objetos de decoración y lencería, aplicando los procedimientos de control. CE2.6. Identificar la artesanía local, valorando las obras de arte decorativas presentadas a través de diversos medios y canales de información. CE2.7. Realizar en supuestos prácticos de tareas de limpieza, arreglo y ambientación de las áreas públicas y a partir de las características propias y tipo de establecimiento: - La selección de las técnicas de limpieza y arreglo de: mobiliario, elementos decorativos, vidrios, ventanas, espejos y baños públicos. - La aplicación de las técnicas de limpieza y arreglo de: mobiliario, elementos decorativos, vidrios, ventanas, espejos y baños públicos. - La realización de cuidados y mantenimiento de plantas ubicadas en espacios internos y externos. - La elaboración de inventario de mobiliario, enseres, objetos de decoración y lencería, y sus procedimientos de control. - La aplicación de normas de higiene y seguridad y buenas prácticas para establecimientos extra hoteleros. CE2.8. Demostrar la importancia que tiene la aplicación de las técnicas de limpieza indicadas para cada superficie y material.	
RA.3. Aplicar procedimientos de lavado, planchado y presentación de la blanquería propia del establecimiento de alojamiento rural y prendas de clientes, respetando las normas vigentes de higiene y seguridad.	
CE3.1. Describir la blanquería utilizada en los establecimientos de alojamiento rural, señalando las condiciones de calidad que deben cumplir para ser apta en su uso.	
CE3.2. Identificar las características de composición de la ropa y su etiquetado para obtener los criterios que influyen en el proceso de lavado y planchado.	



Ing. Félix Argüello
Secretario General Interino



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Gestión del mantenimiento general en establecimiento de alojamiento rural.
	CE3.3. Seleccionar técnicas de lavado y planchado para el acondicionamiento de la ropa en función del tipo y estado de cada prenda. CE3.4. Preparar la maquinaria de lavado, programando y ajustando el tratamiento a aplicar, dosificando el producto adecuado para el lavado, según las instrucciones, para mejor aprovechamiento de recursos y optimización de los gastos. CE3.5. Explicar las diferentes técnicas de planchado y presentación de blanquería y prendas de clientes, indicando sus aplicaciones en función del tipo de prenda. CE3.6. Explicar el proceso de cargo en la cuenta del pasajero de los servicios de lavandería prestados, a través de la ficha de lavandería. CE3.7. Elaborar el inventario de blanquería: sábanas, toallas, colchas, cortinas, ropa de cocina y restaurante como manteles, servilletas, faldones, fieltros, paños, etc., manteniendo el almacén funcional con la dotación según servicios prestados. CE3.8. Resolver en casos simulados relacionados con procedimientos de lavado, planchado y presentación de la blanquería propia del establecimiento: - La clasificación de blanquería según estado: sucio, dañado, manchado. - La clasificación de las prendas del cliente. - La aplicación de procesos de lavado: a máquina o a mano. - La realización del secado. - La aplicación de técnicas de planchado y presentación de ropas. - La aplicación del proceso de cargo a la cuenta del cliente derivado de las operaciones de lavandería. - La elaboración del inventario de blancos. - La organización del almacén de blanquería. CE3.9. Argumentar la importancia del mantenimiento, lavado y planchado en los establecimientos del ámbito rural. RA.4. Caracterizar los procesos de gestión de las instalaciones elementales y auxiliares, de seguridad, de comunicaciones y equipamiento en los establecimientos de alojamiento, de acuerdo con el manual de procedimientos y buenas prácticas de los establecimientos extra hoteleros. CE4.1. Describir las instalaciones elementales y auxiliares, de seguridad, de comunicaciones y equipamientos generales de los establecimientos de alojamiento rural, identificando sus utilidades y funcionamiento. CE4.2. Reconocer las fallas o defectos más habituales que se presentan en los establecimientos de alojamiento rural a fin de evitar situaciones de riesgo. CE4.3. Controlar el estado y funcionamiento de las instalaciones de iluminación, calefacción, agua, gas y demás fuentes de energía, asegurando que se encuentren en

Ing. Polic Arzobispo
Secretario General de la MTESS

Ing. Carlos Bacigalupe
Ministro



RESOLUCIÓN MTESS N° 746/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Gestión del mantenimiento general en establecimiento de alojamiento rural.
	perfecto estado de uso para garantizar el bienestar y la seguridad de los clientes. CE4.4. Verificar los sistemas de emergencia, seguridad y las instalaciones auxiliares del establecimiento, efectuando los procedimientos de mantenimiento necesarios, solucionando las posibles averías o disfunciones a la mayor brevedad posible. CE4.5. Verificar el buen estado de los electrodomésticos, el mobiliario e instalaciones, indicando las medidas necesarias para su conservación, arreglo o reposición. CE4.6. Reconocer los protocolos para el control de los accesos, sistemas de vigilancia y medios de señalización que se utilizan en los establecimientos de alojamiento rural. CE4.7. Comprobar en casos simulados planteados por el docente, el protocolo de control de accesos, los sistemas de vigilancia y las señalizaciones existentes, cumplimentando la ficha de control y seguridad correspondiente. RA.5. Aplicar técnicas de recogida, clasificación y vertido de residuos respetando las normas vigentes de protección del medio ambiente, seguridad e higiene y criterios de sostenibilidad ambiental, para prevenir todo tipo de riesgos. CE5.1. Reconocer los tipos de residuos que se generan en los establecimientos de alojamiento rural, para poder realizar su eliminación en función de las normas vigentes. CE5.2. Separar según el tipo de residuos generados para su eliminación en el establecimiento rural, de acuerdo con las normativas vigentes y el cuidado ambiental. CE5.3. Realizar las operaciones de recogida y vertido de diferentes tipos de residuos alimentarios, siguiendo los procedimientos establecidos para cada uno de ellos, aplicando criterios ambientales. CE5.4. Explicar las condiciones que debe cumplir el agua para ser potable, así como los medios y procesos para su obtención, identificando la importancia de cumplir con la normativa existente. CE5.5. Describir las instalaciones de agua y flujos con que se cuentan en los establecimientos de alojamiento rural, explicando su forma de uso para lograr un óptimo aprovechamiento. CE5.6. Explicar las formas de reciclado de agua con que se cuenta en los establecimientos de alojamiento rural, describiendo sus aplicaciones.

Contenidos formativos

Conceptuales:

Limpieza y arreglo de habitaciones:

Tipos de habitaciones y sus conformaciones mobiliarias.

Estado de las habitaciones. Habitaciones ocupadas y no ocupadas.



RESOLUCIÓN MTESS N° 914/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

- Materiales e insumos necesarios para realizar los procedimientos de limpieza.
- El carro de limpieza. Tipos. Composición. Utilidad.
- Procesos de limpieza, desinfección y puesta a punto de habitaciones y baños.
- Procesos de ventilación de habitaciones.
- Control de insumos. Plantillas.
- Buenas prácticas para establecimientos Extra Hoteleros.
- Resolución 1076/2021 que reglamenta el "Programa de Posadas Turísticas del Paraguay".

Limpieza, arreglo y ambientación de las áreas públicas:

- Áreas públicas. Dotación de las áreas públicas.
- Mobiliario. Características.
- Ambientación. Elementos decorativos.
- Procesos de limpieza, desinfección y puesta a punto de áreas públicas.
- Artesanía local.
- Plantas de interior y de exterior. Cuidados y mantenimiento.
- Inventario de las áreas públicas.

Lavado, planchado y presentación de ropa:

- La blanquería. Tipos. Usos.
- Características de composición de la ropa.
- Etiquetado de la ropa.
- Lavado, secado, planchado y presentación de la ropa.
- Factores que influyen en el lavado, secado, planchado y presentación de la ropa.
- Maquinaria para el lavado, secado y planchado.
- Proceso de cargo en cuenta del cliente de los servicios de lavandería.
- Inventario de blanquería: sábanas, toallas, colchas, cortinas, ropa de cocina y restaurante como manteles, servilletas, faldones, fieltros, paños, etc.
- Control de almacén.

Gestión de las instalaciones elementales y auxiliares:

- Recolección, clasificación y vertido de residuos.
- Instalaciones exéptales y auxiliares.
- Definición de: fallas, defectos y riesgo.
- Instalación: eléctrica, del sistema de distribución de agua, del sistema de seguridad y otros.
- Sistema de emergencia y seguridad.
- Electrodomésticos: tipos, uso y estado para su funcionamiento.
- Control de accesos, sistema de vigilancia, señalización.



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Residuos:

- Residuos: tipos, tratamiento, reducción, clasificación y eliminación.
- Recolección: tipo de residuos, contenedores, procedimientos.
- Agua: clasificación, usos, reciclado.
- Agua potable: requerimientos, entidades que se relacionan con el agua para uso humano.

Procedimentales:

Técnicas de limpieza y arreglo de habitaciones:

- Identificación del estado de las habitaciones.
- Planificación de las operaciones de limpieza y puesta a punto.
- Selección de materiales e insumos para la limpieza y desinfección de habitaciones y baños.
- Técnicas de limpieza, ventilación y desinfección de habitaciones y baños.
- Técnicas de puesta a punto de habitaciones.
- Llenado de planillas de control de insumos.
- Preparación del carro de limpieza.
- Aplicación de normas de higiene y seguridad y buenas prácticas.

Técnicas de limpieza y arreglo de áreas públicas:

- Selección de las técnicas de limpieza y arreglo de: mobiliario, elementos decorativos, vidrios, ventanas, espejos y baños públicos.
- Técnicas de limpieza y arreglo de áreas comunes.
- Técnicas de decoración y ambientación de áreas públicas.
- Valoración de las obras de arte locales decorativas.
- Técnicas de cuidado y mantenimiento de plantas de exterior e interior.
- Elaboración de inventario de mobiliario, enseres, objetos de decoración y lencería.
- Aplicación de procedimientos de control de inventario.
- Aplicación de normas de higiene y seguridad y buenas prácticas.

Aplicación de técnicas de lavado, planchado y presentación de ropa:

- Descripción de la blanquería utilizada en los establecimientos rurales.
- Identificación de las características de la composición de la ropa.
- Selección de técnica de lavado y planchado.
- Verificación de las máquinas para su uso.
- Llenado de documentos diarios de control y comanda de servicio del pasajero.
- Ejecución de inventario de la blanquería e insumos.



[Handwritten signature]
Ing. *[Handwritten name]*
Secretaría General de Asesoría

[Handwritten signature]
CARLA BACIGALUPO
ADMINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 914/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

- Verificación del almacén y su dotación funcional.

Aplicación de técnicas de gestión de las instalaciones elementales y auxiliares:

- Identificación de las instalaciones elementales y auxiliares, de seguridad, de comunicaciones y equipamientos generales.
- Identificación de fallas o defectos.
- Verificación de estado y funcionamiento de las instalaciones de iluminación, calefacción, agua, gas y demás fuentes de energía.
- Verificación de los sistemas de emergencia, seguridad y las instalaciones auxiliares del establecimiento.
- Aplicación del protocolo de seguridad en los accesos, sistema de vigilancia y medios de señalización.

Aplicación de técnicas de recogida, clasificación y vertido de residuos:

- Identificación de residuos y su característica.
- Clasificación de los residuos.
- Recolección y vertido de diferentes tipos de residuos alimentarios.
- Descripción del agua potable.
- Descripción de las instalaciones de agua y flujos o caudal.

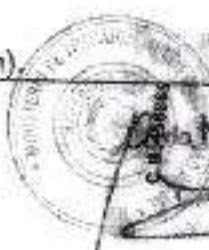
Actitudinales:

- Actitud asertiva, empática y conciliadora.
- 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.
- Educación Básica Bilingüe.
- Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación).





RESOLUCIÓN MTESS N° 9410/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

- Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.

Perfil del profesional formador		
Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación
• Título de profesor en la especialidad de la familia profesional o, • Título de Técnico Superior o, • Universitario con Titulación de Grado, equivalente o superior relacionada con el módulo formativo.	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

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

Competencias pedagógicas	- Título de profesor en cualquier especialidad o, habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable. - Título de profesor profesionalizante o, certificado o especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.
---------------------------------	--

Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento		
Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
Aula polivalente	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
Taller de alojamiento	40 m ²	60 m ²
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	de Equipos, mobiliario y materiales	



RESOLUCIÓN MTESS N° 946 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

espacio	
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), 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 (carpetas, hojas blancas). - Expositores de material informativo y promocional. - Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta. - Impresos y documentos administrativos (fichas de reservas, memos, vouchers). - Documentación Informativa. Normativas: - Código del Trabajo. Ley 213/1993. - Secretaría Nacional de Turismo. Resolución N° 956-2017. Modificación parcial de la 332-10 Categorías H y HX. - Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020. - NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). - NP 21 004 77. Seguridad Industrial. Clasificación de Fuegos por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). - NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). - NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Ing. Félix Argüello
Secretario de Estado

Ing. Félix Argüello
Secretario de Estado

Ing. María Baciáloro
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



RESOLUCIÓN MTESS N° 914 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

	Especificaciones por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). - NP 24 001 80. Agua potable. Requisitos generales. - Código del Trabajo. Ley 213/1993. - Resolución N° 956-2017. Modificación parcial de la 332-10 Categorías H y HX. - Manual de Buenas Prácticas para Establecimiento Hotelero. - Guía de Implementación de las Buenas Prácticas de Calidad en Establecimiento Extra Hotelero.
Taller de alojamiento	- Materiales de limpieza. - Insumos: productos de aseo y limpieza, blanquería, entre otros. - Equipos de limpieza y tratamiento de superficies. - Almacenes. - Útiles y herramientas de limpieza: carros de servicio, cubos, básculas, marcadores de ropa sucia. Estanterías. Lavadora. Secadora. Planchadora. Productos para el lavado, higienización y apresto de tejidos, como detergentes, suavizantes, almidones, quitamanchas, blanqueadores y neutralizantes Industriales. - Mobiliario de habitaciones. - Enseres, como camas supletorias, cunas, escalera de mano. Botiquín.





RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Atención a los pasajeros/huéspedes.
Código	MF0095_2
Nivel de competencia	2(dos)
Duración	80 horas
UC asociada	Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.
Objetivo general	
Atender a los pasajeros/huéspedes de servicios turísticos.	
Unidades Formativas del Módulo	
Este apartado se completa si el MF está dividido en UF.	
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	
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.	
CE1.1. Explicar la cultura y el sistema de calidad utilizada en los establecimientos turísticos, detallando la normativa aplicable y las incidencias más habituales en las prestaciones de los servicios.	
CE1.2. Describir los métodos utilizados habitualmente para evaluar la calidad del servicio prestado por una empresa/organización turística.	
CE1.3. Identificar condiciones determinadas de la prestación del servicio de la empresa/organización turística.	
CE1.4. Identificar procedimientos de calidad para la transmisión de información dentro de la empresa/organización turística.	
CE1.5. Fomentar las buenas prácticas en las actividades desarrolladas cada día, cumpliendo los estándares establecidos.	
CE1.6. 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. - 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	



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Atención a los pasajeros/huéspedes.
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 respuestas 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 como a la situación de la que se parte. - Obtención, en su caso, de 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. - Respuestas a peticiones. - Aplicación de normas de seguridad.	



RESOLUCIÓN MTESS N° 976/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Atención a los pasajeros/huéspedes.
– Entrega de información general y turística. 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 el servicio turístico. 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, como: – 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.	RA.4. Aplicar técnicas de primeros auxilios, determinando la más adecuada en



RESOLUCIÓN MTESS N° 916/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

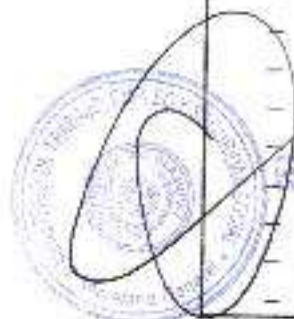
Nombre del Módulo Formativo	Atención a los pasajeros/huéspedes.
función de la situación y de acuerdo con los protocolos establecidos	
CE4.1. Explicar los tipos de accidentes y situaciones de emergencia sanitaria más habituales en actividades turísticas.	
CE4.2. Identificar los protocolos de primeros 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.	
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.	



RESOLUCIÓN MTESS N° 916/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Atención a los pasajeros/huéspedes.
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. 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.	



Ing. Félix Anguillo
Ministro General de Trabajo

Abel BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 914/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Atención a los pasajeros/huéspedes.
	- 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 - Primeros auxilios, ante: ▪ Fracturas. ▪ Cortaduras. ▪ Quemaduras. ▪ Descargas eléctricas. ▪ Intoxicaciones. ▪ Hemorragias.



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Atención a los pasajeros/huéspedes.
▪ 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). – Resolución 1464/2009 (Manual Operativo de la Unidad de quejas y reclamos). – Resolución 74/2018 y su ampliación Resolución 340/2016 (canalización de las denuncias). – Ley N° 1334/98. Establece la Ley de Defensa del consumidor y usuario. – Ley N° 1160/CÓDIGO PENAL - Art. 117 - Omisión de auxilio existe cuando una persona pudiendo hacerlo sin riesgo personal, no salva a otra la vida de la muerte o de una lesión considerable. – Ley N° 5578/16. 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 en relación con servicios ofrecidos por	



RESOLUCIÓN MTESS N° 946 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.---

Nombre del Módulo Formativo	Atención a los pasajeros/huéspedes.
	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. - 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.



RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nombre del Módulo Formativo	Atención a los pasajeros/huéspedes.
- Capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad.	

Requisitos mínimos de acceso al módulo
Cumplir uno de los siguientes requisitos: - Educación Escolar Básica. - Educación Básica Bilingüe. - Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación). - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación.

Perfil del profesional formador		
Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida*	
	Con titulación	Sin titulación
• Título de profesor en la especialidad de la familia profesional o, • Título de Técnico Superior o, • Universitario con Titulación de Grado, equivalente o superior relacionada con el módulo formativo.	1 año de experiencia laboral	3 años de experiencia laboral

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

Competencias pedagógicas	- Título de profesor en cualquier especialidad o, habilitación en docencia en EFTP requerida por cada Administración responsable. - Título de profesor profesionalizante o, certificado o especialización en el área con formación metodológica o pedagógica.
--------------------------	---

Requisitos básicos de espacios, infraestructuras y equipamiento		
Espacio	Hasta 20 estudiantes	Hasta 40 estudiantes
Aula polivalente.	1,5 m ² por estudiante	1,5 m ² por estudiante
Infraestructuras básicas		



RESOLUCIÓN MTESS N° 916/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP.), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

- 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), 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.
- Código del Trabajo. Ley 213/1993.
- Norma Paraguaya-. PNA 50 018 18. Clasificación Hotelera.
- Guía de Interpretación de la Norma de Categorización.
- Secretaría Nacional de Turismo. Resolución N° 956-2017. Modificación parcial de la 332-10. Categorías H y HX.
- Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes. Actualizado al 26 de setiembre de 2020.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Ing. Félix
Secretaría General de Turismo
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Félix Argüello
Secretario General de Turismo
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

ARLA BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 910 /2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019,----

	- NP 155. Seguridad Industrial. Colores de seguridad por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN). - NP 21 023 95. Señales de seguridad en el trabajo. Especificaciones por el Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN).
--	--

El presente documento fue elaborado en el marco del Proyecto "Impulsando la Calidad Educativa en Paraguay a través de los Resultados del Aprendizaje y la Formación Técnica y Profesional; y Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (SNCP)" por la señora Mónica Caballero, bajo la coordinación metodológica de la señora Berta Jiménez Gancedo, consultoras contratadas por la OEI; y revisado por el señor Mario Patiño, Especialista a cargo de la Línea 3 "Ampliación del catálogo de perfiles profesionales y de las respectivas cualificaciones"; y la señora Paula Greciet Paredes, Coordinadora Pedagógica del Componente 3 "Formación Técnica y Profesional, y Sistema Nacional de Cualificaciones" del Proyecto.





Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 914/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

AUTORIDADES

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.

Mario Abdo Benítez

Presidente de la República del Paraguay

Ricardo Nicolás Zárate Rojas

Ministro de Educación y Ciencias

Alcira Sosa Penayo

Viceministra de Educación Básica

Celeste Mancuello de Román

Viceministra de Educación Superior y Ciencias

Carla Bacigalupo Planás

Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Luis Carlos Orué Servín

Viceministro de Trabajo

Jorge Marcelo Maidana Tillería

Viceministro de Empleo y Seguridad Social

FICHA DE AUTORIDADES

NEC

Modesto Napoleón Segovia Boltes

Coordinador General

Unidad Técnica Interministerial

Consejo Nacional de Educación y Trabajo

Tania Quintana de Giangiacomo

Coordinadora Adjunta

Unidad Técnica Interministerial

Consejo Nacional de Educación y Trabajo

MTESS

David Alejandro Cano Quiñónez

Coordinador General

Unidad Técnica Interministerial

Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Alfredo Javier Mongelós

Secretario Técnico

Sistema Nacional de Formación y

Capacitación Laboral



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Nancy Oilda Benítez

Directora General de Desarrollo
Educativo

Addis Merlo de Maciel

Directora General
Servicio Nacional de Promoción
Profesional

María Gloria Pereira

Directora de Currículum

María Selva Fleitas de Huber

Gerente Técnica del SNPP

Blásida Lourdes Villalba Abed

Directora General de Educación
Permanente para Personas Jóvenes y
Adultas

Sonia Silvera

Directora General de Asesoría Jurídica

Marta Jiménez Yegros

Directora de Educación Profesional
para Personas Jóvenes y Adultas

Norma López Rolandi

Directora General del Tercer Ciclo de
la Educación Escolar Básica y la
Educación Media

Violeta Laconich Gill

Directora de Gestión Pedagógica del
Bachillerato Técnico y Formación
Profesional Media

Ariel Fernando Bado Núñez

Director General de Universidades,
Institutos Superiores e Institutos
Técnicos Superiores

Carmen Rossana Paredes

Subeldia
Directora de Institutos Técnicos
Superiores

Juan Manuel Arce Leiva

Director General de Asesoría Jurídica



RESOLUCIÓN MTESS N° 976/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

FICHA TÉCNICA

Familia Profesional: Hospitalidad (HOSP)

Perfil Profesional: Servicios Turísticos en Establecimientos de Alojamiento Rural.

Nivel de cualificación: 2 (dos)

Módulos Formativos asociados al perfil profesional:

- Gestión y comercialización en establecimientos de turismo rural.
- Ofertas gastronómicas sencillas y platos típicos locales y nacionales.
- Recepción en pequeños establecimientos de alojamiento.
- Gestión del mantenimiento general en establecimiento de alojamiento rural.
- Atención a los pasajeros/huéspedes.

Grupo de Trabajo de la FmP HOSP

Lis Fátima Loncharich - SNPP - MTESS

Emilia Rotela, UTI MEC

Adriana Careaga, UTI MEC

Expertos formativos consultados

Cinthy Medina - Colegio Nacional Pte. Franco

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

Guadalupe Viveros, Dpto. de Turismo, Touring y Automóvil Club

Imp. Félix Argüello
Secretario General Interino



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 946/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Juan Manuel Llanes Benítez, Servicio Nacional de Promoción Profesional

Julio José David Lezcano López, Servicio Nacional de Promoción Profesional

María Orrego, Hotel Marambaia

Fecha de cierre del documento: 15-12-2022

Revisión Metodológica - Integrantes del Equipo Metodológico

MEC

Marcelo Lezcano Benítez
Tania Quintana de Giangiacomo
Emilia Rotela de Acosta
Aldo Rolón Martí

MTESS

Lis Loncharich Ochoa
Norma Ruiz Díaz Alfonso

Asistencia Técnica - UE - OEI

Mario Patiño, Especialista de la Línea 3: Ampliación del CNPP - Componente 3

Berta Jiménez Cárdeno, Consultora Coordinación Metodológica

Mónica Caballero, Consultora EmP HOSP



Ing. Félix Argüello 89
Secretario General de la UE



Carla Bacigalupe
MINISTRA



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

■ GOBIERNO
■ NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 446 / 2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO RURAL Y SUS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS, CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES (CNPP) Y SE ABROGA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN MTESS N° 4051/19 DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.----

Apoyo

Isidro Mayor Velázquez, UTI MEC

Equipo Normativo

Liliana Carbajal, Dirección de Asesoría Jurídica SINAFOCAL - MTESS

Rosana Soloaga, Dirección General de Asesoría Jurídica MTESS

Tania Quintana, Unidad Técnica Interministerial - MEC

Javier Gallardo, Dirección General de Asesoría Jurídica - MEC

Luis Alberto Estigarribia, Dirección General del Tercer Ciclo de la Educación Escolar Básica y la Educación Media - MEC

Fecha de cierre del documento del Equipo Normativo: 07-02-2023

**Asunción, Paraguay
2023**

