

Documento curricular

# SERVICIOS EN CASAS PARTICULARES





Trayecto formativo

SERVICIOS EN CASAS PARTICULARES

**Documento curricular**



# Trayecto formativo

## Servicios en casas particulares

**Documento curricular**



Ministerio de  
Trabajo, Empleo  
y Seguridad Social  
Presidencia de la Nación

Secretaría de Empleo



Ministro de Trabajo, Empleo y Seguridad Social  
**Carlos Alfonso Tomada**

Secretario de Empleo  
**Enrique Deibe**

Subsecretario de Políticas de Empleo y Formación Profesional  
**Matías Barroetaveña**

Directora Nacional de Orientación y Formación Profesional  
**Marta Susana Barasatian**

**Coordinación y Revisión del material****Secretaría de Empleo**

Estela Barba

María José Rodríguez

María Agostina Vigna

María Soledad Fernández

Daniela Comaleras

Silvana Fernández

**Elaboración:**

Mariel Deus

Carolina Tapia

**Diseño e impresión**

Marcelo Kohan

Este material fue elaborado, diseñado y publicado en el marco del Proyecto “Estrategias de Género en los Servicios Públicos de Empleo” – Secretaría de Empleo – MTEySS/ Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF).

Junio de 2010





## Índice

<b>1. Fundamentación .....</b>	<b>7</b>
1.1. Pertinencia de la formación propuesta .....	7
1.2. Estrategia y metodología utilizadas en el proceso de rediseño .....	8
<b>2. Perfil ocupacional .....</b>	<b>9</b>
2.1. Propósito u objetivo general .....	9
2.2. Enfoque de género en la definición del perfil.....	9
2.3. Estructura del trayecto formativo .....	10
<b>3. Planificación curricular .....</b>	<b>11</b>
3.1. Características de los y las participantes: perfil de la población meta .....	11
3.2. Perfil del equipo técnico-docente involucrado .....	11
3.3. Unidades de aprendizaje, contenidos y carga horaria.....	13
3.4. Estrategias didácticas.....	13
3.5. Infraestructura y sede de las actividades.....	14
<b>4. Diseño curricular: desarrollo por contenidos y módulos .....</b>	<b>14</b>
4.1. Sugerencias para la organización del trayecto formativo .....	14
4.2. Contenidos de cada módulo.....	16



# 1. Fundamentación

## 1.1. Pertinencia de la formación propuesta

En este material presentamos una propuesta curricular para la capacitación de trabajadoras y trabajadores interesados en desarrollar las competencias laborales requeridas para el desempeño de los servicios en casas particulares.

Está enmarcado en la iniciativa del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social orientada a **profesionalizar y jerarquizar** dicha actividad, de manera que sea reconocida *como un oficio calificado y como una práctica calificante para quien la realiza*<sup>1</sup>.

El servicio en casas particulares se encuadra dentro del sector terciario de la economía (servicios), con la particularidad de tratarse de una actividad feminizada (en la actualidad, el 97,1% son mujeres), precarizada (el 86,3% de ellas no están registradas)<sup>2</sup> y donde el lugar de desempeño del trabajo es fundamentalmente el ámbito de un hogar particular. Debido a estas características, muchas veces no se visualiza que es una actividad que produce valor económico y que se encuentra en plena expansión.

Se habla de profesionalización ya que, como en toda actividad profesional, el desempeño de esta actividad requiere del dominio de saberes y técnicas específicos, el manejo de herramientas y equipos de cierta complejidad tecnológica, y el desarrollo de múltiples y diferentes competencias, que muchas veces, sin embargo, son adjudicadas como “naturales” a las mujeres. Dichos saberes poseen valor de empleabilidad y son transferibles a otros ámbitos más allá del doméstico. Pero la escasa capacitación específica para esta actividad colabora, y es a la vez resultado de la falta de valoración social y económica del rol, lo que contribuye a perpetuar la situación de precariedad en la que se encuentra la mayoría de las trabajadoras en relación con su empleo.

<sup>1</sup> Para su elaboración se tomó como referencia el documento curricular elaborado por el Servicio Social de San Cayetano, en el marco del Programa FORMUJER del MTEySS y el Material de Apoyo para la formación del personal de casas particulares, elaborado desde el Área de Formación para la Equidad y el Trabajo Decente del MTEySS.

<sup>2</sup> Datos correspondientes al 4.º trimestre de 2009, EPH.

Esta propuesta se suma a otras que en la actualidad buscan revertir la situación laboral de quienes se desempeñan en la actividad, como por ejemplo las campañas de sensibilización en torno al “empleo en blanco” y la actualización de la legislación que regula el servicio doméstico, promovida desde diferentes órganos estatales y diversos actores de la sociedad civil.

## **1.2. Estrategia y metodología utilizadas en el proceso de rediseño**

Por un lado, los contenidos propuestos tienen como objetivo que los y las participantes adquieran los conocimientos, habilidades y actitudes específicas de la actividad laboral, así como un conjunto de competencias de carácter transversal, necesarias para el desempeño en diferentes ámbitos laborales. Por este motivo, estos contenidos apuntan a generar o fortalecer competencias para la comunicación, para la resolución de problemas, para la planificación, para el empleo de tecnología, para la evaluación de acuerdo con parámetros de calidad, para el ejercicio de los derechos laborales y negociación de condiciones de trabajo, entre otros aspectos.

Por otro lado, y tal como ocurre especialmente en aquellos desempeños que se realizan en interacción con otras personas, se promueve el desarrollo de competencias de servicio, como por ejemplo: la atención al cliente, enfocada en la capacidad de interpretación y satisfacción de sus necesidades, y en la negociación y logro de acuerdos.

Además, el diseño incorpora como eje articulador el acompañamiento a las personas en la construcción de un proyecto de desarrollo laboral o formativo destinado a mejorar su situación de trabajo. Se parte de la recuperación de los conocimientos y experiencias adquiridas a lo largo de la vida, para ponerlas en relación con las características del mundo laboral y ayudar a las y los participantes a definir los nuevos recorridos que cada uno decida seguir en su desarrollo profesional.

En este sentido, es importante destacar que esta propuesta puede ser concebida como un primer tramo de un trayecto formativo, el cual las personas podrán continuar en otros cursos sobre actividades afines y ampliar así su acceso a otros campos ocupacionales, tales como el cuidado y la atención de personas; cocina en restaurantes; limpieza en hoteles, empresas, instituciones, entre otros; o generar proyectos de trabajo independiente o asociativo. Por este motivo, al final de cada módulo se propone una reflexión sobre las competencias adquiridas para evaluar cómo desde ellas es posible acceder a formación específica en ocupaciones afines, ampliando el campo ocupacional y las posibilidades laborales de los y las trabajadoras del sector.

En la misma línea, la incorporación de la estrategia de proyecto ocupacional en la formación tiene como objetivo fortalecer la empleabilidad de las personas, ya que:

- se centra en lo que las personas tienen y saben, y lo pone en valor;
- lo que les falta aprender no se connota como estigma, sino como generador de nuevas oportunidades;
- focaliza en el sujeto en su contexto, haciendo visibles los condicionamientos de género, clase, etnia, edad, entre otros;
- apuesta a la proyección personal y a la posibilidad de cambios (aun en contextos de incertidumbre y restricciones hay márgenes para la acción);
- permite desarrollar competencias laborales transversales;

- favorece la identificación de diversas posibilidades laborales y de formación vinculada con las competencias desarrolladas en el curso, permitiendo el desarrollo de proyectos ocupacionales individuales o grupales.

## 2. Perfil ocupacional

### 2.1. Propósito u objetivo general

El personal de servicios en casas particulares estará capacitado para desempeñarse en la producción de servicios de limpieza, dentro del área de casas particulares. Será capaz de organizar y realizar actividades de limpieza del espacio físico, de la higiene, del planchado y la organización de la ropa, como también de la preparación de comidas sencillas. Asimismo, será capaz de atender a las personas que se encuentren dentro de la residencia o establecimiento, y de realizar gestiones y trámites domiciliarios. Sus competencias también lo habilitan para desempeñarse en instituciones dedicadas a la atención y el cuidado de las personas, tanto en calidad de acompañantes como para prestar servicios de limpieza y cocina en ciertos tipos de establecimientos e instituciones.

Los ámbitos de desempeño de este perfil contemplan básicamente las residencias particulares. La prestación del servicio también se puede realizar en forma tercerizada, individualmente, o a través de la organización de emprendimientos para la producción de servicios especializados de limpieza general, de atención a personas, de lavado y arreglo de ropa o de cocina.

### 2.2. Enfoque de género en la definición del perfil

La propuesta promueve la reflexión sobre el proceso histórico de feminización de la actividad, resultado de la asignación de roles diferenciados a varones y a mujeres. Propone una mirada crítica sobre la naturalización de dicha asignación de roles y su impacto en la desprofesionalización de la actividad. Como ya fue mencionado, tradicionalmente se ha considerado que las mujeres cuentan “por naturaleza” con un saber “ya dado” para el ejercicio de las tareas domésticas y que, por lo tanto, no sería necesaria ninguna formación específica. Plantea también, como otro impacto de la naturalización del trabajo doméstico y su consecuente desprofesionalización, la desjerarquización laboral, es decir, las condiciones de precariedad en que generalmente se realiza la actividad. La finalidad de abordar estos temas es promover la superación de tales marcas de género.

## 2.3. Estructura del trayecto formativo

**Módulo 1:** Nos acercamos al mundo del trabajo

**Módulo 2:**

Parte I: Trabajamos en la atención de personas

Parte II: Realizamos gestiones domiciliarias

**Módulo 3:** Brindamos servicios de limpieza

**Módulo 4:** Brindamos servicios de cocina

**Módulo 5:** Definimos nuestro proyecto ocupacional

En el *Material de apoyo para la formación del personal de casas particulares del trayecto formativo “Servicios en casas particulares”*, del MTEySS, se fomenta la reflexión por parte de los y las participantes acerca de las diversas posibilidades laborales que surgen a partir de este perfil de base, profundizando y especializándose en alguno de los servicios que lo componen.

A continuación, se presentan las posibles vinculaciones o derivaciones que pueden desplegarse a partir de las competencias logradas en cada uno de los módulos de formación. La columna de la derecha contiene el resultado de una profundización de las competencias desarrolladas en el trayecto formativo, en un nivel básico o general. El enunciado no pretende ser exhaustivo, sino sólo ejemplificativo.

Atención de personas - Gestiones domiciliarias	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Atención y cuidado de personas</li><li>■ Cuidado de personas ancianas</li><li>■ Cuidado de personas enfermas</li><li>■ Cuidado de personas discapacitadas</li><li>■ Cuidado de niños y niñas</li><li>■ Auxiliar de enfermería</li><li>■ Prestación de servicios recreativos</li><li>■ Auxiliar materno-infantil</li><li>■ Servicios a espacios verdes</li><li>■ Cuidado de mascotas</li><li>■ Servicios de gestión domiciliaria</li></ul>
---	---

Servicios de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Limpieza general</li> <li>■ Auxiliar de limpieza en establecimiento educativo</li> <li>■ Operario/a de limpieza en oficinas o fábricas</li> <li>■ Operario/a de limpieza en hospitales</li> <li>■ Operario/a de limpieza en hoteles</li> <li>■ Formación profesional en servicio de limpieza</li> <li>■ Mucamas/os y camareras/os para empresas hoteleras</li> <li>■ Limpieza institucional</li> <li>■ Limpieza de centros de salud</li> <li>■ Servicios de lavado y planchado de ropa</li> <li>■ Servicios de costura y arreglo de ropa</li> </ul>
Servicios de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cocina</li> <li>■ Ayudante de cocina</li> <li>■ Ayudante pastelería</li> <li>■ Cocina doméstica</li> <li>■ Cocina de casa de comidas</li> <li>■ Cocina de hospitales</li> <li>■ Cocina de hoteles y restaurantes</li> <li>■ Cocina de establecimiento educativo</li> <li>■ Pastelería y repostería</li> <li>■ Pizzero/a</li> <li>■ Operador/a de horno de panadería</li> <li>■ Parrillero/a</li> </ul>

### 3. Planificación curricular

#### 3.1. Características de los y las participantes: perfil de la población meta

Las personas aspirantes a esta formación son generalmente mujeres que provienen de sectores sociales de bajos ingresos, en muchos casos con familias a cargo. La mayoría tiene un nivel educativo básico, sin especialización. Algunas ya poseen experiencia laboral en el servicio doméstico.

#### 3.2. Perfil del equipo técnico-docente involucrado

Es probable que muchos/as de los y las participantes hayan tenido experiencias educativas que, por diversas circunstancias, debieron interrumpir, o que hayan permanecido mucho tiempo sin involucrarse en instancias de formación. Por esa razón, puede suceder que en el tránsito por la capacitación reaparezcan miedos, falta de confianza o inhibición, lo que suele darse en una población cuyas experiencias de educación están frecuentemente marcadas por la frustración y la descalificación. Las y los instructores deben tener en cuen-

ta que se dirigen a personas adultas trabajadoras, en su mayoría mujeres con experiencia previa en el servicio doméstico y pertenecientes a sectores vulnerables.

En este sentido, es central que el instructor o la instructora asuma un rol orientador, moderador o acompañante del proceso de enseñanza y aprendizaje, y no de “administrador del saber”. Es decir, que considere el punto de partida de las personas participantes, sus saberes y sus trayectorias; no sólo como un mero recurso pedagógico, sino como una herramienta para afirmar a la otra persona como portadora de conocimientos y capaz de seguir aprendiendo.

Por lo tanto, es fundamental que el instructor o la instructora se proponga:

- promover la confianza en la propia capacidad para aprender y respetar los tiempos de aprendizaje de cada persona;
- alentar los logros y reconocer el crecimiento del grupo y de cada persona en particular;
- incentivar la participación de cada integrante, atendiendo especialmente a aquellos con mayores dificultades;
- promover la reflexión y la expresión de todas las ideas;
- fomentar el diálogo y el intercambio de ideas atendiendo a las diferencias;
- estimular la iniciativa y la autonomía para resolver problemas;
- compartir las dificultades que se puedan presentar en el proceso de formación con el objetivo de buscar soluciones superadoras;
- atender a posibles restricciones para la formación derivadas del género, la edad, las diferencias culturales y sociales, e impulsar alternativas de solución;
- impulsar en los y las participantes la ampliación de sus proyectos formativos y laborales, y brindarles orientación para la elección de futuras formaciones.

Este enfoque otorga un valor especial al desarrollo de capacidades para la comunicación como un recurso central para el desempeño laboral y social. Por eso es fundamental garantizar un clima de confianza que estimule el uso de la palabra oral y escrita, ya sea para hablar de sí mismos, expresar o defender una idea, preguntar, relatar un procedimiento o plantear una demanda. Es necesario invitar a hablar a aquellos y aquellas que no lo hacen por iniciativa propia, establecer pautas de diálogo para que todos y todas sientan que su opinión es respetada, explicitar que no hay “buenas o malas” opiniones, en la medida que cada una expresa la singularidad de cada persona y que siempre es posible modificar en parte o totalmente un punto de vista, si se puede escuchar y ser escuchado con atención y respeto.

Finalmente, dado que el material ha sido diseñado con el propósito de fortalecer la *empleabilidad*<sup>3</sup> de las personas, es importante que el instructor o la instructora “traiga” de manera permanente el contexto laboral real a la clase, para relacionarlo con las actividades didácticas, de manera que estas puedan ser trabajadas como si fueran tareas reales en contextos laborales también reales.

<sup>3</sup> Definimos *empleabilidad* como la aptitud para “encontrar, crear, conservar enriquecer un trabajo y pasar de uno a otro obteniendo a cambio una satisfacción personal, económica, social y profesional”.



### 3.3. Unidades de aprendizaje, contenidos y carga horaria

Es necesario aclarar que la carga horaria es estimativa, y debería incluir momentos de desarrollo conceptual, de práctica sobre el terreno y de producción.

Además, de acuerdo con las condiciones en cada contexto y las posibilidades de las y los participantes –y también de las instituciones–, se puede incluir en el diseño alguna fase autoadministrada, o semipresencial, con guías de actividades y el registro de ellas para compartir en las instancias presenciales.

Según el formato que se adopte, variarán la intensidad y la proporción de horas asignadas a espacios presenciales, no-presenciales y a momentos de reflexión teórica y momentos de producción en taller.

El cuadro siguiente presenta una carga horaria posible para cada módulo, pero sólo con carácter estimativo.

También es posible intercambiar el orden de algunos módulos, incrementar su carga horaria agregándoles otros contenidos o profundizando algunos aspectos, según las demandas y los intereses de las y los participantes.

Módulos	Carga horaria (estimativa)
<b>Módulo 1:</b> Nos acercamos al mundo del trabajo	22 hs.
<b>Módulo 2:</b> Parte I: Trabajamos en la atención de personas Parte II: Realizamos gestiones domiciliarias	30 hs.
<b>Módulo 3:</b> Brindamos servicios de limpieza	32 hs.
<b>Módulo 4:</b> Brindamos servicios de cocina	24 hs.
<b>Módulo 5:</b> Definimos nuestro proyecto ocupacional	18 hs.
<b>Total</b>	<b>126 hs.</b>

### 3.4. Estrategias didácticas

La capacitación se lleva a cabo en clases de carácter teórico-práctico, de modo tal que permitan partir desde las acciones cotidianas ejercidas por las personas, para reflexionar sobre ellas y replanificarlas para su utilización dentro del ámbito laboral.

De este modo se propicia el aprendizaje a partir de la reflexión sobre la propia práctica, como también la incorporación de técnicas y conocimientos elaborados.

Entre las estrategias didácticas, se han seleccionado: exposiciones, ejercitaciones grupales e individuales, técnicas grupales y estrategias de simulación. A partir de esta experien-

tación sobre sucesos recreados y simulados, se busca facilitar el desarrollo de capacidades para representar la realidad futura, aprender a tomar decisiones y resolver problemas.

Además se sugiere, según las posibilidades de cada institución, la realización de instancias prácticas, tanto en escenarios simulados como en situaciones laborales reales, como pueden ser las pasantías. De esta forma, las y los participantes tendrán la oportunidad de poner en juego las competencias adquiridas a lo largo del trayecto formativo.

A la vez, se sugiere actualizar el material según el contexto local y las nuevas demandas que puede presentar el campo ocupacional.

### 3.5. Infraestructura y sede de las actividades

En cada sede donde se implemente la capacitación, se requiere contar, con los siguientes recursos:

- salón, con sillas y mesas para trabajos individuales y grupales;
- cocina amplia para desarrollar las prácticas, en grupos de no menos de 10 personas;
- espacio para las actividades de limpieza, lavado a máquina y a mano, tendido y planchado de prendas de vestir y blanco;
- equipos e instrumentos para prácticas de higiene, alimentación y cuidado de niños y niñas, y de personas mayores;
- materiales de librería (marcadores, bolígrafos, resmas, afiches, cinta adhesiva, tarjetas, etc.);
- pizarrón.

Además, es necesario contar con los elementos suficientes en cantidad y adecuados en cuanto a su nivel de actualización, según la particularidad de cada módulo. Por ejemplo, si se prevé enseñar a usar una central telefónica domiciliaria, será necesario contar con el equipo, o en su defecto, concurrir a algún lugar donde los y las participantes puedan tomar contacto con él. Asimismo, al desarrollar el módulo de limpieza de ropa, que incluye técnicas de planchado, será importante que las y los participantes tomen contacto con la plancha a vapor y aprendan esa técnica, dado que se ha generalizado su uso doméstico. Es posible acceder a equipos mediante acuerdos institucionales con lavaderos, cocinas de restaurantes, hoteles u otros establecimientos, según la zona y las características que asuma el desempeño de la actividad allí.

## 4. Diseño curricular: desarrollo por contenidos y módulos

La siguiente es una sugerencia para orientar la organización del curso. Desde ya, en cada institución se podrá buscar la forma más apropiada al contexto correspondiente.

### 4.1. Sugerencias para la organización del trayecto formativo (a continuación se presenta la organización propuesta en el *Material de apoyo para la formación del personal de casas particulares del trayecto formativo de “Servicios en casas particulares”, del MTEySS*)

### Módulo 1

Temas	Cantidad de encuentros
Presentación del curso	2
El punto de partida en relación con el trabajo y la formación	2
El campo ocupacional del sector	3
La regulación del trabajo en el servicio doméstico	1
Resolución de conflictos	1
Revisión	1
Evaluación	1

### Módulo 2

Temas	Cantidad de encuentros
La comunicación	3
Atención y cuidado de niños y niñas	2
Atención y cuidado de personas mayores	2
Gestión domiciliaria	4
Atención de plantas y mascotas	2
Revisión	1
Evaluación	1

### Módulo 3

Temas	Cantidad de encuentros
Limpieza de espacios y de mobiliario	5
El cuidado de la ropa	6
Las medidas de seguridad en el trabajo	1
Planificación y organización	1
Revisión	1
Evaluación	1

### Módulo 4

Temas	Cantidad de encuentros
El trabajo en la cocina	3
Las técnicas básicas de cocina	6
Revisión	1
Evaluación	1

## Módulo 5

Temas	Cantidad de encuentros
El proyecto ocupacional	6
Revisión	1
Mi proyecto ocupacional	1

### 4.2. Contenidos de cada módulo *(tomados del Material de apoyo para la formación del personal de casas particulares del trayecto formativo “Servicios en casas particulares”, del MTEySS)*

#### Módulo 1: Nos acercamos al mundo del trabajo

Este módulo tiene como propósito central lograr que los y las participantes visualicen y comprendan la articulación entre el mundo laboral, la formación para el trabajo y su proyecto laboral. Comprender la relación entre estos tres ámbitos les permitirá posicionarse como trabajadoras y trabajadores con derechos, responsabilidades y conocimientos específicos del oficio.

Con este propósito, el instructor o la instructora deberá ayudar a las y los participantes a analizar y reflexionar sobre cuál es su situación de partida en relación con la formación y con el campo ocupacional para el que se capacitarán. Para ello, se trabajará en la identificación de los conocimientos, las habilidades y las experiencias adquiridas en sus trayectorias de vida, y se analizará su valor para la formación y para el desempeño en el mundo del trabajo.

Se analizarán las características del sector de actividad, reflexionando sobre la historia del oficio, tradicionalmente asociado a un supuesto “saber natural” de las mujeres que pareciera no requerir formación alguna. Se trabajará sobre el impacto de esta “naturalización” en la desjerarquización de la actividad y en las características de informalidad que históricamente ha tenido la relación laboral. Se brindará información sobre la legislación vigente que regula la actividad como una herramienta fundamental para el ejercicio de sus derechos laborales.

#### Contenidos

- Los conocimientos, experiencias y habilidades previos de los y las participantes. Análisis de su valor para la formación y para el trabajo en el sector de servicios.
- Las características del servicio doméstico: precariedad, informalidad, feminización de la actividad. Las competencias laborales del servicio doméstico.
- El análisis de la actividad desde la perspectiva de género. Los conceptos de sexo y de género, roles de género, trabajo productivo y reproductivo, división sexual del trabajo. El impacto del género en las características del servicio doméstico.

- La regulación del trabajo en el servicio doméstico. Ley de Servicio Doméstico n.º 326/56; Régimen Especial de Seguridad Social para Empleados de Servicio Doméstico, decreto n.º 876/06 MTEySS. Los aspectos que no contempla la normativa.
- La comunicación en el ámbito laboral. La organización de contenidos para una comunicación eficaz.
- Evaluación de los aprendizajes.

## Módulo 2:

### Parte I: Trabajamos en la atención de personas

### Parte II: Realizamos gestiones domiciliarias

El propósito central de este módulo es que los y las participantes logren comprender que el trabajo de atención a otras personas es un servicio que se presta y que requiere de trabajadores y trabajadoras con cierta calificación. Implica interacciones cotidianas entre el trabajador y la trabajadora y otras personas –el empleador o empleadora, los demás integrantes de la familia (niños y niñas, ancianos y ancianas) u otros empleados y empleadas (jardinero/a; cocinero/a; niño/a, así como interacciones eventuales al realizar actividades de gestión domiciliaria (trámites, atención a proveedores).

La capacidad de interactuar y de relacionarse con otros y otras está estrechamente vinculada con la capacidad de comunicar, de generar y de sostener vínculos de respeto mutuo, y de resolver conflictos en el desempeño laboral.

Si bien las situaciones de conflicto y de negociación son frecuentes en cualquier relación laboral, en el caso del servicio doméstico presentan características particulares. Con frecuencia, los empleadores o las empleadoras –o “dadores de trabajo”<sup>4</sup>– pueden tener una imagen discriminatoria del trabajador o de la trabajadora, generalmente basada en prejuicios de clase o culturales. Por su parte, los trabajadores y trabajadoras pueden sentirse inhibidos para posicionarse como trabajadores con derechos frente al empleador o empleadora. El hecho de que la actividad laboral se realice en forma individual, dentro de un hogar particular y sin mecanismos de fiscalización de las condiciones de trabajo por parte del Estado, muchas veces incide en que se confunda lo que es una relación laboral con lo que en otro tiempo fue una relación de servidumbre.

Con el fin de fortalecer a los y las participantes en los temas mencionados, este módulo abordará el desarrollo de capacidades para la comunicación y la resolución de conflictos desde una perspectiva de respeto mutuo entre el empleador o empleadora y el trabajador o trabajadora. Además, se desarrollarán los contenidos técnicos específicos para la prestación de servicios de atención y cuidado de personas, y para la realización de actividades de gestión domiciliaria.

Para una mejor organización del módulo se ha dividido en dos partes. En la primera parte se incluyen los temas de la comunicación, resolución de conflictos y atención de personas. En la segunda, se incluyen los temas de la gestión domiciliaria y de cuidado de mascotas y plantas.

<sup>4</sup> Como los denomina la Ley de Reforma Tributaria n.º 25.239.

## Contenidos

- La comunicación en el ámbito laboral. Los factores que intervienen en la comunicación oral: la mirada, los gestos, la postura corporal, el tono de la voz y la vestimenta como portadores de sentidos. Los conflictos en el ámbito laboral.
- El rol del trabajador doméstico y la trabajadora doméstica en la atención de niños y niñas, y su alcance. Las etapas evolutivas en la vida de un niño y una niña. Las etapas en la conformación de vínculos con estos. Las herramientas para la prevención y acción en caso de accidentes domésticos y de situaciones de emergencia.
- El rol del trabajador doméstico y la trabajadora doméstica en la atención de personas mayores. La prevención de accidentes.
- la identificación de posibilidades laborales y de formación vinculadas con las competencias desarrolladas en el módulo.
- Evaluación de los aprendizajes.

## Módulo 3: Brindamos servicios de limpieza

En este módulo se abordarán las habilidades y los conocimientos requeridos para el desarrollo de las tareas generales de limpieza de mobiliario y de edificio, de acondicionamiento de ropa, la aplicación de medidas de seguridad y de cuidado de la salud del trabajador y la trabajadora en el desempeño de las actividades laborales.

Mujeres y varones suelen contar con un punto de partida diferente en relación a dichos conocimientos y habilidades. Uno de los roles generalmente asociados al estereotipo femenino es la organización y realización de todas las tareas de limpieza en el hogar. A lo largo de sus vidas, y como consecuencia de los procesos de socialización, las mujeres son “entrenadas” en este tipo de actividades, generando el supuesto según el cual “basta con ser mujer para saber limpiar”. La contracara de este supuesto es la idea de que los varones son torpes o no cuentan con las habilidades que requiere este tipo de tareas.

El reparto de roles asociados a los estereotipos de género tiene su impacto en la formación para el servicio doméstico. Los varones que asisten a la capacitación pueden mostrarse reticentes a realizar ciertas actividades que, desde el prejuicio, se consideran altamente feminizadas. Las mujeres, por su parte, pueden creer que “ya saben todo” y manifestar dificultades para incorporar aprendizajes técnicos, así como para revisar o modificar prácticas de limpieza que no son adecuadas y que han incorporado a lo largo de su vida. Por lo tanto, en el desarrollo de este módulo es muy importante atender al impacto que los estereotipos de género pueden tener en el proceso de aprendizaje de los varones y de las mujeres. Será necesario, entonces, promover la reflexión sobre el carácter cultural de estos estereotipos y propiciar la jerarquización de los conocimientos técnicos que requiere la prestación de servicios de limpieza, así como facilitar el desarrollo de la capacidad de análisis y de toma de decisiones en el desempeño laboral.

Finalmente, dado que la población que se ocupa en el servicio doméstico proviene muchas veces de diferentes regiones y puede traer consigo distintas pautas y costumbres culturales, es necesario abordar posibles diferencias en la modalidad de ejecución de las actividades de limpieza y en el uso del lenguaje. Para ello, es necesario tener

como referencia los estándares de realización que puedan colaborar a su inserción laboral.

### Contenidos

- Las técnicas de limpieza de diferentes espacios, superficies y mobiliario. Las técnicas de lavado, planchado y costura sencilla.
- El uso de electrodomésticos para limpieza, lavado y planchado. El mantenimiento y acondicionamiento de elementos y equipos de limpieza. La interpretación de instrucciones de uso de productos de limpieza y de electrodomésticos.
- Las herramientas para la planificación y organización de las actividades.
- Las nociones básicas para el cuidado de la salud en el desarrollo de las tareas y para la prevención de accidentes en el lugar de trabajo. Las medidas de seguridad en el trabajo.
- Las acciones vinculadas con el cuidado y la conservación del agua en el desarrollo de las tareas.
- La identificación de posibilidades laborales y de formación vinculadas con las competencias desarrolladas en el módulo.
- Evaluación de los aprendizajes.

### Módulo 4: Brindamos servicios de cocina

En este módulo se abordarán las habilidades y los conocimientos y requeridos para el desarrollo de las tareas que se practican en el ámbito de la cocina, abarcando tanto el tratamiento adecuado de los alimentos para su conservación como la aplicación de técnicas básicas de cocina para la preparación de platos sencillos y postres. A la vez, se trabajará sobre la aplicación de pautas de organización para la tarea, y de medidas de higiene y seguridad que garanticen la salud del trabajador y la trabajadora, como también de las personas que habitan en el hogar.

### Contenidos

- Las normas de higiene general y de seguridad personal en la manipulación de alimentos. La manipulación y la higiene de los utensilios y de los electrodomésticos utilizados en la cocina.
- Las técnicas de acondicionamiento, de conservación y de congelado en el frízer, y de descongelamiento de alimentos. La cadena de frío. La contaminación cruzada.
- Las técnicas básicas de cocina. La interpretación de recetas. La preparación de platos sencillos. La lectura y aplicación de medidas para líquidos y sólidos, y sus equivalencias. Tender, servir y retirar la vajilla de la mesa.
- La planificación y organización de las actividades que comprenden las tareas de la cocina.

- Las herramientas para la clasificación y el tratamiento de la basura.
- La identificación de posibilidades laborales y de formación vinculadas con las competencias desarrolladas en el módulo.
- Evaluación de los aprendizajes.

## Módulo 5: Definimos nuestro proyecto ocupacional

El propósito central de este módulo es acompañar a los y las participantes en la construcción de sus proyectos ocupacionales; esto es, orientarlos para que puedan trazar una estrategia que, tomando en cuenta sus perfiles laborales y las características del contexto laboral, les permita mejorar su situación en el mundo del trabajo o elegir nuevos trayectos formativos de capacitación laboral y terminalidad educativa.

La metodología del proyecto ocupacional se apoya en una práctica que todas las personas realizan en su vida cotidiana, la práctica de proyectar, de definir qué camino seguir para la resolución de un problema, para potenciar una oportunidad, para alcanzar un determinado resultado. Un proyecto se origina en el análisis de la situación que genera el o los problemas que se desean resolver, y es a partir de este análisis que las personas definen los objetivos que quieren lograr y los caminos para llegar a ellos.

El proyecto ocupacional tiene la misma lógica. Para construir su proyecto ocupacional, las personas deben comenzar por identificar su situación de partida en relación con las características del campo laboral en el que pretenden trabajar. Esto significa identificar los conocimientos, habilidades, actitudes que han adquirido en sus trayectorias de vida y seleccionar aquellas que puedan tener un valor en el mercado de trabajo. Deberán contrastar sus conocimientos y sus habilidades con las características y calificaciones demandadas en el campo laboral elegido. Este contraste les permite obtener una “fotografía” de su situación actual, en la que pueden ver “lo que tienen” y “lo que les falta” para mejorar su situación laboral. Así, estarán en condiciones de definir sus objetivos en materia de formación o de inserción o mejora de su situación laboral, y de trazar un plan de acción para alcanzarlos.

Al mismo tiempo, en el proceso de construcción del proyecto ocupacional, las personas fortalecen su empleabilidad, ya que desarrollan capacidades para tomar decisiones en lo laboral con mayor autonomía y habiendo reflexionado sobre su propia condición y sobre el contexto laboral.

En este módulo se abordarán, entonces, las diferentes etapas que deberán recorrer los y las participantes para la construcción de sus proyectos ocupacionales.

## Contenidos

- El proyecto ocupacional. Su definición y sus etapas: el autodiagnóstico, el análisis del contexto, la definición de los objetivos, el plan de acción.
- Las fuentes de información sobre empleos y ofertas de formación. Los servicios de orientación laboral públicos y privados. Los avisos clasificados.
- La elaboración del currículum vitae. La carta de presentación. La entrevista laboral.
- El plan de acción.
- Valoración de las competencias adquiridas en el trayecto formativo. Cierre del curso.





Este libro se terminó de imprimir  
en el mes de junio de 2010, en  
«Marcelo Kohan / diseño + broker de impresión»,  
Olleros 3951, 2º piso, oficina 27,  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En el marco de la iniciativa del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, orientada a profesionalizar y jerarquizar la actividad del Servicio en casas particulares, se pone este material a disposición de instituciones, proyectos y programas que hacen de la formación una herramienta sustantiva para mejorar la posición en relación al trabajo de amplios sectores de la población.

Para su elaboración se tomó como referencia el documento curricular elaborado por el Servicio Social de San Cayetano, en el marco del Programa FORMUJER del MTEySS, entre los años 2000 y 2004.

Este “Diseño curricular” se acompaña con una propuesta didáctica contenida en el “Material de apoyo para la formación del personal de casas particulares” del trayecto formativo “Servicios en casas particulares”, recientemente publicado como parte de esta misma serie.

El servicio en casas particulares es una actividad que produce valor económico y está vinculado a la satisfacción de necesidades. Supone el manejo de saberes específicos que son mayoritariamente adjudicados a las mujeres, cual si estuvieran “en su naturaleza”. Sin embargo, éstos pueden ser reconocidos como competencias laborales, transferibles a otros ámbitos y pueden ser adquiridos por personas del otro sexo. Implican el manejo de tecnología adecuada, atención profesional de personas, competencias de gestión, Insertándose como actividad en el sector de los servicios, o sector terciario de la economía.

Al mismo tiempo, este sector se encuentra en plena expansión y profesionalización y requiere trabajadores/as calificados/as para desempeñar tareas con nuevas funciones.

En pos de lograr que sea reconocida como un oficio calificado, es idea fuerza de este material que se considere efectivamente como una actividad económica, comprendida en el sector Servicios, aún cuando se realice en un ámbito como el de los hogares particulares.

El “Diseño curricular” del trayecto formativo “Servicios en casas particulares” se orienta a brindar herramientas necesarias para el desarrollo de competencias de servicio, para lograr desempeños profesionales de calidad.