

PERFIL DEL OPERADOR LABORAL

OIT/CINTERFOR

El operador laboral es un profesional que interactúa con personas con discapacidad intelectual, con sus familias, las empresas y el contexto en general a efectos de facilitar y promover su inclusión laboral. Suele trabajar en organizaciones de la sociedad civil o públicas, orientadas al apoyo a esta población.

Si bien en Uruguay se ha constatado que existe esta función en diversas experiencias, hasta ahora no se había sistematizado un perfil ocupacional. Para ello se trabajó con la valiosa contribución y participación de diversos técnicos y actores de distintas organizaciones que cumplen o conocen la función.

Este perfil será la base para un diseño curricular que permita la formación de personas que deseen trabajar en este ámbito.

El perfil incluye competencias actitudinales, funcionales, sociales, relacionales; se buscó un perfil abarcativo.

La persona debe tener conocimientos generales de:

- a) La temática (características generales de la discapacidad intelectual y cuidados requeridos).
- b) Técnicas para promover la autonomía progresiva.
- c) Marco jurídico y normativo: recomendaciones o convenciones de OIT sobre el tema y la normativa uruguaya al respecto.
- d) Herramientas pedagógicas y psicológicas.
- e) Características de las empresas donde se insertan.
- f) Orientación laboral.

Sería deseable o sugerido que las personas cuenten con formación o experiencia de trabajo en discapacidad o formación terciaria o universitaria afín a la temática (terapia ocupacional, psicomotricidad, psicología, docencia, educación social, recursos humanos, trabajo social, u otro). Pueden encontrarse personas que sin cumplir con esos requisitos cumplan con competencias fundamentales del perfil, por lo que se recomienda que no sea excluyente.

Propósito principal del Operador/a laboral

Facilitar la inclusión laboral en igualdad de condiciones de personas con discapacidad, fomentando su desarrollo y autonomía progresiva, a través de la preparación, acompañamiento y mediación entre la persona, su familia y la empresa u organización donde trabaja.

Funciones clave

Preparar al participante ¹ para su inclusión al mundo del trabajo, de manera personalizada.	Generar un vínculo con intencionalidad educativa y de trabajo con el participante.
	Promover la generación de hábitos y el desarrollo de competencias de empleabilidad.
	Acompañar al participante en su proceso de inserción laboral, en coordinación con otros referentes.
	Buscar soluciones e implementar la respuesta más pertinente frente a los obstáculos y desafíos que se presentan en el proceso de inserción laboral, optimizando los recursos disponibles (internos y externos).

Incentivar el apoyo de la familia al proceso de inclusión laboral del participante, fomentando su autonomía progresiva.	Realizar acuerdos con los referentes familiares para contribuir a la inclusión, desde el hogar (por ejemplo: rutinas de horarios, hábitos de descanso, etc.).
	Propiciar el intercambio de información entre la familia y la empresa, para facilitar el proceso de inclusión laboral.
	Fomentar el involucramiento de la familia en el seguimiento y evaluación del proceso, juntamente con el participante, promoviendo el compromiso y colaboración de ambos.

¹ toda vez que se menciona "participante" refiere a la persona con discapacidad intelectual que participa del proceso de inclusión laboral.

Gestionar los apoyos en la empresa u organización donde trabaja la persona, desde la preparación para recibirla hasta el acompañamiento posterior.	Atender la demanda inicial de la empresa, analizando los requerimientos del puesto y las condiciones de empleo, para verificar la viabilidad de la inclusión laboral.
	Negociar con la empresa las condiciones de trabajo, realizando recomendaciones sobre el alcance de las tareas atendiendo a las posibilidades del candidato.
	Generar capacidades en la empresa para recibir y acompañar a la persona, a través de capacitación general y específica a actores clave.
	Articular, prevenir y/o resolver situaciones particulares (del entorno laboral o de su esfera privada) que puedan afectar a la persona o incidir en su trabajo, informando al referente en la empresa o interviniendo directamente cuando la empresa o la persona lo requieran.

Monitorear el proceso de aprendizaje y progreso del participante a mediano y largo plazo, según la necesidad y acuerdo entre la empresa y la organización que lo apoya.	Realizar un seguimiento periódico del proceso de trabajo del participante, atendiendo a sus necesidades y expectativas y retroalimentándola constructivamente.
	Generar un clima de serenidad y reflexión, apoyando afectivamente a los participantes ante fracasos, imprevistos o adversidades.

Gestionar su trabajo de manera planificada y respondiendo a las necesidades de los participantes en la medida de lo posible.	Planificar la agenda de orientación sobre solicitudes y necesidad de cada persona, para un acompañamiento personalizado, según sus requerimientos.
	Gestionar eficientemente sus tiempos y prioridades para el logro de las metas acordadas.
	Mantener actualizados registros de todos los seguimientos, avances y/o requisitos para cumplir con los objetivos.
	Proponer mejoras y nuevas estrategias, prácticas y técnicas de trabajo aplicados en los procesos de orientación y apoyo al participante.

Trabajar en equipo contribuyendo a la consecución de los logros organizacionales y de las personas beneficiarias.	Articular con otros miembros del equipo derivando cuando excede a su dominio u área de intervención.
	Mantener informado al equipo del centro sobre avances, y situaciones críticas o emergentes para su análisis con criterios técnicos.
	Colaborar y fomentar la cooperación y la reflexión conjunta sobre la práctica entre los integrantes del equipo.

Comunicarse de manera asertiva.	Mantener una comunicación asertiva, adaptando mensajes, estilos y canales de comunicación al interlocutor y al contexto.
	Interpretar y comunicar oralmente y/o por escrito información técnica en forma clara a diversos actores dentro y fuera de la organización, utilizando los soportes más adecuados.
	Elaborar documentos e instrumentos técnicos necesarios para desarrollar su trabajo.

Promover progresivamente la autonomía del participante considerando su situación y sus necesidades.	Escuchar activamente y dar respuestas poniéndose en el lugar de su interlocutor, para la mejora de la situación laboral del participante.
	Brindar un apoyo oportuno y pertinente.
	Negociar, poner límites si se requiere y generar acuerdos con la persona, para enfrentarse mejor al trabajo y a la vida.

Trabajar de manera resiliente ² .	Mantener el control y brindar respaldo y aliento para enfrentar el fracaso o las adversidades.
	Promover la construcción colaborativa de alternativas y soluciones frente a dificultades individuales o colectivas que surjan entre los participantes y los equipos de trabajo en las empresas.
	Abordar las situaciones adversas como un desafío a las capacidades propias y/o del equipo y aprender de ellas.

² esta competencia es una versión adaptada y contextualizada de una de las “Diez competencias para la cultura del trabajo para el desarrollo” elaboradas por el Nodo Uruguay, integrante de la RED Latinoamericana de Gestión de personas por Competencias y Organizaciones Sostenibles.

Estándares de competencias

A partir de la validación de las competencias que integran el perfil del Operador Laboral, se procedió a desarrollar los estándares para cada Unidad de Competencia, es decir, se intentó responder a las preguntas: ¿qué se va a evaluar? y ¿con qué criterios?

Para poder medir la competencia, es necesario contar con un referente acordado (de lo contrario, para juzgar la “calidad” del desempeño, pueden usarse distintos criterios dependiendo del observador). Estos referentes son las descripciones o estándares de competencia que permitirán evaluar los aspectos más críticos del desempeño de los Operadores Laborales.

A su vez se buscó definir qué conocimientos pone en juego cada estándar.

OPERADOR LABORAL

Unidad de competencia 1: Preparar y acompañar a la persona con discapacidad para su inclusión al mundo del trabajo, de manera personalizada.		
Subcompetencia	Criterio de desempeño Es competente cuando:	Conocimientos generales para la subcompetencia
Generar un vínculo con intencionalidad educativa y de trabajo con la persona.	Clarifica cuál será su rol y explora las expectativas del participante respecto al proceso de inclusión laboral. Genera una relación de confianza con el participante, de manera que esta pueda expresar sus dudas, dificultades y emociones.	Características de la discapacidad intelectual y cómo abordarla; capacidades de las personas para el desempeño laboral.
Promover en el participante la generación de hábitos y el desarrollo de competencias de empleabilidad.	Propone actividades para fortalecer las competencias básicas que el participante necesita (por ej. de lectoescritura, cálculo básico). Le explica cómo comunicarse, qué palabras o situaciones evitar (personalmente y a través de otros medios de comunicación y de las redes sociales). Explica cómo manejar dinero y su valor (qué es adecuado que compre para el almuerzo, por ejemplo).	Reglamento interno de la empresa, estándares o procedimientos. Nociones de comunicación efectiva.

	Muestra cuál es uso del celular como herramienta de trabajo y qué tipo de uso evitar. Detalla las condiciones de vestimenta, higiene, presentación que deberá cumplir.	
Acompañar a la persona con discapacidad en su proceso de inclusión laboral, en coordinación con otros referentes.	Presenta la empresa y características del trabajo de manera anticipada (prepara material, muestra fotos, etc. de antemano). Se asegura que el participante comprenda el itinerario y medio de transporte a utilizar desde su hogar al trabajo. Realiza un seguimiento diario (plan de formación en el puesto de trabajo) y evalúa los avances para pasar luego a un seguimiento periódico.	La empresa y especificidades del cargo. Ubicación de la empresa y medios de transporte. Plan de seguimiento personal al participante.
Buscar soluciones e implementar la respuesta más pertinente frente a los obstáculos y desafíos que se presentan en el proceso de inclusión laboral, optimizando los recursos disponibles (internos y externos).	Identifica los obstáculos con la mayor rapidez posible. Propone soluciones optimizando los recursos de que dispone el participante y con los que cuenta la organización.	El participante. La discapacidad. La organización de apoyo (para la cual trabaja el Operador).

Unidad de competencia 2: Incentivar el apoyo de la familia al proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual, fomentando su autonomía progresiva.		
Subcompetencia	Criterio de desempeño Es competente cuando:	Conocimientos generales para esa subcompetencia
Realizar acuerdos con los referentes familiares para contribuir a la inclusión de los participantes desde el hogar (por ejemplo: rutinas de horarios, hábitos de descanso, etc.).	Explicita a la familia qué actividad o actividades deberá asegurar ella para apoyar la inserción. Respalda por escrito (acuerdo firmado por ambas partes) los acuerdos realizados con los referentes familiares.	Tipos de acuerdos posibles Negociación
Propiciar el intercambio de información entre la familia y la empresa, para contribuir al proceso de inclusión laboral del participante.	Sugiere o recuerda a la familia que informe a la empresa en caso de situaciones emergentes que puedan afectar el desempeño del participante (puede ser con intermediación del operador). Ante demandas de la empresa o situaciones que lo ameriten, intermedia con las familias.	Comunicación asertiva Mediación y resolución de problemas
Fomentar el involucramiento de la familia en el seguimiento y evaluación del proceso, juntamente con el participante, promoviendo el compromiso y colaboración de ambos.	Se reúne periódicamente con la familia para evaluar los avances del participante o a demanda cuando surgen situaciones específicas (puede ser en persona, telefónicamente u otros medios). Manifiesta y reconoce los avances del participante promueve que la familia también así los reconozca.	Conocimiento de la familia y del participante, así como su proceso de inclusión.

	Pide apoyos a la familia cuando se requiere.	
Unidad de competencia 3: Gestionar los apoyos en la empresa u organización donde trabaja el participante, desde la preparación para recibirla hasta el acompañamiento posterior.		
Subcompetencia	Criterio de desempeño Es competente cuando:	Conocimientos generales para esa competencia
Atender la demanda inicial de la empresa, analizando los requerimientos del puesto y las condiciones de empleo, para verificar la viabilidad de la inclusión laboral.	Se informa previamente sobre la empresa a la que va a acceder: características, tamaño, antecedentes de inclusión de personas con discapacidad, RSE, etc. Escucha con atención las demandas de la empresa. Identifica condiciones que pudiesen representar riesgo para el participante y/o equipo de trabajo, comunicándolos a quien corresponda (organización, empresa, participante).	Las características/ dificultades de la discapacidad. El cuidado de las personas con discapacidad intelectual.

Negociar con la empresa las condiciones de trabajo, realizando recomendaciones sobre el alcance de las tareas atendiendo a las posibilidades del candidato.	Evidencia buena disposición y atiende a las propuestas de la empresa. Verifica que existen las condiciones iniciales de seguridad de equipamiento y de ejecución de los trabajos. Garantiza la igualdad de condiciones en la inclusión del participante.	Normativa laboral. Normas de salud y seguridad ocupacional.
Generar capacidades en la empresa para recibir y acompañar al participante, a través de capacitación general y específica a actores clave.	Brinda capacitación general a la empresa y motiva para la incorporación y aceptación de la persona con discapacidad al equipo de trabajo, así como su proceso de aprendizaje y desarrollo.	Características de la discapacidad. Buenas prácticas en la inclusión laboral de personas con discapacidad. Herramientas informáticas para realizar presentaciones.
	Prepara al equipo y supervisor en la empresa brindando orientación sobre cómo comunicarse, cómo entrenar y corregir a las personas con discapacidad intelectual en su trabajo y qué apoyos brindarles. Identifica un referente voluntario en la empresa e instruirlo para desempeñar su función con calidad y calidez.	
Articular, prevenir y/o resolver situaciones particulares (del entorno laboral o de su esfera privada) que puedan afectar a la persona o incidir en su trabajo, informando al referente en la empresa o interviniendo directamente cuando la empresa o el participante lo requieran.	Interviene cuando la empresa requiere su intermediación con el participante y/o su familia para resolver situaciones (por ejemplo, llegadas tarde, alguna cuestión de salud, de discriminación, etc.). Informa a la empresa cuando detecta situaciones en las que es necesario	Atención al cliente. Resolución de problemas.

	intervenir o mejorar.	
--	-----------------------	--

Unidad de competencia 4: Monitorear el proceso de aprendizaje y progreso de la persona a mediano y largo plazo, según la necesidad y acuerdo entre la empresa y la organización que lo apoya.		
Subcompetencia	Criterio de desempeño Es competente cuando:	para esa competencia
Realizar un seguimiento periódico del proceso de trabajo del participante, atendiendo a sus necesidades y expectativas y retroalimentándola constructivamente.	Visita al participante para conocer cómo se está sintiendo, expectativas, inquietudes, el vínculo con sus pares y superiores. Cumple con los tiempos estipulados en el plan de acompañamiento o comunica a quien corresponda en caso de no cumplimiento. Mantiene actualizados y completos los registros, según procedimientos y/o lineamientos de la organización. Realiza devolución de las visitas a la empresa, según estipule el acuerdo.	El proceso previo Conocimientos generales que vivió el participante en la empresa. Los referentes en la empresa. Acuerdo de acompañamiento al participante. Uso de base de datos o registros. Elaboración de informes.
Generar un clima de serenidad y reflexión, apoyando afectivamente a los participantes ante fracasos, imprevistos o adversidades.	Mantiene el control y no demuestra agobio por la situación cuando surgen dificultades. Orienta/ aconseja al participante facilitándole herramientas o consejos prácticos para superar las dificultades. Brinda respaldo y aliento para enfrentar el fracaso o las adversidades transmitiéndole confianza en su valor como persona y que puede hacer lo que se proponga.	Resolución de problemas. Reaccionar adecuadamente bajo presión. Discapacidad intelectual y buenas prácticas para superar dificultades. Orientación al participante/usuario.



Oficina Internacional del Trabajo

Unidad de competencia 5: Gestionar su trabajo de manera planificada y respondiendo a las necesidades de los participantes en la medida de lo posible.		
Su competencia	Criterio de desempeño Es competente cuando:	Conocimientos generales para esa competencia
Planificar la agenda de orientación sobre solicitudes y necesidad de cada participante, para un acompañamiento personalizado, según sus requerimientos.	Identifica las necesidades de apoyo de cada participante. Piensa un plan de acción con cada uno. Organiza su agenda general considerando todos los participantes y los acompañamientos que debe realizar en el período.	Observación detallada de la persona. Planificación.
Gestionar eficientemente sus tiempos y prioridades para el logro de las metas acordadas.	Desarrolla actividades siguiendo su agenda, de acuerdo con los requerimientos existentes. Da seguimiento frecuente a la agenda.	Necesidades del participante y tiempos previstos para su proceso de inclusión.
Mantener actualizados registros de todos los seguimientos, avances y/o lo que se requiere para cumplir con los objetivos.	Registra y sistematiza la información relevante que contribuya a evidenciar el proceso de inserción y progresividad del participante.	Manejo de base de datos. Elaboración de formularios.
Proponer mejoras y nuevas estrategias, prácticas y técnicas de trabajo aplicadas en los procesos de orientación y apoyo a la persona.	Evalúa y si observa que se requiere ajustes, es proactivo en identificar mejoras y nuevas estrategias, prácticas y/o técnicas de trabajo. Diseña planes de acción que le permiten cumplir con las estrategias previstas.	Evaluación y elaboración de planes de mejora concretos.

Unidad de competencia 6: Trabajar en equipo contribuyendo a la consecución de los logros organizacionales y de los participantes beneficiarios.		
Subcompetencia	Criterio de desempeño Es competente cuando:	Conocimientos generales para esa competencia
Articular con otros miembros del equipo derivando cuando excede a su dominio u área de intervención.	Solicita colaboración, información u otros, contextualizando al interlocutor, y derivando cuando corresponde. Brinda información que requieren otros miembros del equipo para desarrollar su tarea, con foco en la atención a la persona con discapacidad.	Equipo de personas de la organización donde trabaja el operador: las funciones de cada uno. Procedimientos / protocolos de trabajo institucionales.
Mantener informado al equipo del centro sobre avances y situaciones críticas o emergentes para su análisis con criterios técnicos.	Elabora reportes de seguimiento mensual completos y envía a quienes corresponde. Informa de manera ágil ante situaciones críticas que así lo requieren.	Elaboración de informes técnicos. Distinción de situaciones críticas de las que no lo son.
Colaborar y fomentar la cooperación y la reflexión conjunta sobre la práctica entre los integrantes del equipo.	Aporta/contribuye al diagnóstico y solución de situaciones o prácticas en conjunto con el equipo.	Trabajo en equipo. Técnicas de trabajo colaborativo.

Unidad de competencia 7: Comunicarse de manera efectiva		
Subcompetencia	Criterio de desempeño Es competente cuando:	Conocimientos generales para esa subcompetencia
Mantener una comunicación asertiva, adaptando mensajes, estilos y canales de comunicación al interlocutor y al contexto.	El interlocutor comprende su mensaje y en caso de dudas le pregunta. Se comunica con las empresas de manera formal, respetuosa y cuidando la atención al cliente. Se comunica con el participante adaptando mensajes, estilos y canales y poniendo límites cuando es necesario.	Comunicación asertiva.
Interpretar y comunicar oralmente y/o por escrito información técnica en forma clara a diversos actores dentro y fuera de la organización, utilizando los soportes más adecuados.	Jerarquiza la información que debe compartir. Define el medio o soporte más adecuado según el interlocutor (correo, teléfono, personalmente, mensaje de texto, etc.). Comunica la información en tiempo y forma y el interlocutor la comprende.	Utilización de distintos soportes o medios de comunicación.
Elaborar documentos e instrumentos técnicos necesarios para desarrollar su trabajo.	Elabora documentos siguiendo los lineamientos de la organización. Los documentos están bien estructurados y utilizan el lenguaje apropiado.	Elaboración de informes.

Unidad de competencia 8: Promover progresivamente la autonomía del participante, considerando su situación y sus necesidades.		
Subcompetencia	Criterio de desempeño Es competente cuando:	Conocimientos generales para esa subcompetencia
Escuchar activamente y dar respuestas poniéndose en el lugar de su interlocutor, para la mejora de la situación laboral del participante.	Colabora con el participante u otros actores cuando es necesario instruyendo sobre los caminos para resolver con autonomías los problemas a futuro. Sugiere acciones a los participantes.	Discapacidad intelectual.
Brindar un apoyo oportuno y pertinente.	Actúa apoyando al participante con empatía, en función de las necesidades y/ o demandas de la persona. Actúa de la manera lo más rápida posible. Su intervención apuesta a la autonomía de la persona.	Discapacidad intelectual. Potencialidades de la persona con discapacidad intelectual.
Negociar, poner límites si se requiere y generar acuerdos con el participante, para enfrentarse mejor al trabajo y a la vida.	Logra acuerdos. Pone límites y los sostiene. Logra avances en el participante.	Negociación. Conocimiento de los participantes.

Unidad de competencia 9: Trabajar de manera resiliente.		
Subcompetencia	Criterio de desempeño Es competente cuando:	Conocimientos generales para esa subcompetencia
Mantener el control y brindar respaldo y aliento para enfrentar el fracaso o las adversidades.	Demuestra confianza y aliento a los participantes. Se muestra tranquilo y no cede a las presiones negativas o desaliento de los participantes. Mantiene el control o se repone aún ante adversidades que resienten su buen ánimo.	Técnicas de autocontrol.
Promover la construcción colaborativa de alternativas y soluciones frente a dificultades individuales o colectivas que surjan entre los participantes y los equipos de trabajo en las empresas.	Ante dificultades, busca apoyos para superar con éxito los obstáculos que se presentan en el trabajo a la (o con) la persona con discapacidad.	El proceso previo que vivió el participante en la empresa. Los referentes en la empresa. Negociación y mediación entre la empresa/ equipo de trabajo/ empleado o participante.
Abordar las situaciones adversas como un desafío a las capacidades propias y/o del equipo y aprender de ellas.	Mantiene el buen ánimo y busca soluciones. Reconoce los aprendizajes surgidos a partir de las situaciones adversas.	Inteligencia emocional.

