

An illustration of a man and a woman standing side-by-side, both wearing dark blue aprons over their clothes. The man on the left has red hair and glasses, and the woman on the right has short grey hair. They are both smiling. The background consists of large, flowing, abstract shapes in shades of purple and green. A large green arrow points from the bottom left towards the top right, and a purple arrow points from the bottom right towards the top left, creating a circular flow around the central text.

INTERCAMBIO DE COMPETENCIAS

MANUAL PARA LAS EMPRESAS

Descubre todo lo que necesitas para organizar tu Skills Swap.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



INTERCAMBIO DE COMPETENCIAS

MANUAL PARA LAS EMPRESAS

DESCUBRE TODO LO QUE NECESITAS
PARA ORGANIZAR TU SKILLS SWAP



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

Usted es libre de:

- » Compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato
- » Adaptar — remezclar, transformar y crear a partir del material

El licenciador no puede revocar estas libertades mientras cumpla con los términos de la licencia.

Bajo las condiciones siguientes:

- » Reconocimiento — Debe reconocer adecuadamente la autoría, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de una manera que sugiera que tiene el apoyo del licenciador o lo recibe por el uso que hace.
- » No Comercial — No puede utilizar el material para una finalidad comercial.
- » Compartir Igual — Si remezcla, transforma o crea a partir del material, deberá difundir sus contribuciones bajo la misma licencia que el original.
- » No hay restricciones adicionales — No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que legalmente restrinjan realizar aquello que la licencia permite.

RINOVA
innovate, create & regenerate

DIMITRA
educational organization

EdITC
EDUCATION & INFORMATION
TECHNOLOGY CENTRE

**SXT®
PLNT**

Cámara
Zaragoza

Folkuniversitetet



**Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea**

El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación (comunicación) es responsabilidad exclusiva de su autor. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

CONTENIDO

01 Introducción: ¿Qué es un Skills Swap?	03
02 ¿Cómo se organiza un Skills Swap con otra empresa?	09
03 Guía orientativa sobre el Skills Swap	14
04 Compartir conocimientos, competencias y experiencia profesional	19
05 Después del Skills Swap: Evaluación / <i>feedback</i> y análisis	24
06 Mantener el contacto después del Skills Swap	29
ANEXO I	35
ANEXO II	40
ANEXO II	48

INTRODUCCIÓN

Skills Swap, o “Intercambio de Competencias”, se presenta como un nuevo enfoque de formación en el puesto de trabajo, cuyo objetivo principal es promover la formación continua del profesional del sector de la hostelería. Esta actividad formativa inmersiva pretende facilitar el intercambio de personal entre las empresas del sector para adquirir nuevas competencias, tanto transversales como técnicas y que puede ser por periodos de una media jornada hasta de semanas enteras.

Este manual tiene como objetivo proporcionar una explicación exhaustiva del funcionamiento de un Skills Swap, de forma que sea un recurso efectivo para que las empresas puedan implementar esta práctica y mejorar las competencias de su personal.

Este manual aborda en detalle los aspectos fundamentales de la actividad de Skills Swap, con todos los pasos necesarios que se necesitan para implantar este programa. Se proporcionan pautas claras y ejemplos prácticos para que las empresas puedan implementar

esta actividad de manera eficiente y obtener resultados efectivos a corto y largo plazo para sus empresas.

Además de aportar toda la información necesaria, este manual está diseñado para facilitar las reuniones con el coordinador de la actividad de Skills Swap, una figura muy importante para dar apoyo a las empresas en todo el proceso.

La idea de este proyecto es ayudar a las empresas del sector de la hostelería a cubrir las necesidades formativas de su personal a través de la colaboración con otras empresas. De esta forma, se pretende apoyar a estas empresas en la identificación de sus necesidades de formación y contratación de personal, trabajando de forma conjunta para satisfacerlas.

En resumen, este manual es una herramienta esencial para las empresas que deseen implementar un Skills Swap, proporcionándoles una visión completa y detallada del concepto, junto con directrices claras y prácticas para su correcta implementación.



01
INTRODUCCIÓN

¿Qué es un Skills Swap?

01 INTRODUCCIÓN ¿Qué es un Skills Swap?



¿De qué trata esta sección?

5

Esta sección es una introducción del concepto de Skills Swap. Como empresa interesada en participar en la actividad de Skills Swap, creemos que es importante que conozcas más sobre el concepto y cómo se puede llevar a cabo.

Skills Swap es un proyecto europeo Erasmus+ de tres años de duración en el que participan organizaciones de formación y hostelería de España, Grecia, Chipre, Suecia y el Reino Unido. El proyecto está diseñado sobre un enfoque innovador, que pretende crear redes entre PYMEs y empresas del sector de la hostelería para intercambiar personal a corto plazo para que puedan adquirir o mejorar habilidades que son vitales para los servicios que ofrecen sus empresas.

El concepto de Skills Swap se refiere a las oportunidades de aprendizaje establecidas dentro del entorno laboral, donde los empleados son liberados de sus funciones habituales durante un período determinado (generalmente de medio día a dos semanas) para adquirir competencias que les puede proporcionar otra empresa.

Este proyecto se enfoca en el sector europeo de la hostelería, que representa la mayor parte de la industria turística en Europa que abarca el ocio y el turismo, así como el alojamiento, comida y bebida (cafés, bares, restaurantes), organización de eventos, atracciones y cruceros.

A pesar de los problemas causados por la pandemia, el sector está recuperándose poco a poco y este proyecto pretende contribuir a esta mejora. Durante muchos años, las empresas del sector de la hostelería se han preguntado si la formación homologada y genérica que imparten las escuelas y los proveedores de formación preparan realmente al personal para una carrera en el sector y, a menudo, creen que la experiencia de la “vida real” es la mejor opción. Al mismo tiempo, muchas empresas no tienen tiempo ni recursos para formar a su personal en nuevas competencias que no cubren en su trabajo diario. Por todos estos motivos, el proyecto Skills Swap pretende resolver estos problemas animando a las empresas a trabajar conjuntamente para compartir buenas prácticas y ayudar a mejorar y formar a su personal, en beneficio tanto de las empresas como del personal implicado.

Este “Manual para las empresas” es un documento que ofrece orientación y asesoramiento a las empresas de la hostelería que quieran poner en marcha una actividad de Skills Swap, en el que se incluye una serie de información práctica dirigida a los responsables de personal, gerentes y propietarios sobre el concepto y la práctica de Skills Swap.





Introducción: ¿Qué es un Skills Swap?

01

¿Qué necesito saber?

6



- > El proyecto Skills Swap es un proyecto europeo Erasmus+ dirigido a empresas hosteleras de España, Grecia, Chipre, Suecia y el Reino Unido.
- > Los Skills Swap se realizarán en empresas del mismo sector y en el mismo país.
- > La empresa debe saber cómo presentar y dar a conocer a su personal todo el proceso de Skills Swap.
- > Las empresas deben conocer las carencias competenciales de sus empleados y qué valor añadido les gustaría incluir en sus negocios.
- > El desarrollo de la actividad debe ser completamente transparente y las empresas deben entender que los empleados no deben verse obligados a participar en estos intercambios.
- > La documentación relacionada con la actividad de Skills Swap estará siempre disponible y será obligatoria su cumplimentación, así como se proporcionará toda la información sobre cómo se llevará a cabo el proceso.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

**Skills
Swap**



Introducción: ¿Qué es un Skills Swap?

01

Como empresa interesada, ¿qué acciones debo realizar para implementar un Skills Swap?

7

ACCIONES A REALIZAR

- > Ponerse en contacto con el coordinador de Skills Swap, para reunirse y realizar un análisis de las necesidades de la empresa con el fin de determinar las carencias de competencias de su personal.
- > Junto al coordinador de Skills Swap, ver qué intercambios hay disponibles actualmente en mi zona que puedan satisfacer nuestras necesidades.
- > Informar al personal sobre el proceso de Skills Swap, mediante una sesión informativa sobre las posibilidades de participación y siempre centrándose en los beneficios que tendrá para la empresa.
- > Dejar que reflexionen sobre el proceso y preguntar por quién estaría interesado en participar. Atender las dudas que puedan tener y, junto al coordinador de Skills Swap, aclarar el procedimiento y concluir con la elección de los participantes.

LISTADO DE DOCUMENTOS

- > Pedirle al coordinador de Skills Swap una copia del "Manual para las empresas".
- > Rellenar el formulario de solicitud de Skills Swap plasmar y analizar las necesidades de la empresa para ayudar al coordinador a identificarlas.





01

8

Introducción: ¿Qué es un Skills Swap?

Caso práctico ✨

Sofía Mamari es la propietaria de un pequeño negocio de alojamiento en una región muy turística en el oeste de Pelion, cerca de la ciudad de Volos. El negocio funciona muy bien, sobre todo en la temporada alta de verano, pero también durante el invierno. Sin embargo, para cubrir la temporada baja y ser más productiva como empresa, junto con los servicios de alojamiento, Sofía está intentando abrir su restaurante, localizado dentro del alojamiento, centrándose en los productos y en la cocina local, con el objetivo de ganar visitantes durante todo el año. Por esta razón, quiere que el personal de cocina esté formado y capacitado en

los productos y la cocina local para poder ofrecer servicios de alta calidad en su negocio.

Conociendo las carencias y ventajas competenciales de su negocio, Sofía se pone en contacto con el coordinador de Skills Swap y le explica cuál es su situación actual y las ideas que tiene. El coordinador de Skills Swap le informa sobre las opciones disponibles y el proceso a seguir. Sofía organiza una sesión informativa con sus empleados, en la que les presenta todos los datos y escucha sus opiniones sobre la participación en el intercambio de empleados con otra empresa para adquirir las competencias deseadas.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

Skills
Swap



02

¿Cómo se organiza
un Skills Swap con otra empresa?

02 ¿Cómo se organiza un Skills Swap con otra empresa?

¿De qué trata esta sección?

10

En esta sección se detalla cómo puedes iniciar una actividad de intercambio a través del coordinador de Skills Swap con otra empresa. Se describe el proceso, la documentación necesaria y las terceras partes con las hay que ponerse en contacto para garantizar que la actividad se desarrolle sin problemas.

Durante la adaptación de este manual en el contexto español, se ha analizado en profundidad la regulación laboral de nuestro país y se ha contrastado toda la información con las autoridades competentes, y se ha observado que existen dos formas de implementar la actividad de Skills Swap entre empresas españolas.

> En primer lugar, **si quieres realizar un intercambio con otra empresa (cuyo CIF, Código de Identificación Fiscal, sea distinto al tuyo)**, este intercambio se debe formalizar a través de un contrato de trabajo. Este contrato laboral podrá ser un contrato temporal "por circunstancias de la producción". En este sentido, la empresa deberá tener en cuenta que este tipo de contratos podrán llevarse a cabo siempre y cuando la causa sea ocasional, previsible y de duración reducida y delimitada, y cuya duración máxima será de 90 días en el año natural, y no podrán ser utilizados de manera continuada.

(Véase Anexo II del Manual)

> Por otro lado, **si quieres realizar un intercambio con otro centro de trabajo de tu empresa (cuyo CIF, Código de Identificación Fiscal, sea el mismo que el tuyo)**, este intercambio no requiere que la empresa deba efectuar un contrato de trabajo adicional. Al compartir el mismo CIF, se muestra que hay una relación legal entre las empresas, lo que proporciona protección en todos los sentidos a todas las partes involucradas y garantiza la cobertura de los seguros laborales correspondientes.

(Véase Anexo III del Manual)

Esta normativa laboral de nuestro país pretende buscar un entorno laboral seguro y equitativo que evite posibles abusos o malas prácticas. Por ello, debemos subrayar que es **FUNDAMENTAL** que las empresas españolas tengan en cuenta estas regulaciones al implementar un Skills Swap y de esta forma, eviten cualquier problema legal que pueda surgir al realizar esta actividad formativa.

El coordinador te guiará durante todo el proceso y te brindará asistencia para implementar esta actividad formativa de manera adecuada. Si tienes alguna duda, como, por ejemplo, la compatibilización laboral en ambas empresas, puedes ponerte en contacto directamente con el coordinador a través del correo electrónico coordinador@camarazaragoza.com.





¿Cómo se organiza un Skills Swap con otra empresa?

02

¿Qué necesito saber?

11

- > Hay muchas cuestiones logísticas a la hora de organizar un Skills Swap.
- > Todo el personal debe estar conforme sobre cómo va a funcionar y tener claras las acciones que esta actividad implica.
- > El personal que participe en la actividad DEBE estar conforme con el intercambio y no sentirse obligado a participar. Es esencial que el personal esté de acuerdo, ya que esto podría repercutir en su eficiencia.
- > Una vez se haya aprobado el intercambio, todas las partes deben rellenar, firmar y entregar la documentación requerida.
- > La empresa anfitriona debe ser consciente de cualquier necesidad de educación especial, idioma o dificultades en el aprendizaje que pueda tener el participante y que pueda afectar a la forma de relacionarse con el resto del personal que va a trabajar junto a él.
- > La empresa anfitriona debe ser consciente de todas las cuestiones de seguridad relacionadas con el personal participante, incluyendo cualquier condición médica preexistente, como la epilepsia, la diabetes o las alergias. Esto implica recopilar esta información detallada y confidencial antes de su participación y trasladarla a la empresa anfitriona.
- > Además, ambas empresas deben ser sinceras y transparentes en cuanto al nivel de competencias, habilidades y carácter del miembro del personal que envían al Skills Swap. Si conocen sus limitaciones, puntos fuertes o debilidades (por ejemplo, si es extremadamente tímido o no es apto para un trabajo físico), deben informar a la empresa anfitriona con antelación. Si la empresa anfitriona está preparada de antemano, podrá realizar cualquier ajuste para garantizar que el participante del Skills Swap obtenga el máximo provecho de su experiencia.
- Es importante tener en cuenta la posibilidad de que haya cambios en los desplazamientos y en la programación, lo cual podría generar gastos y requerir tiempos de desplazamiento adicionales para el participante. Hay que considerar estos aspectos, especialmente cuando puedan suponer un problema.
- No es necesario ofrecer un Skills Swap a la misma empresa a la que le estás solicitando un intercambio. No todas las empresas pueden estar en condiciones de ofrecer un intercambio, no tiene por qué ser un acuerdo recíproco.





¿Cómo se organiza un Skills Swap con otra empresa?

02

Como empresa remitente, ¿qué acciones debo realizar para implementar un Skills Swap?

12

ACCIONES A REALIZAR

- > Hablar con el coordinador de Skills Swap.
- > Rellenar el formulario de solicitud de Skills Swap
- > Rellenar el acuerdo de colaboración de Skills Swap.
- > Enviar toda la documentación firmada al coordinador de Skills Swap
- > Deberás hablar con el coordinador si tienes cualquier duda o necesitas apoyo.

LISTADO DE DOCUMENTOS

- > Formulario de solicitud de Skills Swap: [Anexo I](#)
- > Acuerdo de colaboración:
 - A. Si quieres realizar un intercambio con otra empresa (cuyo CIF, Código de Identificación Fiscal, sea distinto al tuyo): Acuerdo de colaboración de Skills Swap completado | [Anexo II](#)
 - B. Si quieres realizar un intercambio con otro centro de trabajo de tu empresa (cuyo CIF, Código de Identificación Fiscal, sea el mismo que el tuyo): Acuerdo de colaboración de Skills Swap completado | [Anexo III](#)



Caso práctico ✨

Mark Swanson fue uno de los empleados de los Hoteles Montpellier que realizó un Skills Swap con el Hotel Premier St. en Park Lane de Londres. Mark había comenzado recientemente a trabajar como asistente de recepción en el Montpellier Central.

Mark tenía poca experiencia en hostelería, pero disponía de muchos conocimientos administrativos por su puesto anterior.

Mark, emocionado con la oportunidad de participar en un Skills Swap, estaba ansioso por

aprender y adquirir experiencia en el sector hotelero. Antes de empezar, su jefe se reunió con él para explicarle el proceso y proporcionarle todos los detalles necesarios. Mark tenía clara la duración de su participación y los objetivos específicos del intercambio, que se detallaron en el acuerdo de Skills Swap firmado por ambas partes.

El día del intercambio, Mark sabía el nombre del director por el que debía preguntar al llegar, quien sería el responsable de presentarle al equipo de recepción del Hotel St. Martins.



03

Guía práctica
sobre Skills Swap

03

Guía práctica sobre Skills Swap

¿De qué trata esta sección?

15

Esta sección proporciona información orientativa sobre varios aspectos para tener en cuenta por los participantes y las empresas antes de iniciar un Skills Swap.

LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS DEBEN ESTAR LISTOS ANTES INICIAR UN SKILLS SWAP.

- > Formulario de solicitud de Skills Swap
- > El acuerdo de colaboración de Skills Swap entre las dos partes completado
- > El Plan de Acción de la actividad Skills Swap.

Además de los documentos enumerados anteriormente, es importante tener en cuenta todas las cuestiones prácticas para establecer los protocolos acordados y un enfoque ético compartido entre los empresarios participantes.

Las empresas deben tener confianza en participar en un Skills Swap y estar seguros de que se han establecido correctamente todos los procedimientos para proteger a los empleados, así como los intereses empresariales de cada empresa. Para ello, es necesario que ambas empresas y el empleado firmen el acuerdo requerido antes de que se inicie el intercambio.

También debemos asegurarnos de que el personal que participa se sienta seguro en el proceso, de que sus necesidades han sido cubiertas y de que ha accedido al Skills Swap por voluntad propia. Es muy importante que acepten la experiencia y que comprendan plenamente los beneficios que tiene para el desarrollo de sus propias capacidades.

ANTES DE INICIAR EL SKILLS SWAP, HAY CIERTOS ASPECTOS QUE AMBAS EMPRESAS DEBEN TENER EN CUENTA:

- > Todos los acuerdos deben estar correctamente redactados y ser firmados por todas las partes involucradas.

- > Acordar las horas y la duración de la actividad.
- > Elaborar un protocolo a seguir en caso de que se presente algún problema con el participante o la organización de la actividad.
- > Asimismo, se debe respetar la privacidad y la práctica profesional de cada empresa.

EVALUACIÓN DE RIESGOS:

- > La empresa anfitriona deberá identificar los posibles peligros y el nivel de riesgo que tendrá el participante al realizar la actividad de intercambio y tomarán las precauciones necesarias.
- > Deberá explicar al participante la política que siguen en materia de salud y seguridad laboral.
- > El participante debe conocer claramente los protocolos de emergencia, primeros auxilios y seguridad.

PROTEGER AL PARTICIPANTE EN EL SKILLS SWAP:

Si como Empresa remitente, crees que alguno como los siguientes aspectos que se detallan a continuación debería ser mencionado en el acuerdo de colaboración, deberás especificarlo indicándoselo al coordinador.

- > Cualquier información que proteja al individuo. Por ejemplo, si los participantes tienen menos de 18 años y son menores de edad, esto puede afectar a la supervisión necesaria o las restricciones en el manejo de la maquinaria.
- > Condición médica/alergias que la empresa anfitriona debe conocer.
- > Contactos de emergencia en caso de enfermedad o accidente.
- > Cualquier discapacidad física o dificultad de aprendizaje que deba tenerse en cuenta, dominio del idioma, etc.



Guía práctica sobre Skills Swap

03

¿Qué necesito saber?

16

Antes de que el Skills Swap pueda tener lugar, hay muchos aspectos que deben tenerse en cuenta. Las instalaciones deben ser adecuadas para acoger a un participante/empleador de Skills Swap y la empresa debe tener una persona asignada como mentor o responsable del participante en el intercambio, para garantizar que se le proporcione la atención adecuada. Además, toda la documentación debe estar preparada antes de que comience el Skills Swap para evitar confusiones y resolver cualquier problema de responsabilidad que se pueda plantear.

Deberás tener una reunión con el coordinador de Skills Swap para asegurarte de que conoces todos los aspectos y responsabilidades, así como las posibles oportunidades empresariales que puedan surgir durante el intercambio.

Es importante que seas consciente del alcance de este compromiso, así como del tiempo y los recursos necesarios para llevarlo a cabo de manera adecuada y satisfactoria para todas las partes involucradas.

Una vez realizado el Skills Swap, todas las partes deberán dar su opinión al respecto, tal y como se detalla en la sección 5.



Como empresa anfitriona, ¿qué acciones debo realizar para implementar un Skills Swap?

ACCIONES A REALIZAR

- > Evaluación de riesgos antes de iniciar el Skills Swap.
- > Reunirse con el coordinador y evaluar si se tiene el tiempo y los recursos necesarios para garantizar una adecuada atención para el participante de Skills Swap.
- > Pedir al departamento de RRHH que preparen un Plan de Acción detallado para el participante.
- > Asignar un "mentor" para el participante de Skills Swap (Empresa anfitriona). Mejorará la experiencia de la actividad, aunque es opcional.
- > Revisar el contenido de la documentación de Skills Swap.
- > Firmar toda la documentación requerida para iniciar la actividad y entregarla al coordinador.

LISTADO DE DOCUMENTOS

- > Completar el formulario de solicitud de Skills Swap.
- > Completar y firmar el acuerdo de colaboración de Skills Swap:
 - A. Si el intercambio que vas a realizar es con otra empresa (cuyo CIF, Código de Identificación Fiscal, sea distinto al tuyo) | [Anexo II](#)
 - B. Si el intercambio que vas a realizar es con otro centro de trabajo de tu empresa (cuyo CIF, Código de Identificación Fiscal, sea el mismo que el tuyo) | [Anexo III](#)
- > Diseñar y completar un Plan de Acción.

Guía práctica sobre Skills Swap

Caso práctico ✨

Mario dirige un pequeño hotel de tamaño medio en el corazón de Uppsala, en Suecia. Cuenta con personal de confianza con el que lleva muchos años. Con las cambiantes demandas de los clientes y la evolución del sector, le gustaría participar en un Skills Swap, lo que le permitiría mejorar las competencias de su personal y también obtener nuevas perspectivas en su empresa, por lo que decide participar en un Skills Swap.

Antes de que se produzca el intercambio, Mario tiene que plantearse algunas cuestiones. En primer lugar, tiene que entender perfectamente el concepto de la actividad y rellenar un formulario de solicitud que tendrá que enviar a su coordinador de Skills Swap. También tiene que involucrar a su personal y explicarles el proceso de Skills Swap para asegurarse de que todos entienden los motivos y beneficios de este intercambio. Cuestiones como *“¿Tengo capacidad para participar en un Skills Swap?”* y *“¿Cuáles son los riesgos a los que me puedo enfrentar?”* se plantearán de antemano.

Mario también ha cerrado una reunión con el coordinador para plantearle algunas preguntas. El coordinador le asegura a Mario que puede ponerse en contacto con él en cualquier momento para plantearle cualquier cuestión relacionada.

Después de la reunión, Mario empieza a involucrar a su equipo en la preparación de Skills Swap y les explica el proceso. Cuando todos hayan entendido el proceso, Mario tiene que tomar decisiones como: con qué personal va a participar en la actividad o los procedimientos de evaluación de riesgos que hay que tener en cuenta.

Antes de iniciar el Skills Swap, todas las partes involucradas deben firmar la documentación pertinente y se elaborará un Plan de Acción que establezca los objetivos y resultados que se esperan de la actividad formativa.

El primer día del intercambio, la empresa anfitriona se encargará de presentar al participante y se asegurará de que tenga todo claro antes de empezar.





04

Compartir conocimientos,

competencias y
experiencia profesional

04

Compartir conocimientos, competencias y experiencia profesional

¿De qué trata esta sección?

20

Esta sección trata del intercambio de conocimientos, habilidades y experiencia del empresario y sus trabajadores con el participante de Skills Swap. Aquí se describirá el proceso que la empresa debe seguir para realizar un Skills Swap efectivo para el participante.

Para garantizar el éxito de un Skills Swap, es imprescindible establecer una base sólida de confianza entre la empresa y el participante. Asimismo, se valora la confianza mutua entre las empresas que permiten el intercambio de su personal. Como empresario, es fundamental que te sientas seguro y cómodo al compartir tus competencias y conocimientos con el participante que recibes, al igual que la otra empresa debe sentirse igualmente cómoda al compartir sus propias competencias y conocimientos con tu personal. El objetivo primordial de este acuerdo es fomentar este ambiente de confianza y asegurar que todas las dudas se hayan resuelto antes de comenzar el intercambio, creando así un entorno agradable que genere confianza para avanzar conjuntamente.

Durante el Skills Swap, es posible que debas pedirle a tu personal "mentor" del participante que forme y comparta sus conocimientos con un trabajador de otra empresa, lo cual podría implicar la revelación de algunos de tus

"secretos empresariales". Sin embargo, debes tener en cuenta que esto es parte del proceso del intercambio, al participar en él debes tener confianza en el proceso, siendo consciente de que otras empresas también están dispuestos a compartir su propia experiencia.

El respeto mutuo entre todas las empresas participantes en el programa y el deseo de mejorar las competencias de **todos** los participantes son factores clave. En caso de que surjan dudas o situaciones incómodas durante tu experiencia de intercambio, es importante que lo consultes con el coordinador para obtener orientación. Para evitar contratiempos, es recomendable estar preparado de antemano, asegurándote de que todos los involucrados estén debidamente preparados y comprendan cómo funciona la actividad de intercambio. Además, es importante que tanto el personal como el participante estén al tanto de las expectativas que se tienen de la experiencia.

El coordinador deberá garantizar que el intercambio se desarrolle correctamente en tu empresa y establecerá un proceso claro para compartir conocimientos, habilidades y experiencia. En el caso práctico que figura al final de esta sección se muestra uno de estos procedimientos.





Compartir conocimientos, competencias y experiencia profesional

04

¿Qué necesito saber?

21

- > En los acuerdos entre las empresas se detallarán de manera precisa y exhaustiva las expectativas que se tienen sobre el programa y se reflejarán los valores fundamentales de respeto mutuo entre las empresas participantes.
- > Las empresas deberán conocer los antecedentes del participante, su experiencia laboral, sus aptitudes, sus puntos fuertes y débiles, así como sus necesidades educativas especiales, sus dificultades lingüísticas o de aprendizaje o su condición médica antes de iniciar el intercambio.
- > La empresa remitente deberá trasladar sus necesidades y expectativas sobre el programa al coordinador para que éste pueda transmitirlo de forma clara a la empresa anfitriona.
- > La empresa anfitriona deberá participar activamente en la preparación y ejecución del Plan de Acción y será clara y transparente a la hora de describir lo que supondrá el Skills Swap.
- > La empresa anfitriona explicará a todo el personal el papel que tendrá tanto el mentor como el personal que acompañe al participante durante la actividad, lo que se espera de ellos y el apoyo que deberán mostrar.
- > El empresario será una parte activa en la actividad, ya que mantendrá una comunicación continua con su personal responsable, el participante y el coordinador.
- > Las empresas deberán establecer una relación de confianza y respeto con el participante y el coordinador de Skills Swap.





Compartir conocimientos, competencias y experiencia profesional

04

Como empresa anfitriona, ¿qué debo saber?

22

ACCIONES A REALIZAR

- > Recordar al mentor que complete el cuestionario de evaluación para evaluar el progreso del participante en el intercambio. Además, pedir al participante que complete un cuestionario de evaluación para evaluar la actividad de intercambio.
- > Comunicarse de forma regular, tanto con el participante, como con el personal que lo acompaña durante el Skills Swap.
- > Contactar con el coordinador de Skills Swap siempre que sea necesario.

LISTADO DE DOCUMENTOS

- > Formulario de solicitud de Skills Swap [Anexo I](#)
- > Acuerdo de colaboración de Skills Swap [Anexo II](#) o [Anexo III](#)
- > Plan de Acción del Skills Swap **(incluido en el anexo)**



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



Caso práctico ✨

A continuación, se muestra el ejemplo del Hotel Sweet Holidays, que participó en un Skills Swap.

El Hotel Sweet Holidays es un pequeño hotel de Chipre. Durante el último año el hotel ha perdido algunos empleados debido a la pandemia de COVID-19, ya que sus empleados decidieron hacer un cambio en su carrera profesional. Dado que hay puestos vacantes en el restaurante del hotel, su director, el Sr. Georgiou, decidió informarse sobre el proceso de Skills Swap y se puso en contacto con su coordinadora local, la Sra. Eliadou.

El Sr. Georgiou había contratado a varios empleados nuevos que necesitaban formación, por lo que quería saber si había alguna empresa local que los acogiera para realizar un intercambio, con el fin de que aprendieran todos los aspectos básicos sobre las comidas y bebidas.

Durante la reunión, la Sra. Eliadou le explicó toda la información pertinente sobre Skills Swap y el Sr. Georgiou expuso de forma clara y concisa las necesidades y expectativas del hotel.

La Sra. Eliadou, tras escuchar atentamente al Sr. Georgiou y teniendo en cuenta las necesi-

dades del hotel, contactó con otro hotel local que ofrecía exactamente lo que él buscaba. El Sr. Georgiou rellenó la documentación de solicitud del Skills Swap, la coordinadora tomó nota y dijo que los enviaría directamente a la Sra. Charilaou, directora del departamento de RRHH del Hotel XYZ, para que pudiera ver dónde podría encajar mejor este intercambio y su equipo pudiera preparar un Plan de Acción para los participantes.

El Skills Swap implicó que 4 empleados de Sweet Holidays pasaran un total de 6 días a lo largo de 3 semanas en el Hotel XYZ para actualizar sus conocimientos en sus nuevas funciones.

El Skills Swap resultó ser un gran éxito, ya que los nuevos empleados regresaron a su empresa con gran entusiasmo, aportando nuevas ideas, y se sintieron muy valorados después del intercambio. Ahora, la coordinadora de Skills Swap, la Sra. Eliadou, utiliza este caso como un ejemplo destacado de éxito de la actividad cuando se lleva a cabo correctamente y cuando las empresas están dispuestas a compartir su conocimiento y experiencia en beneficio del sector.



05

Después de Skills Swap
Evaluación / feedback y análisis

05 Después de Skills Swap Evaluación / *feedback* y análisis

¿De qué trata esta sección?

25

Todas las partes implicadas deberán informar sobre cómo ha ido su experiencia y cómo se ha desarrollado. Además, también se trata de conocer cómo la información recibida por el coordinador se utiliza para realizar mejoras y ajustes del proceso para garantizar el desarrollo continuo.

Una vez finalizada la actividad, es el momento de comprobar que todo ha ido según lo previsto, que todas las partes han obtenido lo que esperaban de Skills Swap. Para ello, se recogerán los comentarios de todas las partes involucradas y, si fuera necesario, se utilizarán para mejorar los futuros intercambios que se planteen.

¿QUÉ OPINIONES SE RECOGERÁN?

Cuando la actividad de Skills Swap haya finalizado, se recopilará toda la información sobre cómo ha sido tu experiencia. No se trata de evaluarte como empresa remitente o anfitriona, sino de comprobar si el proceso de esta actividad formativa ha alcanzado o no todos los objetivos acordados.

¿DE QUÉ PARTES SE RECOGERÁN LAS OPINIONES?

Para obtener una imagen precisa de todo el proceso, el coordinador de Skills Swap necesitará conocer la opinión de todas las partes implicadas:

- > Empresa remitente
- > Empresa anfitriona
- > El empleado participante

EVALUACIÓN DE RIESGOS:

Es tu oportunidad para trasladar si estás satisfecho con el proyecto en el que has participado o si, por el contrario, crees que hay posibilidad de mejoras en futuros Skills Swap. Puede que hayas sido la primera empresa en participar en este proceso, pero no queremos que seas la última.

¿QUÉ SE HARÁ CON ESTE FEEDBACK?

Una vez que el coordinador de Skills Swap haya recibido la información de todas las partes involucradas, será necesario analizar los resultados, reflexionar sobre cómo se ha desarrollado la experiencia y tomar decisiones basadas en los resultados de la evaluación.

Los resultados de la evaluación se utilizarán como indicadores para la toma de decisiones y mejoras necesarias para futuros Skills Swap. Si hubiera algo en concreto que mejorar, el coordinador podrá concertar una reunión con las tres partes para conocer más al respecto.



Después de Skills Swap · Evaluación / *feedback* y análisis

05

¿Qué necesito saber?

- > La evaluación no está dirigida a la empresa, sino al proceso y los resultados del Skills Swap. Sólo tendrás que dar tu opinión respecto a tu papel en el proceso.
- > No se trata de un examen, ni de obtener una buena calificación. Se trata de aprender, de mejorar y de avanzar en la dirección correcta.
- > Cuando completes la evaluación, piensa en los objetivos y resultados y en si éstos se han cumplido plenamente.
- > Hay que ser honesto a la hora de dar *feedback*, así que no te preocupes si tu *feedback* no es positivo. El coordinador de Skills Swap no lo considerará como una crítica sino como una oportunidad para mejorar aquellas cosas que no han tenido el resultado esperado.
- > Si se detecta un problema, el coordinador de Skills Swap será quien tendrá que analizar la causa y proponer soluciones.
- > Al participante del Skills Swap también se le pedirá su opinión siendo sincero y honesto, sin condicionar sus respuestas. Lo que hay que evaluar no son las partes implicadas en el proceso, sino el proceso en el que han participado.
- > Si eres la empresa remitente, el coordinador de Skills Swap te hará un seguimiento junto con tu empleado para ver: ¿Cómo le ayudó el desarrollo de competencias al empleado? ¿Le ayudó a progresar en su función actual o a progresar en alguna función o incluso en otro trabajo?





Después de Skills Swap · Evaluación / *feedback* y análisis

05

Como empresa implicada en el intercambio, ¿qué debo hacer?

ACCIONES A REALIZAR

- > Notifica al coordinador que la actividad de Skills Swap ha finalizado.
- > Indica al coordinador cómo te gustaría recibir el correspondiente cuestionario de evaluación (en papel, online, etc.) y hazlo según te lo solicite.
- > Responde al cuestionario con claridad, precisión, honestidad y sinceridad.
- > Entrega el cuestionario de evaluación al coordinador de Skills Swap en la forma que hayas acordado.

LISTADO DE DOCUMENTOS

- > Evaluación del Skills Swap
Empresa remitente | [Anexo II](#) o [III](#)
- > Evaluación del Skills Swap
Empresa anfitriona | [Anexo II](#) o [III](#)
- > Evaluación del Skills Swap
Empleado / Participante | [Anexo II](#) o [III](#)



Después de Skills Swap · Evaluación / *feedback* y análisis

Caso práctico ✨

Chris dirige una pequeña cafetería en un quiosco en medio de un bonito parque de Zaragoza. Sirve principalmente café, bocadillos fríos y bollería.

Violeta, una chica de 18 años ha empezado a trabajar para él, es una joven muy simpática, sonriente y encantadora con los clientes, su punto débil son sus habilidades técnicas, ya que no tiene experiencia previa.

Thomas es el gerente de una cafetería muy popular en Zaragoza, que sirve todo tipo de cafés, té, batidos y licuados. Además, venden bollería casera, bocadillos calientes a la plancha y los fines de semana preparan *brunch*.

TRAS EL PROCESO DE SKILLS SWAP

Violeta participó en el programa de Skills Swap para adquirir conocimientos técnicos y experimentar unos días con un ritmo de trabajo diferente y más agitado. Una vez finalizado el intercambio, la coordinadora local se reunió con ella y le entregó un cuestionario de evaluación para que lo rellenara.

Martha, la coordinadora del intercambio, también envió un formulario de opinión a cada

una de las empresas para que les trasladara cómo había ido el intercambio.

Tras leer los comentarios, Martha saca conclusiones de las respuestas dadas por todas las partes involucradas en el proceso: efectivamente, la experiencia ha sido un éxito:

- > Chris ha podido aumentar su oferta de cafés y servicios en el quiosco.
- > Violeta ha aprendido a preparar más tipos de café y se siente más segura para poner en práctica lo aprendido.
- > Thomas también ha podido aprender de la experiencia y espera poder seguir colaborando en otras iniciativas con otros propietarios de cafeterías.

Sin embargo, al ver todas las experiencias juntas, Martha se da cuenta de que los participantes piden más tiempo para disfrutar de la experiencia. Por ello, Martha decide proponer a los futuros participantes experiencias de Skills Swap más largas, de al menos una semana, al ver que todos los participantes habían destacado hasta ahora la duración como un punto débil de la experiencia.





06

Mantener el contacto
después del Skills Swap

06 Mantener el contacto después del Skills Swap

¿De qué trata esta sección?

30

En esta sección se describen algunas de las formas más útiles para que los participantes mantengan el contacto tras finalizar la actividad de intercambio. Además, se sugieren canales y acciones recomendadas para mantener ese contacto.

El principal objetivo para mantener el contacto con el proyecto Skills Swap es crear una comunidad sólida de empresas que ya hayan participado en esta experiencia o que no hayan participado todavía, pero estén interesados en él.

De esta forma, las empresas interesadas que todavía no hayan participado en la actividad pueden aprender de las empresas que hayan implantado una actividad de intercambio, cómo fue su experiencia y cómo la han aplicado para mejorar las habilidades de su personal y retener talento.

La comunidad de profesionales y empresas que compartan sus experiencias en esta actividad conseguirán ayudar a promover su concepto y funcionamiento, de forma que sea una alternativa viable para el desarrollo de equipos profesionales de las empresas de hostelería, utilizando de alguna manera, diferentes redes sociales y medios de comunicación y construyendo relaciones a largo plazo con otras empresas para organizar los Skills Swap.

La comunidad de profesionales y empresas que comparten sus experiencias de Skills Swap desempeñará un papel fundamental en la promoción y difusión del concepto y funcionamiento del programa. De esta forma, podrá ser una alternativa viable para el desarrollo de equipos

profesionales en las empresas hosteleras. Para lograrlo, las empresas podrán hacer uso de sus redes sociales, así como establecer relaciones a largo plazo con otras empresas para facilitar la organización de futuros intercambios.

En el proceso de mantener el contacto entre empresas, se buscará beneficiar a todas las partes. Esto incluye difundir los casos de éxito, promover las oportunidades de intercambio y construir una red de empresas que han participado en un Skills Swap.

Para lograr estos objetivos, es recomendable seguir algunas recomendaciones para “mantener el contacto”: organizar reuniones presenciales periódicas, así como reuniones virtuales, enviar correos electrónicos o boletines informativos, organizar reuniones con todas las partes involucradas en la actividad de intercambio (por supuesto, incluyendo a las empresas anfitrionas y anfitrionas, así como a los participantes y al coordinador). También recomendamos el uso de las redes sociales (grupos de LinkedIn o de WhatsApp), que serán canales de gran utilidad para mantener activa a la comunidad.

Por ejemplo, dos empresas realizaron un intercambio con éxito con sus empleados a través de Skills Swap. Cuando estos intercambios terminaron, decidieron crear un grupo de LinkedIn al que se unieron otras empresas, así como los empleados y el coordinador, y en ese grupo intercambiaron opiniones, noticias y futuras oportunidades de intercambio.



Mantener el contacto después del Skills Swap

06

¿Qué necesito saber?

31

- > Las empresas deben comunicarse frecuentemente con su coordinador.
- > Para facilitar su comunicación, las empresas participantes podrían abrir un canal de comunicación entre ellas (LinkedIn, WhatsApp, etc.)
- > Las empresas deben organizar reuniones con las otras tres partes: la otra empresa, el coordinador y el empleado.
- > La empresa debe mantenerse atenta a posibles oportunidades de intercambio.
- > Como empresa, debes promover las oportunidades de Skills Swap entre tus propios empleados y la comunidad que has creado.





Mantener el contacto después del Skills Swap

06

Como empresa anfitriona, ¿qué debo saber?

32

ACCIONES A REALIZAR

- > Reunirme y/o comunicarme regularmente con el coordinador y con otras empresas del sector.
- > Promover las posibles oportunidades de Skills Swap.
- > Promover los Skills Swap entre mis propios empleados.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

Skills
Swap



06

Mantener el contacto después del Skills Swap

33

Caso práctico ✨

Dos hoteles de un grupo empresarial de la Costa del Sol malagueña han comenzado a participar en el programa de Skills Swap, intercambiando a sus empleados entre las dos empresas. La experiencia les ha permitido identificar las necesidades de formación de sus equipos de trabajo.

Tras una primera experiencia han decidido continuar con más intercambios, pero al mismo

tiempo saben que estas necesidades también existen en otros hoteles de la zona.

Por ello, deciden compartir esta información a través de su coordinador para que puedan crear un grupo de WhatsApp donde tienen la oportunidad de intercambiar información con todas las empresas interesadas.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

**Skills
Swap**

¿Cómo es el proceso completo de un Skills Swap?

34

