



Universidad del Azuay

**Facultad de  
Filosofía, Letras y  
Ciencias de la  
Educación**

Escuela de Psicología Organizacional

**Manual de perfil por competencias para personas  
con discapacidad en el sector hotelero.**

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de  
Psicólogos Organizacionales

**Autores:  
Evelyn Quizhpe Chérrez; Boris Rivas Parra**

Director:  
Msc. Mónica Rodas Tobar

**Cuenca – Ecuador  
2020**

## **DEDICATORIAS**

**Este trabajo es dedicado a mis padres, Eddy y Teresita quienes me apoyaron y me dieron los medios necesarios para alcanzar mis objetivos. A mi hermano y hermanas, quienes me dieron fuerza y ánimo para cumplir mis metas. A mis profesores que me brindaron su sabiduría para encaminarme a obtener mis conocimientos y mi carrera profesional.**

**Evelyn Quizhpe Chérrez**

**A mis padres, Vinicio y Magdalena por siempre confiar en mí, por todo el apoyo que me brindaron a lo largo de este camino, por su sacrificio y esfuerzo para juntos alcanzar este gran logro, A mis hermanos por siempre darme ánimos, A mi abuelito Enrique † por siempre demostrarme lo orgulloso que se sentía de mí, A mi Enamorada Patricia por su cariño su paciencia y su apoyo incondicional a lo largo de este camino, A mi tío Marcelo † gracias mi ñaño por ser mi fuente de motivación y mi ángel guardián que jamás me abandona.**

**Boris Rivas Parra**

## **AGRADECIMIENTOS**

**Agradezco a Dios por la fortaleza para afrontar cada desafío de mi vida. A mi familia por lo que me han enseñado y por acompañarme durante todos estos años de formación profesional y personal. A mi compañero de tesis por su paciencia y conocimientos y a nuestra directora de tesis Mónica Rodas por su gran esfuerzo y dedicación en este proyecto.**

**Evelyn Quizhpe Chérrez**

**A Dios por darme la fuerza y la sabiduría, a mi padre que sacrifico tanto por mí para llegar hasta aquí, por enseñarme el respeto y la humildad, por nunca hacerme faltar nada, a mi madre por siempre apoyarme en todo, por estar pendiente de mi a cada momento, por tolerarme en los malos momentos, por darme su amor incondicional y por celebrar junto a mi cada logro, por enseñarme a sonreír, por darme ese don de ser alegre sin importar las circunstancias, a todos mis profesores a lo largo de este camino que compartieron sus conocimientos, a mi directora de tesis por siempre brindar su esfuerzo, su ánimo y su paciencia en esta investigación, a mi compañera de tesis por su paciencia y su trabajo arduo y a mi enamorada quien me motivo a estudiar.**

**Boris Rivas Parra**

## RESUMEN

Debido a los métodos poco efectivos del sector hotelero a la hora de identificar las habilidades que poseen las personas con discapacidad se propuso como objetivo de esta investigación elaborar un manual de perfil por competencias para personas con discapacidad. Se realizó un estudio cualitativo de tipo transversal con un alcance descriptivo. Las unidades de análisis fueron: todos los cargos del Hotel Four Points By Sheraton Cuenca, adicionalmente como base se tomaron los cargos del Hotel Victoria y Onet Center, las herramientas que se emplearon para el levantamiento de información fueron entrevista semi estructuradas al jefe de talento humano y encuestas a las personas con discapacidad que laboran dentro de la organización. Se analizaron las respuestas de los encuestados de la cual se obtuvo como resultado que la organización no cuenta con un método efectivo a la hora de asignar un cargo adecuado a las habilidades de las personas con discapacidad, en base a esta información se desarrolló un manual de perfil por competencias para personas con discapacidad, el cual se espera sirva de guía para un proceso adecuado de reclutamiento, selección e inducción.

**Palabras Claves:** Discapacidad, Manual de perfil por competencias, Sub sistema de provisión, Inclusión Laboral

# ABSTRACT

## ABSTRACT

Due to the ineffective methods of the hotel sector when it comes to identifying the skills that people with disabilities possess, the proposed objective of this investigation to develop a manual of profile by competences for people with disabilities. A qualitative, cross-sectional study was conducted with a descriptive scope. The units of analysis were: all charges of the "Hotel Four Points by Sheraton Cuenca", the tools used to gather information were a semi-structured interview with the head of human talent and surveys of people with disabilities who work within the organization. The responses of the respondents were analyzed from which it was obtained as a result that the organization does not have an effective method when assigning an appropriate position to the skills of people with disabilities, based on this information this thesis was developed, which is expected to serve as a guide for an adequate recruitment, selection and induction process.

**Key Words:** Disability, Profile manual by competencies, Provision subsystem, Labor Inclusion



Translated by



Evelyn Quizhpe



Mst. Mónica Rodas  
Thesis Director

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIAS</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	4
<b>ABSTRACT</b> .....	5
<b>CAPÍTULO 1</b> .....	8
<b>1. MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE</b> .....	8
<b>1.1. La Discapacidad</b> .....	8
<b>1.1.1. Concepto y tipos de discapacidad</b> .....	8
<b>1.2. Estadísticas sobre población en Ecuador</b> .....	9
<b>1.3. Leyes establecidas para la inclusión laboral</b> .....	9
<b>1.4. Gestión del talento humano</b> .....	11
<b>1.5. Inclusión laboral de personas con discapacidad</b> .....	15
<b>1.6. Problemas que enfrentan las personas con discapacidad</b> .....	15
<b>1.7. Alternativas de inclusión laboral de personas con discapacidad</b> .....	16
<b>1.8. Adaptaciones para las personas con discapacidad en las empresas</b> .....	19
<b>Conclusión</b> .....	20
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	21
<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	21
<b>2.1. Tipo de investigación</b> .....	21
<b>2.2. Aplicación</b> .....	21
<b>2.3. Población</b> .....	22
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	23
<b>3. RESULTADOS</b> .....	23
<b>3.1. Entrevista Talento Humano</b> .....	23
<b>3.2. Encuesta a las personas con discapacidad que laboran en el hotel</b> .....	24
<b>3.3.1. Organigramas</b> .....	24
<b>3.3.1.1. Organigrama funcional</b> .....	24
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	37
<b>4. DISCUSIÓN</b> .....	37
<b>CONCLUSIONES</b> .....	39
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	40
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	41
<b>ANEXOS</b> .....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO .....	<b>12</b>
--	-----------

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>ILUSTRACIÓN 1</b> ORGANIGRAMA FUNCIONAL .....	<b>25</b>
<b>ILUSTRACIÓN 2</b> ORGANIGRAMA POSICIONAL .....	<b>25</b>
<b>ILUSTRACIÓN 3</b> MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL .....	<b>26</b>
<b>ILUSTRACIÓN 4</b> DICCIONARIO DE COMPETENCIAS LABORALES.....	<b>32</b>
<b>ILUSTRACIÓN 5</b> MANUAL DE PERFIL POR COMPETENCIAS .....	<b>34</b>
<b>ILUSTRACIÓN 6</b> MANULES DE PERFIL POR COMPETENCIAS .....	<b>43</b>

# **CAPÍTULO 1**

## **1. MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE**

### **Introducción**

En el presente marco teórico y estado del arte se aborda información teórica que servirá de soporte para el desarrollo de la investigación. Abarca tres contenidos; el primer tema sobre la discapacidad su concepto, tipos, leyes y datos estadísticos. En el segundo contenido se aborda el tema sobre la gestión de talento humano y sus subsistemas. Y en la última temática es sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad, los problemas que enfrentan, alternativas y adecuaciones en los ambientes laborales.

### **1.1.La Discapacidad**

#### **1.1.1. Concepto y tipos de discapacidad**

En Ecuador la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), define la condición de “persona con discapacidad” de la siguiente manera: “Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que lo hubiere originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria”. (Ministerio de Salud Pública,2017, pág.14)

Una persona puede presentar una discapacidad debido a diferentes causas como congénitas, perinatales o adquiridas. El Subsistema de Calificación de la Discapacidad establecido por el Ministerio de Salud Pública reconoce la existencia de las discapacidades tipo: física, psicosocial (Mental o Psicológica), intelectual y sensorial: visual; auditiva; y del lenguaje. Los grados de discapacidad son del tipo leve con un porcentaje de 1 a 24%, moderada de 25 a 49%, grave de 50 a 70% y la discapacidad muy grave o severa de 75% o más. (Ministerio de Salud Pública,2017)

## **1.2. Estadísticas sobre población en Ecuador**

En el Ecuador existen registradas 475.747 personas con algún tipo de discapacidad, se registran 5 tipos de discapacidad: físicas, intelectuales, auditivas, visuales y psicosociales; siendo la física la más común, de igual manera el 56,19% de esta población son hombres y el 43,81% restante corresponde a las mujeres.

Las personas con discapacidad laboralmente activas son 75.442 de las cuales 69.650 son personas con discapacidad incluida laboralmente, mientras que 5.792 son sustitutos de personas con discapacidad, en cuanto al porcentaje de personas con discapacidad activas laboralmente se encuentran, la discapacidad física con el 54,93% es decir 41.443 de la población ya mencionada, la auditiva con 16,22% un total de 12.237, la visual 13,54% un total de 10.213, la intelectual con 10,98% un total de 8.285, y la psicosocial con 4,33% un total de 3.264, dejando claro que las personas con discapacidad física ocupan un mayor número de puestos de trabajo. Entre las personas con discapacidad laboralmente activas el 65,15% es decir 49.152 personas pertenecen al sexo masculino, y el 34,85% restantes es decir 26.298 personas pertenecen al sexo femenino.

En el Azuay se registran 4.841 personas con discapacidad laboralmente activas, siendo 4.215 las personas con discapacidad y 266 son sustitutas de personas con discapacidad, de igual forma en la provincia las personas con discapacidad física forman el grupo más grande laboralmente activas siendo de 52,53% es decir 2.354, mientras que las demás discapacidades tienen los siguientes porcentajes: la discapacidad auditiva representa el 13,99%, la discapacidad visual representa el 18,05%, la discapacidad intelectual representan el 10,40% y la discapacidad psicosocial tiene un porcentaje de 5,02%, por otro lado las estadísticas muestran que el 59,83% de las personas con discapacidad laboralmente activas en la provincia del Azuay son del sexo masculino, mientras que el 40,17% son del sexo femenino. (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2020)

## **1.3. Leyes establecidas para la inclusión laboral**

Se han implementado distintas leyes para la inclusión laboral de personas con discapacidad, las cuales tienen ciertas similitudes en cada uno de los países que han sido

tomados como ejemplo en esta investigación y a su vez existen algunas diferencias demostrando mejores resultados el uno del otro.

Las leyes establecidas para la inclusión laboral para personas con discapacidad en: Uruguay, el Poder Ejecutivo promulgó la ley n.º19691, con 18 artículos estableciendo las obligaciones de los empleadores respecto a contratar personas con discapacidad, en donde indica que los empleadores de la actividad privada que cuenten con 25 o más trabajadores permanentes deben contar con 4% de personas con discapacidad, que reúnan condiciones y la idoneidad para el cargo. (Poder Ejecutivo,2018)

En España existe la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión laboral, en su sección 2º, artículo 42 indica que las empresas públicas y privadas que empleen a un número de 50 o más trabajadores vendrán obligadas a que de entre ellos, al menos, el 2 por 100 sean trabajadores con discapacidad. También en su sección 3º, artículo 43 se refiere a aquellos centros especiales de empleo, donde su objetivo principal es asegurar un empleo remunerado para las personas con discapacidad. Además, los centros especiales de empleo deberán prestar, los servicios de ajuste personal y social que requieran estas personas según sus circunstancias. (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad,2013)

En Chile la ley de inclusión laboral es relativamente nueva, ya que desde el 1 de abril de 2018 entro en vigencia la Ley N° 21.015, que indica que las empresas privadas y públicas que cuentan con más de 100 trabajadores deberán contratar al menos el 1% de personas con discapacidad. Se debe respetar la dignidad de las personas eliminando la discriminación salarial. (Ministerio de Desarrollo Social,2017)

De igual forma en Ecuador tenemos el Artículo 47.- Inclusión laboral. – de la Ley Orgánica de Discapacidades, la cual señala que los empleadores públicos y privados con un número igual o mayor a 25 trabajadores, deben integrar el 4% de personas con discapacidad a sus empresas. Las actividades de una persona con discapacidad deben estar acorde a sus capacidades, potencialidades y talentos, así como también adecuar o readecuar el área de trabajo para garantizar su integridad en el desempeño de sus labores. Al aplicar esta ley los empleadores podrán deducir al ciento cincuenta por ciento adicional para el cálculo de la

base imponible del Impuesto a la Renta respecto de las remuneraciones y beneficios sociales sobre los que se aporten al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de cada empleado contratado con discapacidad. (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2012)

Una vez que hemos revisado el tema discapacidad, se citará información relacionada con la gestión del talento humano con discapacidad y sin discapacidad, para ello explicaremos las siguientes temáticas.

Como se indica en la introducción una vez analizado de forma general el tema discapacidad, ahora se abordará el contenido de la gestión del talento humano con sus subsistemas, para ello se explicarán las siguientes temáticas.

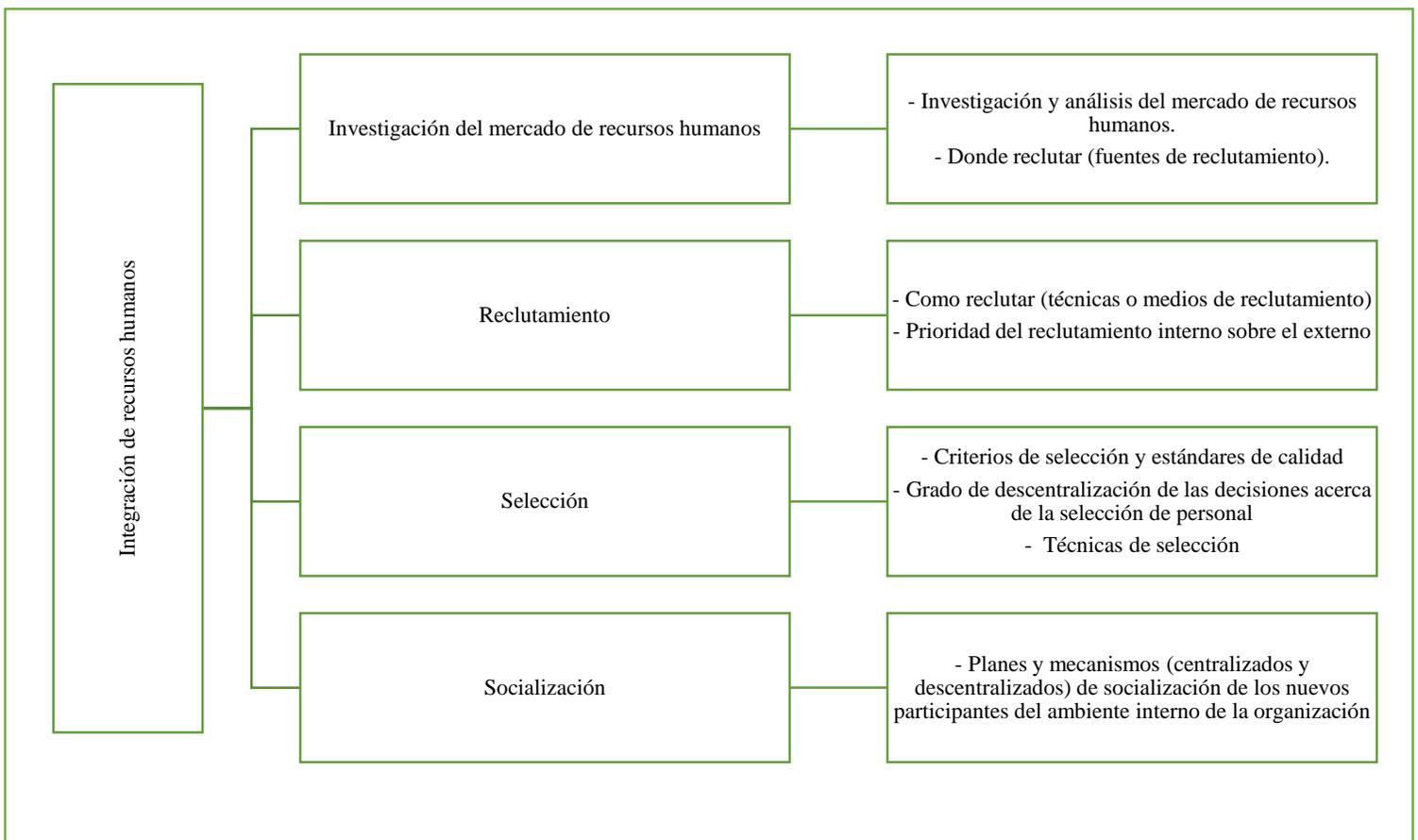
#### **1.4.Gestión del talento humano**

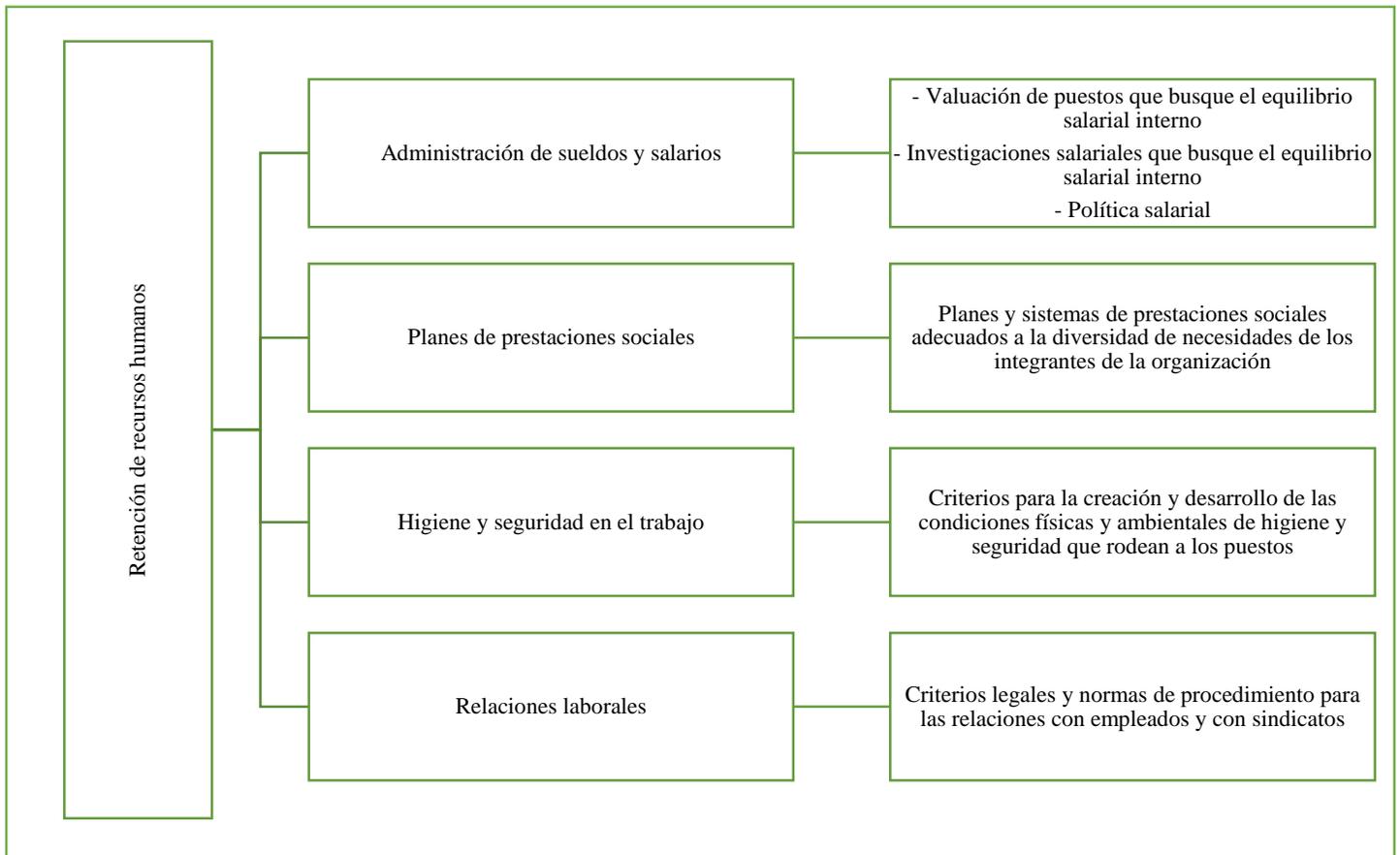
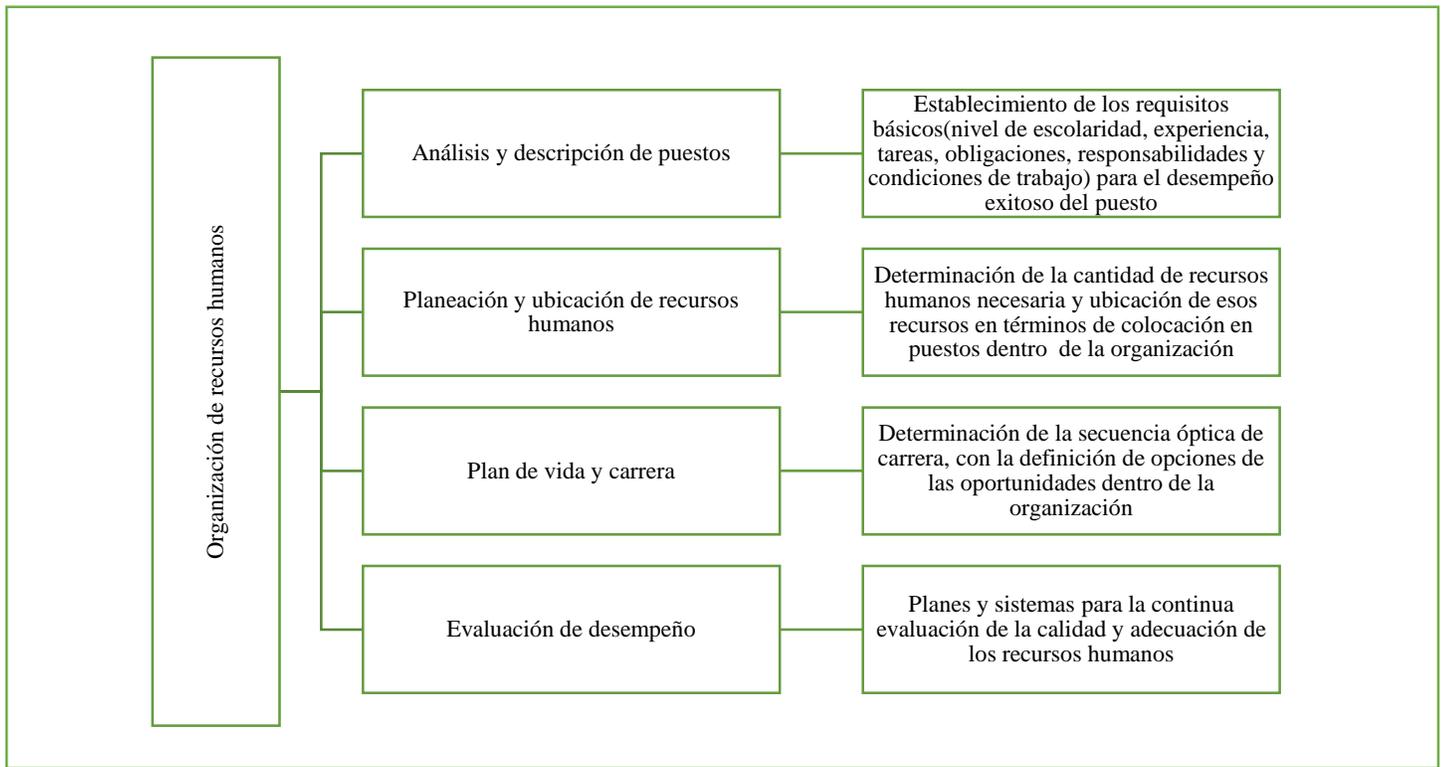
Según Alonso Tejada Zabaleta (2011) en su investigación de los modelos actuales de gestión en la organización define que el talento humano se basa en el manejo efectivo de las potencialidades que tienen las personas y que estas a su vez pueden desarrollarse en beneficio de sí mismo y su entorno, desde el punto de vista organizacional estas potencialidades se pueden relacionar con los procesos productivos eficientes, eficaces y efectivos.

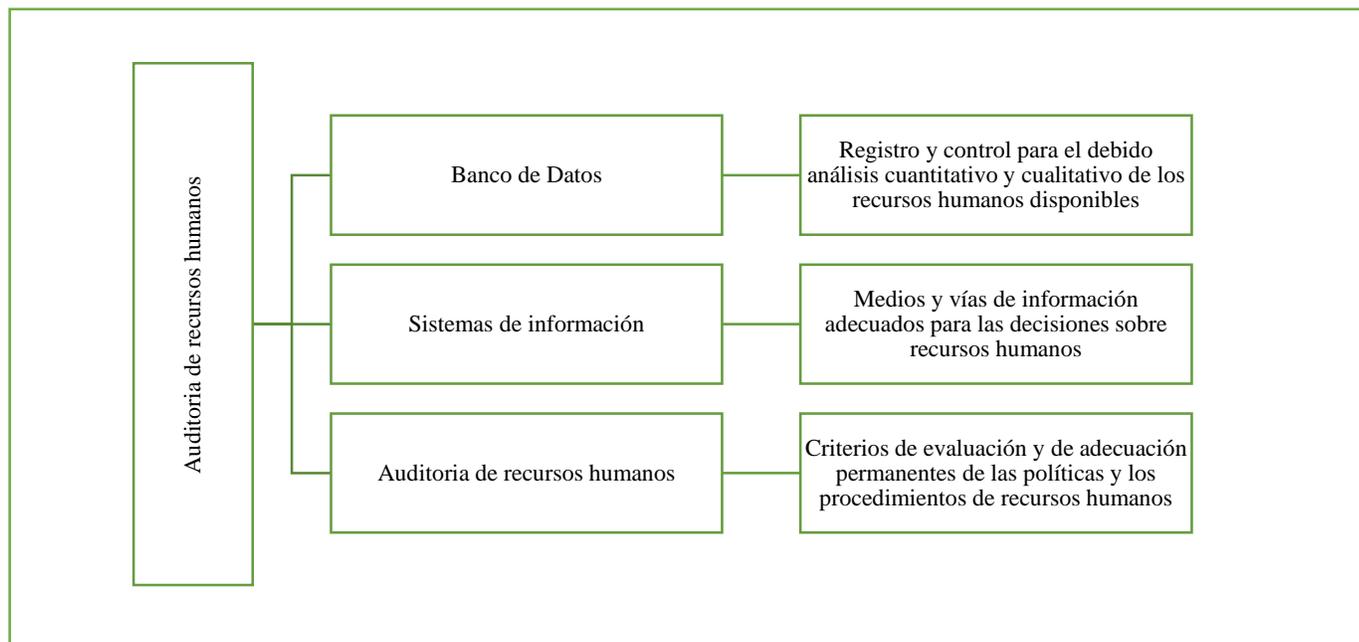
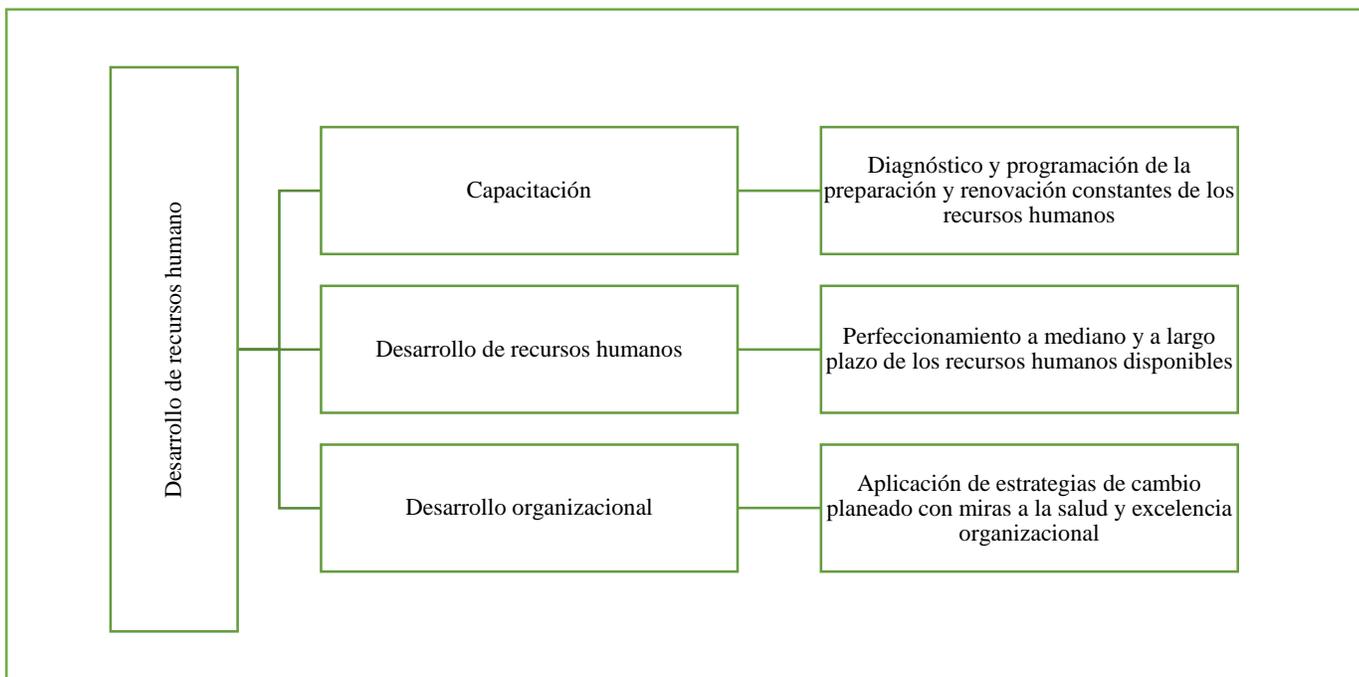
Mientras que para Chiavenato la gestión de talento humano es el conocimiento que permite detectar, apoyar, impulsar e incentivar el talento de los colaboradores y el suyo propio con el fin de obtener un cambio organizacional. Es por ello que el área de recursos humanos tiene un efecto en las personas y en la organización, ya que se encarga del reclutamiento en el mercado, la manera de seleccionar, de integrar y orientar a las personas a realizar un trabajo adecuado, desarrollarlas, recompensarlas, evaluarlas y darles un seguimiento sobre su desempeño laboral, por otro lado se encarga de la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas las cuales permitan el desempeño eficiente del personal, y así contribuir a que las personas dentro de la organización cumplan sus objetivos individuales directa o indirectamente con el trabajo; para alcanzar estos objetivos las organizaciones realizan las políticas de recursos humanos según su filosofía y sus necesidades. (Chiavenato,2007)

Como se pudo citar entre Chiavenato y Tejada existen varios sub sistemas de talento humano los cuales tiene como objetivo potencializar el talento humano dentro de la organización con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales, sin embargo Esta investigación no tiene como objetivo describir las políticas de recursos humanos, pero es necesario referirnos brevemente para así poder comprender el subsistema de integración o provisión y el subsistema de organización de recursos humanos los cuales serán fundamental para los temas a tratar. Es así que se presenta un cuadro que resumen dichas políticas:

*Tabla 1 Políticas de talento humano*







Fuente: Elaboración propia adaptada de Chiavenato (2007, pág. 141)

Después de describir cada uno de los cuadros esta investigación se centrará en trabajar la fase de análisis y descripción de puestos con la finalidad de aplicar un manual de funciones

para realizar una selección de personal adecuada, y así obtener a la persona correcta para el puesto adecuado.

El manual de funciones es un elemento de ayuda en el que se ordena por procesos las funciones, actividades y características específicas de cada cargo, es una herramienta para el área de recursos humanos que facilita procesos como: la selección, capacitación y evaluación del desempeño. Las empresas para lograr una adecuada forma de organización requieren un manual de funciones el cual estimule el trabajo en equipo, la solidaridad ocupacional, el compromiso y el sentido de pertenencia. (Urquiza,2013)

Una vez descrito la gestión del talento humano y la importancia de sus subsistemas, evidenciaremos como han afrontado la inclusión de las personas con discapacidad las distintas empresas tomadas como ejemplo en esta investigación, el cual se abarca en el siguiente tema.

### **1.5.Inclusión laboral de personas con discapacidad**

La palabra inclusión alude tanto a la acción como el efecto del verbo incluir, de un algo hacerlo parte del todo, se considera que es la actitud, tendencias y políticas que busca incluir a las personas dentro de la sociedad para que se desarrollen. (Heras, 2018, pág. 4)

El Ministerio de Relaciones laborales ecuatoriano (2013, pág. 47) nos da la siguiente definición.

**Inclusión laboral:** Empleo integrado en empresas normalizadas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin discapacidad, en empresas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna.

### **1.6.Problemas que enfrentan las personas con discapacidad**

Los estudios realizados por Reyes, en Cali Colombia revelan que los trabajadores con discapacidad física presentan mejores condiciones de empleo, presentando una mayor estabilidad, una mejor remuneración y empleos más ajustados a sus perfiles. Por otra parte, los trabajadores con discapacidad mental son los que tienen las peores condiciones, con una

estabilidad laboral media, además de estar desprotegidos en el trabajo y con poco ajuste al cargo que ocupan. Esto lleva a que las personas con discapacidad opten por trabajos independientes para la inserción laboral debido a la discriminación. (Reyes, 2019)

En otros estudios se han centrado también en el conocimiento de varios factores que influyen en la adaptación laboral tales como los factores sociales y personales, como lo son la edad el sexo y la conducta adaptativa de personas con discapacidad intelectual por lo cual se puede evidenciar que ser mujer tener discapacidad y que dicha discapacidad sea intelectual supone una desventaja aún más grande para acceder a un trabajo, con respecto a los hombres con discapacidad. Por otro lado, la edad también es un factor que influye en el desempleo de personas con discapacidad siendo los más jóvenes y los de mayor edad los principales afectados, es por ello que dicha población requiere mayor apoyo en el aprendizaje y el uso de la conducta adaptativa a la hora de conseguir un empleo. (Medina Gómez & Pérez de Albéniz Garrote, 2016)

Un estudio realizado en la Universidad Técnica de Manabí con trabajadores que presentan alguna discapacidad, se puede evidenciar que los cargos mayormente ocupados por estas personas son auxiliar de servicio y recepcionistas, evidenciando que sus cargos están acorde a sus habilidades, en cuanto a las aptitudes y actitudes se destacan son el trabajo en equipo, la colaboración, el positivismo, a su vez destacan por ser motivadores que el resto de los trabajadores, mientras que su desempeño laboral los resultados indican que la responsabilidad y cumplimiento son notables, demostrando que pueden realizar cualquier actividad que se les encargue con la eficiencia y eficacia que se espera de cualquier trabajador. (Zamora Intriago & Cobacango Villavicencio, 2018)

### **1.7. Alternativas de inclusión laboral de personas con discapacidad**

Un estudio realizado en las empresas de la Ciudad de Ambato-Ecuador sobre las prácticas empresariales para la inclusión de personas con discapacidad al ámbito laboral que tiene como objetivo identificar la realidad de las empresas a la hora de la inclusión laboral de las personas de dicha población, este estudio permitió reflejar las prácticas implementadas por cada una de las 80 instituciones que participaron en el sector industrial, sector comercial y sector de servicios basándose en planificación, inclusión, equidad y desarrollo con fin de

valorar si su trabajo para la inclusión de esta población va más allá del cumplimiento de la normativa.

Demostrando que solo el 11,70% de las empresas realizan un trabajo mayor al establecido para obtener una adecuada adaptación laboral destacando temas como la equidad y la inclusión, estos fueron implementados por medio de reconocimientos al buen desempeño laboral, equidad de derechos y beneficios, sensibilización y la comunicación e información adecuada, como uno de los factores primordiales para obtener buenos resultados. (Pico Barrionuevo & Torres, 2017)

Los resultados de investigación realizados en las empresas de alimentos de la ciudad de Guayaquil sobre la inclusión de personas con discapacidad pone en evidencia la percepción tanto de las personas con discapacidad como la percepción de miembros de talento humano de cada una de las empresas sobre cuáles son los determinantes sociales que contribuyen y promueven a la inclusión y exclusión de dicha población al ámbito laboral, tomando temas tales como la vivencia de la inclusión laboral, desempeño del puesto de trabajo, imagen personal, comportamiento de grupo, implicaciones de la empresa, respeto de los derechos de las personas con discapacidad, tipo de trabajo encomendado, prácticas formativas y dificultades que impiden un buen rendimiento laboral.

Se obtiene ciertas similitudes en cuanto a los temas tratados por las dos partes, los relatos de los ejecutivos de talento humano coincide en su mayoría que al ser reconocido el buen trabajo, facilita el proceso de inclusión laboral y que a su vez depende también de la capacidad de estas personas para superarse ya que muchos de ellos se consideran a sí mismo como poco útiles a los que no se les debería exigir el mismo rendimiento que el resto; el tema del comportamiento de grupo es otra situación que influye considerablemente ya que la percepción que tienen las personas con discapacidad es que sus compañeros asumen una actitud de compasión y lastima hacia ellos y que los miran como personas inferiores; mientras que en temas tales como el tipo de trabajo encomendado, el relato de los miembros de talento humano aceptan que es muy difícil que las personas con discapacidad obtengan mejores ingresos o un puesto directivo dejando claro que esto es debido al bajo nivel educativo por lo cual la mejor parte de ofertas laborales corresponden a trabajos operativos donde perciben el salario mínimo, la personas con discapacidad coinciden que existe una escasa oferta

laboral, pero que esto tiene que ver a la percepción que tienen las empresas sobre sus habilidades y sus limitaciones, también hacen énfasis en que en muchas empresas solo buscan cumplir con las leyes establecidas.

Es por ello que las personas con discapacidad expresan no ser tomados en cuenta a la hora de capacitaciones y formaciones y qué su desarrollo profesional no es prioridad para la empresa. Los relatos de los miembros de capital humano afirman trabajar en el desarrollo de su personal con discapacidad, pero que esta entra en segundo plano y no a una atención inmediata. (Avecilla Ulloa & Tapia Ubillus, 2018)

Chile en el año 2012 desarrollo un proyecto entre el Estado de Chile y la Unión Europea, el cual consiste en un reconocimiento público llamado el Sello Chile Inclusivo, que es entregado a organismos públicos, organizaciones no gubernamentales y empresas privadas de todo tamaño o rubro, que demuestren ejemplaridad en materia de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad y accesibilidad universal tanto de infraestructura, como de sus sitios web. Desde su piloto hasta el 2017, el SENADIS ha reconocido a más de 100 organizaciones privadas y organismos públicos por demostrar avances importantes en la disminución de barreras arquitectónicas, mejorar en la accesibilidad de sus sitios web e implementación de políticas internas para la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad.

La principal línea de acción del Sello Chile Inclusivo, corresponde a reconocer a las organizaciones con cultura inclusiva, la que contribuye a la disminución y eliminación de las situaciones de exclusión, y al fomento de formas de convivencia y solidaridad a través de la evaluación y el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad. Las empresas que tengan el Sello Chile consiguen un reconocimiento, mejorando así su imagen corporativa, aumentando fidelización de clientes, también reciben una asesoría de como tener un mejor impulso continuo. (Servicio Nacional de la Discapacidad, 2017)

Aunque para las empresas en España contratar a personas con discapacidad puede presentarse como incentivos económicos, las ofertas de empleo para personas con discapacidad intelectual cubren un carácter voluntario más allá de un Decreto Legislativo aplicando el empleo con apoyo, el cual hace referencia al “apoyo” de un preparador que

acompaña al nuevo trabajador en el puesto de trabajo hasta lograr su autonomía e integración, supervisando posteriormente su evolución en la empresa. Se diseñó un protocolo con seis fases de trabajo para orientar los pasos a seguir por los diferentes implicados, empezando por primero identificar los puestos de trabajo y los contextos adecuados; segundo contactar con las organizaciones de personas con discapacidad; tercero la selección y formación de candidatos; cuarto la formación y la sensibilización de los compañeros de trabajo; quinto la acogida en la empresa y el empleo con apoyo; sexto el seguimiento y la evaluación. (Blanco Prieto,2015, pág. 3)

Al coordinar el programa la Fundación Alimerka, facilitó la contratación de 17 jóvenes con Síndrome de Down o con inteligencia límite en puestos de ayudante de panadería y de reponedor en supermercados, de los cuales nueve disfrutaban de contratación indefinida. Por otro lado, en el programa de prácticas se oferta una media de diez plazas anuales en diferentes puestos. Para que el programa se considere una inserción satisfactoria después de pasados como mínimo dos años desde la finalización del mismo la persona siga manteniendo su puesto de trabajo, desempeñe adecuadamente las funciones del mismo y muestra indicadores de autonomía personal y social superiores a los manifestados antes de su incorporación al mundo laboral. (Blanco Prieto,2015, pág. 4)

## **1.8.Adaptaciones para las personas con discapacidad en las empresas**

Las adaptaciones importantes que deben tener las empresas varía según la condición de la persona con discapacidad, por ejemplo, una personas con discapacidad física debería tener accesibilidad en lugares de uso común, el piso debe ser uniforme y antideslizante y en su área de trabajo el espacio debe tener la extensión suficiente para no restringir la movilidad y facilitar el transporte; para una discapacidad visual se debería tener rótulos con información importante, con adaptaciones en letra para una mejor visualización, el uso del Braille, la computadora con lector de pantalla u otros, dependiendo de la necesidad y preferencia de la persona; una discapacidad auditiva, se debería tener en cuenta la Lengua de Señas, información gestual y lectura labial; una discapacidad intelectual, es importante averiguar la manera en que la persona comprende mejor, proporcionando instrucciones claras y paso a paso al realizar las tareas por primera vez; por último, la discapacidad psicosocial se debe

tomar en cuenta que su ambiente laboral debe ser tranquilo, tener redes de apoyo, recomendable mantener bajos niveles de estrés. (Jaramillo León & López Masís, 2016)

Para las personas con discapacidad visual también existen sintetizadores de voz para transformar la información escrita en información oral, que se puede incorporar a equipos de cómputo convencional; esto permite la lectura o elaboración de documentos, buscar información en Internet, entre otros. Entre los más conocidos constan el programa Jaws y el programa de código abierto NVDA. (Jaramillo León & López Masís, 2016, pág. 113)

## **Conclusión**

Los estudios revisados en esta investigación demuestra que se han desarrollado varias alternativas que van más allá de las leyes ya establecidas para la inclusión laboral de las personas con discapacidad en distintos países , obteniendo resultados positivos, pero a pesar del arduo trabajo que se ha realizado queda en evidencian que aún existen falencias que impiden garantizar no solamente una plaza de trabajo para esta población sino que además se presentan varios factores los cuales perjudican su bienestar e integridad dentro del ámbito laboral.

## **CAPÍTULO 2**

### **2. METODOLOGÍA**

#### **2.1. Tipo de investigación**

La investigación realizada tiene un alcance descriptivo permitiendo obtener información sobre la condición personal y laboral de las personas con discapacidad que laboran en el hotel, así como el análisis de las actividades de cada cargo con el fin de elaborar un manual de perfil por competencias para personas con discapacidad en el sector hotelero.

El diseño de la investigación es no experimental debido a que no se manipulan variables para probar o descartar una hipótesis y es de tipo transversal ya que la información se recolectó en un corto periodo de tiempo; con un enfoque cualitativo en el cual se aplicaron encuestas a las personas con discapacidad que actualmente laboran en el hotel y una entrevista semiestructurada al jefe de talento humano, las cuales permitieron obtener datos relevantes para esta investigación.

#### **2.2. Aplicación**

Para obtener la información se aplicó una encuesta: para recolectar datos sociodemográficos, de discapacidad y laborales de las personas con discapacidad; y una entrevista semiestructurada para conocer la filosofía corporativa y los modelos de gestión de Talento Humano.

La encuesta fue presencial y permitió identificar datos demográficos, tipo, nivel de discapacidad, escolaridad y situación laboral. Se obtuvo la información por medio de preguntas abiertas y de opción múltiple.

La entrevista está dividida en dos secciones: filosofía corporativa y modelo de gestión de Talento Humano. En la misma se consiguió recopilar la información a través de preguntas semiestructuradas. Los resultados de la entrevista se los presentará mediante un análisis.

Finalmente, con la información obtenida se procedió a realizar un manual de perfil por competencias indicando los cargos que puede realizar la persona de acuerdo a su

discapacidad y posteriormente servirán de base para la aplicación de los subsistemas de gestión de talento humano.

### **2.3. Población**

El hotel donde se realiza esta investigación tiene las siguientes características:

- La empresa está conformada en su nómina salarial con 82 empleados.
- La empresa cuenta con 41 cargos en las distintas áreas.
- La empresa cuenta con un departamento de Talento Humano (TTHH).
- La empresa cumple con los reglamentos y beneficios legales establecidos (contrato, seguro).
- La empresa es parte de una cadena hotelera latinoamericana (GHL).
- La empresa cuenta con un departamento de Seguridad y Salud Ocupacional.

La unidad de análisis consiste en todos los cargos que oferta el hotel y todas las personas con discapacidad que laboran en esta organización. La encuesta fue aplicada a las personas con discapacidad, siendo 2 asociados. La entrevista fue aplicada a la persona encargada del departamento de Talento Humano.

## **CAPÍTULO 3**

### **3. RESULTADOS**

#### **3.1. Entrevista Talento Humano**

El objetivo de esta entrevista es conocer la filosofía corporativa y modelo de gestión de talento humano que se aplica en el Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, con la finalidad de implementar un manual de perfil por competencias para las personas con discapacidad.

La persona encargada del departamento de talento humano manifestó que cuentan con un proceso de reclutamiento interno y externo; para el reclutamiento interno se basa en méritos, buena conducta, resultados y recomendación de su superior, se aplica para todo el personal; para el reclutamiento externo se basa en páginas web, página de la cadena hotelera, bolsa de trabajo, referidos del personal, universidades e institutos, en caso de las personas con discapacidad cuenta con un asesor del CONADIS, quien le facilita los perfiles.

Una vez reclutados se busca similitud entre los perfiles del puesto y del candidato tomando en cuenta las competencias, años de experiencia, aptitudes, actitudes, resultados en el test de integridad y exámenes ocupacionales; en caso de que los aspirantes cuenten con algún tipo de discapacidad deberán cumplir con los mismos puntos.

Las entrevistas preliminares son semiestructuradas siendo puntos principales la formación académica, la experiencia laboral, razón de salida del empleo anterior, información personal, grupo familiar, valores, fortalezas y debilidades. La segunda entrevista se realiza con el jefe superior del puesto vacante, en caso de ser necesario se realiza un assessment center.

En cuanto a la inducción cuenta con una grupal e individual, en la inducción grupal se abarcan varios temas entre ellos historia de la cadena hotelera, cultura organizacional, reglamento interno, reglamento de higiene y seguridad, seguridad y salud ocupacional espíritu de hospitalidad y estándares de servicio impartida por el jefe de talento humano; mientras que la inducción individual es en su área de trabajo con el jefe inmediato. En cuanto a su infraestructura cuentan un formato braille tanto en los ascensores, como en las oficinas.

### **3.2. Encuesta a las personas con discapacidad que laboran en el hotel**

La encuesta se realizó a dos personas sustitutas de personas con discapacidad que ocupan el cargo de steward y auxiliar de lavandería. La persona que ocupa el cargo de steward es sustituto de una persona con discapacidad psicosocial con un porcentaje de 75% representando un grado de discapacidad grave con origen congénito, de 54 años, soltera y de género femenino, su grado de formación es hasta la primaria. En cuanto a lo laboral su horario de trabajo es rotativo entre día, tarde y noche, el salario a percibir es de \$400, la persona indica que la infraestructura de su espacio de trabajo es parcialmente adecuada, mientras que está en desacuerdo que el cargo está adecuado a las habilidades de la persona con discapacidad psicosocial y está totalmente en desacuerdo que la infraestructura está adecuada a la discapacidad.

La persona que ocupa el cargo de auxiliar de lavandería es sustituta de una persona con discapacidad psicosocial con un porcentaje de 69% representando un grado de discapacidad grave con origen congénito, de 9 años, soltera y de género femenino, se encuentra cursando la primaria. En cuanto a lo laboral su horario de trabajo es rotativo entre día, tarde y noche, el salario a percibir es de \$400, la persona indica que la infraestructura de su espacio de trabajo es adecuada, mientras que está totalmente de acuerdo que el cargo está adecuado a las habilidades de la persona con discapacidad psicosocial, así como la infraestructura está totalmente adecuada a la discapacidad.

### **3.3. Propuesta del manual de perfil por competencias**

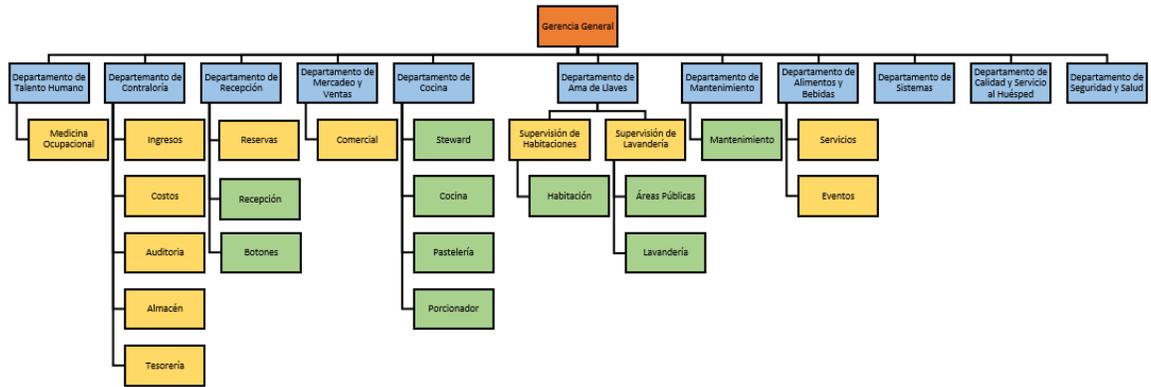
Para la elaboración del manual de perfil por competencias se trabajó en base a tres manuales de perfil: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca, Hotel Victoria y Onet Center. Se evaluó las actividades de cada uno de los cargos con los siguientes expertos: Mst. Adriana León, Mst. Soledad Rivera, Mst. Eugenia Tapia y Mst. Alejo Vega, los cuales cuentan con un conocimiento en los distintos tipos de discapacidades que hay en el Ecuador.

#### **3.3.1. Organigramas**

##### **3.3.1.1. Organigrama funcional**

El organigrama funcional nos permite representar las funciones que debe cumplir cada departamento de una forma más específica, así como nos ayuda a dividir las funciones, a establecer autoridades y niveles de jerarquía.

### Ilustración 1 Organigrama funcional

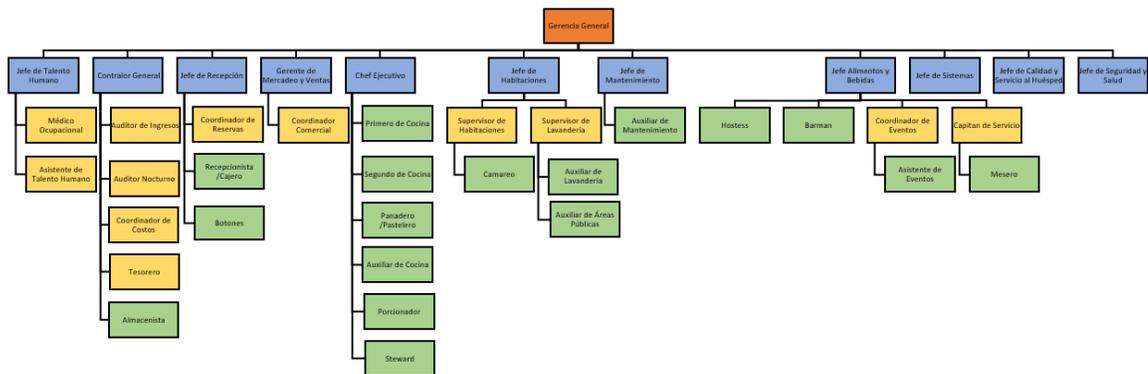


Fuente: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca (2020)

### 3.3.1.2. Organigrama posicional

El organigrama posicional resalta cada uno de los cargos con los que cuenta la organización a nivel estructural y funcional.

### Ilustración 2 Organigrama posicional



Fuente: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca (2020)

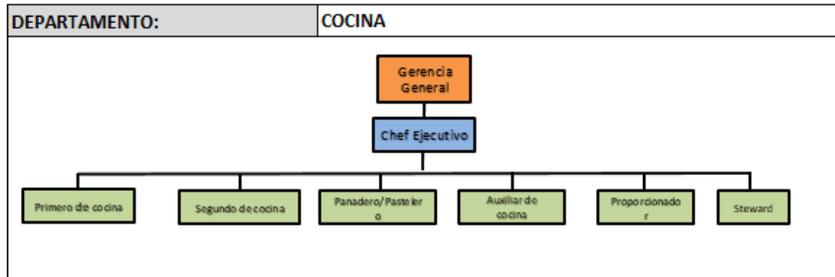
### 3.3.2. Manual orgánico funcional

El manual orgánico funcional describe y establece las funciones básicas y específicas de cada uno de los departamentos, así como sus relaciones con autoridades dependencia y coordinación.

### Ilustración 3 Manual Orgánico funcional

#### MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

##### 1. Datos de identificación:



##### 2. Objetivo del Departamento etc.

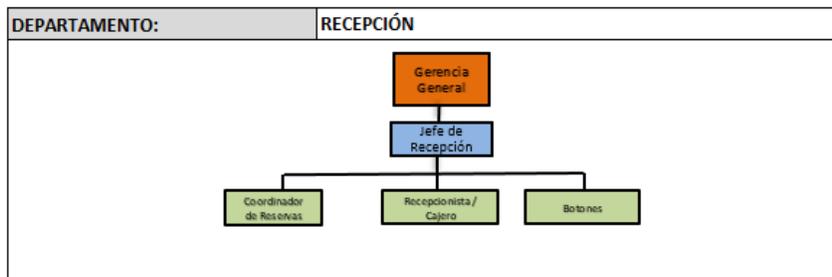
Coordinar a diario la elaboración de los alimentos, manteniendo su correcta cocción y presentación, siempre teniendo en cuenta, los estándares altos de calidad e higiene y la satisfacción del cliente.

##### 3. Descripción de las Responsabilidades:

- Idear, innovar y aplicar las nuevas técnicas culinarias.
- Clasificar los alimentos según corresponda y realizar la rotación de los mismos según las fechas de caducidad, refrigeración y elaboración.
- Mantener la carta actualizada, conservando precios asequibles.
- Supervisar el buen uso de utensilios y máquinas en total orden y limpieza.

#### MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

##### 1. Datos de identificación:



##### 2. Objetivo del Departamento etc.

Brindar un servicio de calidad a los clientes haciendo de su permanencia una experiencia agradable evitando las molestias y trámites demorados.

##### 3. Descripción de las Responsabilidades:

- Controlar, coordinar, gestionar y brinda diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes.
- Estar a disposición del cliente, manteniendo el área organizado y con personal.
- Gestionar las peticiones de reservaciones.
- Asignar habitaciones de acuerdo a las necesidades del cliente.

## MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

### 1. Datos de identificación:

DEPARTAMENTO: SISTEMAS



### 2. Objetivo del Departamento etc.

Planificar, dirigir y coordinar los sistemas informáticos de la organización.

### 3. Descripción de las Responsabilidades:

Actualizar los sistemas informáticos y salvaguardar la información de la organización.

Desarrollar sistemas informáticos para el manejo seguro de la información.

Organizar y controlar el desarrollo e implementación de los sistemas informáticos.

Proporcionar a los usuarios soporte técnico para problemas informáticos.

## MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

### 1. Datos de identificación:

DEPARTAMENTO: SEGURIDAD Y SALUD



### 2. Objetivo del Departamento etc.

Velar por el cumplimiento de las normas de la organización según la seguridad y salud en el trabajo.

### 3. Descripción de las Responsabilidades:

Gestionar y participar en el reconocimiento, prevención, evaluación y control de los riesgos laborales: físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales.

Difundir las políticas generales de Seguridad y Salud de la organización, reglamento de seguridad y salud ocupacional.

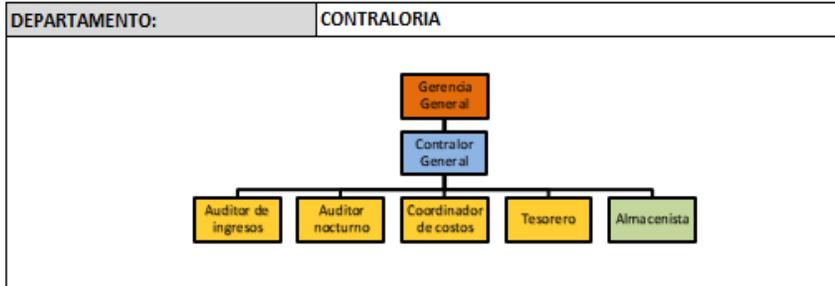
Capacitar a los trabajadores en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.

Vigilar el cumplimiento de las normas y uso adecuado de implementos de seguridad.

Cumplir con los estándares nacionales e internacionales de calidad en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.

## MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

### 1. Datos de identificación:



### 2. Objetivo del Departamento etc.

Dirigir, supervisar y controlar todas las operaciones realizadas por la organización, realizando presupuestos, registrando operaciones y dictando medidas correctivas a fin de que la información financiera, sea oportuna y veraz para así reflejar la situación real de la organización, además de salvaguardar los activos y ejercer un control eficaz de los ingresos y egresos.

### 3. Descripción de las Responsabilidades:

- Controlar las operaciones y actividades de los activos, pasivos, ingresos y egresos de la organización.
- Manejar en forma organizada el flujo de efectivo de la organización teniendo en consideraciones el orden de prioridades de la operación de la organización
- Implementar un sistema de control interno para vigilar y salvaguardar los bienes de la organización.
- Proporcionar información real sobre la situación financiera y económica de la organización que facilite la toma de decisiones por parte de la gerencia

## MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

### 1. Datos de identificación:



### 2. Objetivo del Departamento etc.

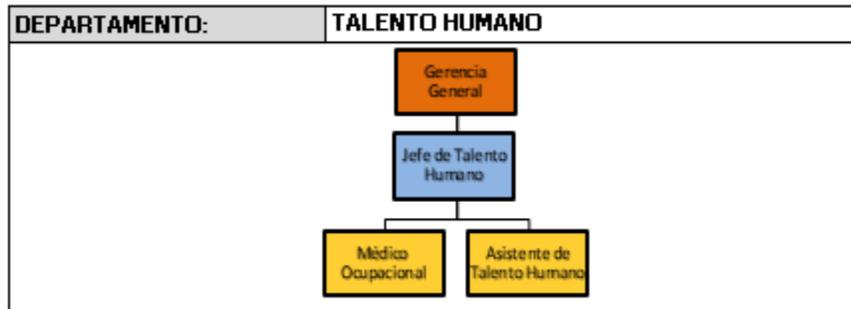
Gestionar y ejecutar procesos de gestión de calidad en servicios para cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes para así lograr su satisfacción y fidelización con la organización.

### 3. Descripción de las Responsabilidades:

- Reforzar en cada miembro de la organización la cultura de orientación al cliente.
- Informar a la organización sobre las reacciones y comportamientos de los clientes en sus experiencias de todo tipo con la organización.
- Asegurar la prestación de servicios bajo parámetros de calidad
- Cumplir con la norma de gestión de calidad ISO 9001
- Realizar procesos de evaluación de satisfacción del cliente externo.

## MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

### 1. Datos de identificación:



### 2. Objetivo del Departamento etc.

Planear, coordinar y controlar las actividades del sistema integrado de gestión de talento humano a través de la coordinación eficiente de los diferentes subsistemas que lo integran; además diseñar e implementar las políticas inherentes al área, a fin de captar personal idóneo y mantener un ambiente laboral favorable que proporcione el desarrollo humano e intelectual para alcanzar el logro de los objetivos institucionales, velando a su vez por el bienestar de sus colaboradores.

### 3. Descripción de las Responsabilidades:

Ejecutar el plan de gestión de talento humano, a través de la coordinación eficiente de los subsistemas que lo integran (selección, evaluación, capacitación, inducción y desarrollo, clasificación y valoración de cargos, administración de sueldos, programas incentivos y beneficios y retiro).

Establecer prácticas que promuevan una cultura, clima y calidad de vida laboral armoniosa para la organización y el personal.

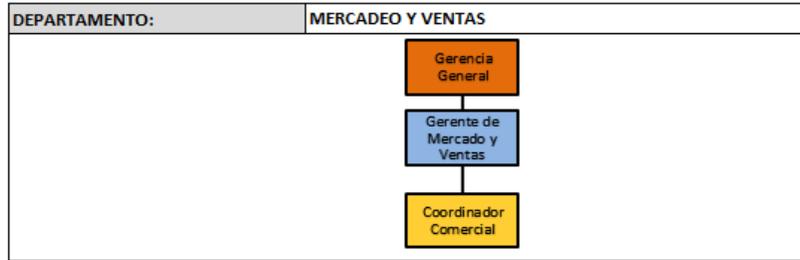
Integrar programas y prácticas que permitan mantener y reforzar la cultura organizacional de la empresa, orientando al desarrollo, personal, profesional y familiar del personal.

Preservar la salud y el bienestar físico de los colaboradores de la empresa en base al cumplimiento de políticas y normas de salud ocupacional.

Definir funciones, diseñar puestos de trabajo y prever necesidades a mediano y largo plazo.

## MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

### 1. Datos de identificación:



### 2. Objetivo del Departamento etc.

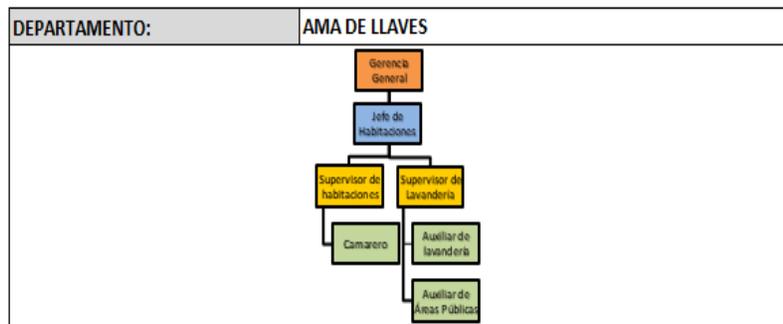
Alcanzar el cumplimiento de presupuestos, y a su vez lograr el posicionamiento de la organización en el mercado para así incrementar las ventas y sus ingresos.

### 3. Descripción de las Responsabilidades:

- Establecer y ejecutar políticas de promoción, publicidad y propaganda.
- Elaboración, ejecución y control del presupuesto del departamento.
- Cumplir con los planes de ventas trazados por la gerencia.
- Establecer programas de entrenamiento para el personal del hotel que tiene relación directa con los clientes para efectos de ventas.

## MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

### 1. Datos de identificación:



### 2. Objetivo del Departamento etc.

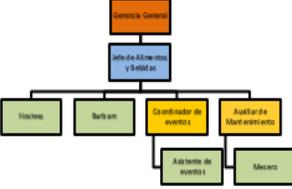
Garantizar que la gestión de hospedaje sea óptima, manteniendo los más altos estándares de servicio al cliente y agilidad en el cumplimiento de sus responsabilidades.

### 3. Descripción de las Responsabilidades:

- Cumplir estándares de calidad y normas de servicio en el área.
- Ofrecer soluciones sugerencias/quejas y demás vicisitudes presentadas con los clientes .
- Mantener y controlar el aseo en todas las áreas del hotel.
- Asegurar el mantenimiento de los subministros de limpieza y lencería de las habitaciones, mantelería, uniformes o ropa de clientes.

## MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

### 1. Datos de identificación:

<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>
 <pre> graph TD     GG[Gerencia General] --&gt; SA[B Servicio Alimentos y Bebidas]     SA --&gt; V[Vendedores]     SA --&gt; B[Barman]     SA --&gt; CI[Coordinador de Inventario]     SA --&gt; AI[Auxiliar de Inventario]     CI --&gt; AS[Asistente de Inventario]     AI --&gt; M[Mecero]         </pre>	
<b>2. Objetivo del Departamento etc.</b>	
Garantizar la excelencia en la calidad de los productos y servicios ofrecidos, cumpliendo en todo momento los estándares establecidos.	
<b>3. Descripción de las Responsabilidades:</b>	
Cumplir con las normas de alimentación establecidas por la organización.	
Garantizar la excelencia en la calidad de los productos y servicios ofrecidos, cumpliendo en todo momento los estándares establecidos.	
Mantener una relación de contacto continuo con los clientes, para satisfacer sus necesidades.	
Cumplir con las normas de inocuidad, establecida por la ley.	

## MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

### 1. Datos de identificación:

<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b>MANTENIMIENTO</b>
 <pre> graph TD     GG[Gerencia General] --&gt; JM[Jefe de Mantenimiento]     JM --&gt; AM[Auxiliar de Mantenimiento]         </pre>	
<b>2. Objetivo del Departamento etc.</b>	
Seguir las normas de calidad, seguridad y medio ambiente para el correcto mantenimiento de maquinaria e infraestructura.	
<b>3. Descripción de las Responsabilidades:</b>	
Brindar soporte técnico a todas las áreas de la organización.	
Asegurar la integridad física del personal como de las instalaciones.	
Realizar mantenimientos periódicos a la maquinaria e infraestructura del hotel.	
Procurar el abastecimiento de los materiales necesarios para un óptimo desempeño de actividades en el área.	

### 3.3.3. Diccionario

#### Ilustración 4 Diccionario de competencias laborales

DICCIONARIO DE COMPETENCIAS LABORALES			
No.	Destreza	Definición	Grado de desarrollo
1	Compromiso	Pasión y capacidad para sentir como propios los objetivos de nuestra Compañía, por consiguiente, los colaboradores deben apoyar e instrumentar decisiones y acciones que estén encaminadas por completo al desarrollo y logro de los mismos. Implica la capacidad de prevenir y superar obstáculos que interfieran con el buen desarrollo y aprendizaje dentro de la compañía, y controlar sus acciones para cumplir con los compromisos tanto personales como profesionales.	A Todos los líderes deben tener la capacidad para comprender y aplicar la visión, misión, valores y estrategia de la organización y generar en todos sus integrantes la capacidad de sentirlos como propios. Todos los colaboradores deben tener la capacidad para demostrar respeto por los valores, la cultura organizacional y las personas y motivar a otros a obrar de igual manera. Implica la capacidad para cumplir con sus obligaciones personales, profesionales y organizacionales, además se asegura de que las condiciones físicas son seguras para huéspedes y clientes.
2	Comunicación Eficaz	Capacidad para escuchar y entender al otro. Implica una gran habilidad de comunicación en donde se utiliza un lenguaje claro y directo. Valora las contribuciones de sus compañeros y colaboradores, estimulándolos a compartir información y escuchando sus puntos de vista. Tiene la capacidad de escuchar, expresar ideas y hacer preguntas de manera efectiva teniendo en cuenta cuando y a quien va dirigido. Comprende la dinámica de grupos y el diseño de las reuniones. Incluye la capacidad para comunicarse por escrito de una manera clara y concisa.	A Todos los colaboradores deben tener la capacidad de escuchar a los demás y de seleccionar los métodos correctos a fin de lograr una comunicación efectiva. Capacidad para minimizar las barreras que afectan la circulación de la información, y que por ende dificultan una adecuada ejecución de las actividades y el logro de los objetivos. Capacidad para hacer un uso efectivo de los diferentes canales de comunicación existentes, tanto formales como informales. Reporta oportunamente cualquier situación que pueda poner en riesgo su seguridad o la de otros, hace sugerencias para prevenir o controlar los factores de riesgo.
3	Dinamismo y Energía	Pasión y capacidad para trabajar activamente con sus pares, huéspedes y superiores, en jornadas extensas y en situaciones cambiantes, sin que esto afecte su nivel de responsabilidad y motivación con el trabajo. Implica continuar con sus labores en circunstancias difíciles, con firmeza y control de sí mismo.	A Todos los colaboradores deben tener la capacidad para promover en su área y a través del ejemplo, la disposición a trabajar activamente con sus compañeros, huéspedes y superiores en situaciones cambiantes y retadoras o en jornadas extensas de trabajo, sin que por esto se vean afectados su motivación, su capacidad para tomar decisiones efectivamente y la actitud que caracteriza nuestro Espíritu de la Hospitalidad. Así mismo se debe tener la capacidad para seguir adelante y alentar a otros, en circunstancias adversas, con serenidad y control de sí mismo.
4	Integridad	Capacidad para comportarse de acuerdo con los valores morales y las buenas costumbres, manteniendo permanentemente una conducta acorde a la verdad sustentada en la honradez, el respeto, la lealtad, la ética y la transparencia con nuestros compañeros, huéspedes y líderes. Así mismo es la capacidad para actuar de forma coherente con el decir y el hacer. Implica seguir las políticas y normas de la compañía; velando por proteger la información confidencial de la misma.	A Todos los colaboradores deben tener la capacidad para guiar sus acciones en función de los valores morales y las buenas costumbres, alentando a sus compañeros a hacer lo mismo. Incluye la Capacidad para establecer con sus compañeros relaciones de confianza, respeto, justicia y para actuar en todo momento de manera consistente entre las palabras, los hechos, los principios y los valores.
5	Orientación al cliente	Capacidad de comprender la importancia máxima al huésped como objetivo común y satisfacer con empatía sus necesidades actuales y futuras. Estamos obligados a corregir toda norma, procedimiento o actitud que origine un mal servicio de acuerdo a nuestras Políticas de Calidad. Nuestros colaboradores siempre deben tratar al huésped con actitud de servicio, amabilidad y respeto, aportar conocimiento para entender sus necesidades, responder ante sus requerimientos en el menor tiempo y con resultados satisfactorios reconociendo oportunidades de mejora.	A Todos los Colaboradores deben tener la capacidad para mantenerse atentos y entender las necesidades de los huéspedes, brindarles soluciones a las mismas y atender sus inquietudes de manera rápida y efectiva; de no estar a su alcance la respuesta adecuada, buscar la ayuda correspondiente.
6	POC: Preocupación por el orden y la calidad	Compromiso con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión en Seguridad, Salud en el Trabajo y Protección Ambiental orientado a desarrollar cada una de las actividades diarias de manera metódica y estructurada, velando cuidadosamente por que se mantengan altos estándares de organización y eficacia en el entorno, en el trabajo y en la vida personal. Incluye la Capacidad para desempeñarse con puntualidad, organización y precisión en la presentación de todas sus tareas y trabajos.	A Compromiso con la aplicación, participación y seguimiento de todas las actividades y programas. Habilidad para desarrollar las tareas con precisión, seguridad, calidad y puntualidad. Implica una conciencia real de sus actuaciones orientadas al mejoramiento del Sistema.
7	Trabajo en equipo y colaboración	Alcanzar las metas de la organización mediante la identificación de todos sus integrantes con sus objetivos y valores, interactuando coordinadamente en un ambiente de apoyo, compañerismo y respeto para lograr así la óptima prestación de nuestros servicios. Cada colaborador y cada trabajo es importante. Implica tener confianza y expectativas positivas respecto a los demás y empatía; generando y manteniendo un buen Clima laboral.	A Todos los colaboradores deben tener la capacidad de colaborar y cooperar con todos los integrantes de su equipo y de otras áreas, esto con el propósito de alcanzar los objetivos fijados y reconocer los éxitos y aportes que puedan surgir de otras personas. Capacidad para priorizar los intereses grupales sobre los personales. Implica ser un ejemplo para sus compañeros por su cooperación, realizando de la mejor forma su trabajo para facilitar el trabajo de los demás, manteniendo en todo momento un buen trato con todas las personas, además sigue procedimientos seguros para su protección, la de sus compañeros y la de la empresa en general.

8	Adaptabilidad-flexibilidad	Capacidad de adaptarse fácilmente y trabajar en distintas situaciones con diferentes personas o grupos. Es capaz de entender y valorar los puntos de vista de los demás y promover cambios y responsabilidades a medida que la situación lo requiera. Así mismo es la capacidad de modificar la conducta de forma rápida y adecuada para poder alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades o cambios en el medio.	A	Capacidad para lograr adaptarse a contextos cambiantes, medios y personas, en forma rápida y adecuadamente tanto para sí mismo como en el rol de líder de grupo. Capacidad para llevar a cabo una revisión crítica de las estrategias de su área, así como de su propia actividad y la de su equipo de trabajo, proponer cambios cuando resulte necesario, a fin de adaptarse fácilmente a nuevas situaciones.
			B	Capacidad de adaptarse a situaciones, medios y personas cambiantes. Capacidad para llevar a cabo una revisión crítica a los objetivos bajo su responsabilidad, así como de su propia actividad y la de su equipo de trabajo, proponer cambios cuando resulte necesario, a fin de adaptarse fácilmente a nuevas situaciones.
			C	Capacidad de poner en marcha oportunamente cambios en su propia actuación ante situaciones cambiantes, cuando resulte necesario. Capacidad para evaluar los objetivos bajo su responsabilidad y proponer cambios cuando amerite, a fin de adaptarse fácilmente a nuevas situaciones.
9	Conocimiento de la industria y el mercado	Capacidad para conocer las necesidades de los clientes y del mercado. Implica mantenerse informado sobre las nuevas prácticas, tendencias, tecnologías y proyectos a nivel nacional e internacional, lo que le permite generar estrategias para garantizar la competitividad y la permanencia en el mercado.	A	Capacidad para detectar las necesidades actuales y futuras, identificando las tendencias y amenazas que el mercado presenta a nivel nacional e internacional. Implica un profundo conocimiento del marco legal y de los servicios ofrecidos por la compañía, así como la habilidad para monitorear constantemente las tendencias del negocio hotelero y de su área para generar estrategias de desempeños adecuadas y efectivas.
			B	Capacidad para identificar oportunidades y amenazas del mercado y analizar las fortalezas y debilidades de la compañía. Implica un alto conocimiento de los productos de la compañía y el aporte de ideas para fortalecer las estrategias de comercialización.
			C	Capacidad para comprender las necesidades y las preferencias de huéspedes y clientes. Implica conocimiento apropiado del producto y la disposición para consultar de forma oportuna y diligente a sus superiores sobre aquellos aspectos que desconozca.
10	Desarrollo y autodesarrollo del Talento Humano	Capacidad de analizar y evaluar el desempeño actual y potencial de los colaboradores e implementar acciones para desarrollar sus habilidades y fortalezas al máximo de acuerdo con las estrategias de la organización. Incluye la capacidad de descubrir nuevos talentos y la manera de incorporarlos en los procesos y actividades diarias, así mismo, de ejercer el rol de guía de manera objetiva, generando confianza.	A	Todos los Gerentes y Jefes, deben tener la capacidad para identificar permanentemente las oportunidades de crecimiento y desarrollo del talento propio y de los colaboradores. Capacidad para mantenerse informado acerca de las necesidades de los demás para proporcionar una formación y un desarrollo adecuado. Da retroalimentación a sus colaboradores para motivarlos a desarrollar y capacitar a los demás, dando una oportunidad de mejora. Supervisa la calidad de capacitación para realizar ajustes que se adecuen a las necesidades personales y profesionales de cada miembro de la organización.
			B	Todos los Supervisores del Hotel, deben tener la capacidad para identificar oportunidades de desarrollo, para sí mismo como para su grupo de trabajo. Capacidad para plantear objetivos claros y concisos para dar retroalimentación de los resultados y reconocer las fallas que presenta cada miembro del equipo. Facilita el aprendizaje continuo proporcionando explicaciones e ideas para mejorar y actualizar la información. Monitorea las mejoras de los resultados y motiva a sus colaboradores a desarrollar su formación día a día.
			C	Todos los colaboradores, deben tener la capacidad para identificar oportunidades de crecimiento para sí mismos. Capacidad para colaborar con personas que tienen menos experiencia y requieren apoyo en su puesto de trabajo. Ofrecen sugerencias de mejora y estimulan a las personas a desarrollar sus capacidades.
11	Empoderamiento	Capacidad para otorgar poder de decisión al equipo de trabajo y compartir con todos sus miembros tanto los éxitos como las consecuencias negativas de los resultados. Capacidad de establecer objetivos claros de desempeño, proporcionando dirección y definiendo responsabilidades. Implica aprovechar la diversidad de los miembros de la compañía para aumentar el valor de la misma y su cultura organizacional, integrando a todas las personas para obtener resultados eficientes y mejorar la capacidad de los demás.	A	Capacidad para definir claramente los objetivos de desempeño, asignando responsabilidades correspondientes al nivel y los requerimientos del cargo de cada persona. Capacidad para direccionar a su equipo de trabajo a través de su propio ejemplo y acción personal. Es visto como una persona confiable que comparte los resultados con sus colaboradores y promueve el talento y las capacidades de cada miembro de la organización. Se hace responsable de los resultados de su equipo.
			B	Capacidad para definir objetivos claros, asignando responsabilidades de acuerdo a los valores individuales de su equipo de trabajo. Alienta a sus colaboradores para que mejoren sus capacidades y desempeño; ejerce su liderazgo a través del ejemplo responsabilizándose de los resultados de su equipo.
			C	Capacidad para fijar objetivos concretos y asignar responsabilidades generales que se pueden integrar adecuadamente al equipo de trabajo; brindándole orientación y consejos para el apropiado desarrollo de sus capacidades. Se responsabiliza de los resultados de su equipo.
12	Iniciativa	Capacidad para actuar de forma proactiva y llevar a cabo acciones concretas orientadas a solucionar problemas presentes o futuros. Implica la capacidad de proponer mejoras y tomar decisiones orientadas a la acción, asegurando el cumplimiento efectivo y oportuno de los procedimientos y estándares de calidad; los cambios son percibidos como oportunidades y no como obstáculos. Conservando siempre los parámetros y estándares de la compañía.	A	Capacidad para actuar de manera proactiva, afrontar las situaciones e implementar acciones para resolver problemas o dificultades, aún antes de que éstos se presenten. Está altamente orientado a la acción y a diseñar estrategias organizacionales destinadas a que los miembros de la compañía actúen proactivamente y respondan con rapidez, eficacia y eficiencia ante los requerimientos del huésped y/o cliente y así generar una oportunidad de mejora a futuro. Implementa mejores maneras de hacer las cosas.
			B	Capacidad para afrontar los problemas y los retos de manera efectiva y desarrollar acciones para resolver los mismos, cuando éstos se presentan o cuando se identifica una oportunidad de mejora a futuro. Implementa mejores maneras de hacer las cosas.
			C	Capacidad para resolver los problemas cuando estos se presentan y ayuda a otros en dicha resolución. Sugiere nuevas ideas, apoya mejores maneras de hacer las cosas y actúa de manera oportuna.
13	Innovación	Capacidad para planificar, dirigir e implementar nuevas estrategias, soluciones novedosas, conceptos innovadores, prácticas, productos y nuevas ideas; dirigidas a incrementar la productividad, resolver problemas y superar las expectativas de nuestros huéspedes, clientes y colaboradores. Incluye la capacidad para cambiar la forma de hacer las cosas, conservando siempre los parámetros de la compañía.	A	Capacidad para presentar soluciones e ideas novedosas que no se habían planteado previamente en la compañía. Estas soluciones se crean a la medida de los requerimientos de la situación, con el fin de mejorar la productividad y pensando en los huéspedes, con el propósito de agregar valor al servicio y a los procesos. Implica ser un referente para los demás colaboradores por presentar soluciones innovadoras a situaciones diversas.
			B	Capacidad para presentar soluciones e ideas novedosas a problemas relacionados con su área de trabajo, que la organización no había aplicado con anterioridad, con el propósito de agregar valor al servicio y a los procesos. Implica ser un referente en su área por presentar soluciones innovadoras a situaciones diversas.
			C	Capacidad para presentar soluciones a problemas relacionados con su puesto de trabajo, dentro de los parámetros habituales y de la organización, con los que se han solucionado los temas con anterioridad, agregando valor a su área.

14	Liderar con el ejemplo	Capacidad para comunicar la visión y valores corporativos, motivar a los colaboradores a alcanzar los objetivos con sentido de pertenencia y real compromiso. Tiene la habilidad de fijar objetivos claros, hacer su respectivo seguimiento y dar retroalimentación en caso de ser necesario. Es capaz de motivar e inspirar confianza para asegurar la competitividad y efectividad de los logros a largo plazo. Plantea los conflictos a sus colaboradores con el fin de optimizar la calidad de las decisiones y mejorar los resultados que no sean satisfactorios para la compañía.	A	Capacidad para orientar a las personas en dirección a los objetivos planificados para lograr resultados gratificantes y dar la retroalimentación necesaria. Es una persona que se puede considerar un ejemplo a seguir pues es confiable y genera lealtad tanto a sus colaboradores como a la organización. Es capaz de justificar o explicar cualquier problema que surja y seguir adelante para promover la fortaleza evitando más problemas y aprendiendo a resistirlos.
			B	Es considerado un líder que fija objetivos, los transmite y realiza una retroalimentación adecuada. Maneja los cambios a corto plazo y trabaja con un nivel de energía adecuado para motivar a sus colaboradores en cada tarea específica. Analiza las consecuencias de sus acciones con el fin de aprender de los errores cometidos.
			C	Mantiene un nivel adecuado de constancia y firmeza en sus acciones hasta cumplir sus objetivos. Revisa sus errores de manera objetiva pidiendo retroalimentación para mejorar su desempeño. En ocasiones modifica las acciones que le fueron evaluadas por otros compañeros.
15	Orientación al logro	Capacidad de enfocar sus acciones con firmeza y constancia hacia el alcance de los logros planteados, actuando con velocidad y sentido de pertenencia para tomar decisiones importantes y superar las expectativas. Implica la administración de los procesos establecidos, en pro de lograr los resultados esperados por la compañía, evitando la interferencia de obstáculos y teniendo en cuenta las necesidades de los demás para garantizar una planificación exitosa.	A	Capacidad para dirigir y apoyar esfuerzos propios y de otros hacia la obtención de los objetivos de la organización, manteniendo altos estándares de desempeño en todas sus actuaciones. Promueve el ir más allá de lo solicitado, asimilando tanto resultados positivos como negativos. Implica la habilidad para fijar y lograr metas desafiantes manteniendo altos niveles de productividad y rendimiento, trabajando bajo presión sin disminuir su productividad.
			B	Capacidad para orientar esfuerzos propios y de otros hacia la obtención de objetivos de la organización, manteniendo altos estándares de desempeño y asimilando tanto resultados positivos como negativos. Alcanza las metas, manteniendo altos niveles de productividad y mantiene su nivel de rendimiento, aún en condiciones de trabajo bajo presión.
			C	Capacidad para cumplir con los objetivos planteados para su cargo y para su área, manteniendo los estándares de desempeño requeridos por la organización. Cumple con metas y trabaja bajo presión sin que se afecten los resultados y la motivación sobre su trabajo.
16	Pensamiento analítico	Es la capacidad de entender una situación y resolver un problema a partir de desagregar sistemáticamente sus partes. Incluye la identificación de las implicaciones paso a paso, la posibilidad de organizar las variables, realizar comparaciones y establecer prioridades de manera racional. Es la manera en que organiza información, busca y coordina datos relevantes para la toma adecuada de decisiones. Es la capacidad de entender una situación y resolver un problema a partir de desagregar sistemáticamente sus partes. Incluye la identificación de las implicaciones paso a paso, la posibilidad de organizar las variables, realizar comparaciones y establecer prioridades de manera racional. Es la manera en que organiza información, busca y coordina datos relevantes para la toma adecuada de decisiones.	A	Todos los Gerentes y Jefes del hotel, deben tener la capacidad para analizar, entender, resolver y desagregar problemas complejos en varias partes, considerando el efecto de los mismos en los resultados de la compañía. Capacidad para identificar las relaciones existentes entre los distintos elementos de un problema, para, así anticipar los obstáculos y planificar los pasos a seguir.
			B	Todos los Supervisores del hotel, deben tener la capacidad para analizar, entender, resolver y descomponer problemas, teniendo en cuenta las consecuencias y el efecto de los mismos y los organiza de manera sistemática (urgente – prioritario – cotidiano) para buscar una solución adecuada.
			C	Todos los Técnicos del hotel, deben tener la capacidad de descomponer los problemas cotidianos en partes y de resolverlos, así mismo identifican las relaciones causa-efecto de cada proceso.
17	Productividad	Capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y cumplirlos exitosamente en el tiempo y con la calidad exigida por la compañía. Implica que el colaborador genere un valor agregado en cada una de sus actividades. Los colaboradores deben tener la capacidad de determinar eficazmente las metas y las prioridades de su área acordando las acciones, plazos y recursos requeridos para su seguimiento, aplicación y verificación.	A	Capacidad para plantear para sí mismo y para otros, metas superiores a lo esperado por la organización y alcanzarlas exitosamente, en corto tiempo. Capacidad para diseñar métodos de trabajo que permitan determinar eficazmente metas y prioridades para todos los colaboradores y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos fijados. Capacidad para ser considerado como un referente a nivel organizacional en materia de productividad.
			B	Capacidad para establecer y alcanzar, objetivos de trabajo por encima del tiempo y la calidad esperada por la organización. Capacidad para diseñar métodos de trabajo para su área que permitan determinar eficazmente metas y prioridades para todos los colaboradores y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos fijados. Capacidad para alcanzar resultados, caracterizándose por la eficiencia y calidad con la que hace su trabajo.
			C	Capacidad para cumplir con los requerimientos planteados y superar las expectativas de calidad y tiempo esperados. Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades para su cargo y tener claras las acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos fijados.
18	Tolerancia a la presión del trabajo	Capacidad de continuar actuando eficazmente con perseverancia y constancia aún en situaciones de presión de tiempo, oposiciones y diversidad. Es la facultad de responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.	A	Capacidad para trabajar con energía y mantener un alto nivel de desempeño aún en situaciones exigentes. Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad. Su desempeño es alto en situaciones de mucha exigencia. Puede priorizar las demandas con facilidad en contextos de mucha presión. Implica ser un referente para la compañía, al cuidar las relaciones interpersonales en momentos de dificultad y motivar a los demás colaboradores a obrar del mismo modo.
			B	Alcanza los objetivos aunque esté presionado por el tiempo y su desempeño sigue siendo el apropiado en situaciones de exigencia. Implementa procedimientos que permitan desarrollar las tareas diarias en contextos complejos. Implica ser un referente para su equipo de trabajo, al cuidar las relaciones interpersonales en momentos de dificultad y motivar a los demás colaboradores a obrar del mismo modo.
			C	Capacidad para trabajar con perseverancia en situaciones de presión. Capacidad para trabajar con energía y actitud positiva, manteniendo un alto nivel de desempeño aun en situaciones exigentes. Implica cuidar las relaciones interpersonales en momentos de dificultad y motivar a los compañeros a obrar del mismo modo.

Fuente: Hotel Four Points by Sheraton Cuenca (2020)

### 3.3.4. Modelo manual de perfil por competencias

#### *Ilustración 5 Manual de perfil por competencias*

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Barman
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Alimentos y Bebidas
<b>REPORTA A:</b>	Jefe de Alimentos y Bebidas
<b>SUPERVISA A:</b>	N/A

**2. Matriz de discapacidad:**

<b>TIPO DE DISCAPACIDAD:</b>	<b>APLICA</b>	<b>NIVEL</b>
Visual	Si aplica	Baja visión
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada
Intelectual	Si aplica	Leve
Física	Si aplica	1

**3. Misión del Cargo:**

Recibir al cliente y al huésped en el bar con la mejor actitud, atendiendo con profesionalismo sus solicitudes. Preparar con eficiencia las actividades de mise en place que aseguren el servicio, cumplir los tiempos de respuesta establecidos, teniendo en cuenta los estándares de desempeño.

**4. Actividades del Cargo:**

Prestar eficientemente y oportunamente el servicio de bebidas en el área del bar con el fin de cumplir los estándares de calidad.
Cumplir los procedimientos de información del proceso de técnicas de servicio de acuerdo a los estándares establecidos para dar un servicio de óptima calidad.
Conocer y aplicar los procedimientos de alimentos y bebidas y de servicio con el propósito de cumplir los estándares de calidad.
Conocer y aplicar los procesos operacionales en el alistamiento del mise and place, requisiciones, comandas, inventarios, servicio de licores y elaboración de cócteles con el fin de cumplir con el normal desarrollo de todas sus actividades.
Cumplir con la entrega de los productos a tiempo, manejando de manera oportuna y adecuada el <u>check list</u> .

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

<b>Competencias Técnicas (Conocimientos)</b>	<b>Competencias Conductuales (Destrezas)</b>
Mixología	Dinamismo y energía
Conocimiento de buenas prácticas de seguridad alimentaria	Innovación

**7. Educación Formal Requerida:**

<b>Nivel de Educación Formal</b>	<b>( x )</b>	<b>Título Profesional</b>
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Tecnólogo en Gastronomía
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

<b>Tiempo requerido</b>	<b>( x )</b>
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

Fuente: Figueroa, Illescas, Loaiza, Mercado, Quichimbo, Quizhpe, Rivas y Tenorio (2020)

## CAPÍTULO 4

### 4. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo elaborar un manual de perfil por competencias para personas con discapacidad en el sector hotelero, por medio de la recopilación bibliográfica, la descripción de las condiciones de las personas con discapacidad dentro de la organización, análisis del diccionario de competencias y los manuales de perfil por competencias, con el fin de desarrollar una propuesta que permita una adecuada inclusión laboral para las personas con discapacidad.

Los resultados de la entrevista aplicada al jefe de talento humano, evidenciaron que no existe un manual de perfil por competencias para personas con discapacidad dentro de la organización, dado que ciertas empresas en el Ecuador aún tienen una percepción errónea de esta población, tal es el caso de varias empresas de alimentos en Guayaquil donde tanto el personal de talento humano como el personal con discapacidad creen que su nivel educativo es bajo por lo que sus ofertas laborales corresponden a trabajos operativos donde perciben el salario mínimo así como la percepción de sus habilidades y sus limitaciones. (Avecilla Ulloa & Tapia Ubillus, 2018)

Por otro lado, los resultados de las entrevistas al personal con discapacidad evidenciaron que estos puestos están siendo ocupados por sustitutos de personas con discapacidad, más no por la población mencionada, dejando en evidencia que muchas de las organizaciones prefieren contratar personas sustitutas debido a las habilidades que estas poseen y la infraestructura del lugar, formando parte de las 266 personas sustitutas registradas en el Azuay frente a 4.215 personas con discapacidad laboralmente activas. (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2020)

Según los datos del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2020), la discapacidad con mayor número de personas laboralmente activas es la discapacidad física con un 54,93%, mientras que la discapacidad que tiene menor número de personas laboralmente activas es la discapacidad psicosocial con un 4,33%, demostrando la razón de este porcentaje en estudios realizados en Colombia por Reyes (2019), nos indica que los trabajadores con discapacidad física presentan mejores condiciones laborales, mayor

estabilidad y empleos ajustados a sus perfiles, mientras que la discapacidad psicosocial tienen menores condiciones, una estabilidad media y poco ajuste al cargo que ocupan.

A pesar de que la organización no cuenta con un manual de perfil por competencias adaptado a personas con discapacidad, el personal sustituto expresa su acuerdo y desacuerdo en las habilidades e infraestructura en relación a la discapacidad psicosocial, mientras que ambos manifiestan que el espacio de trabajo está adecuado a la discapacidad, por lo que la organización garantiza en parte la integridad de las personas con discapacidad en el desempeño de sus funciones, basado en lo que establece la Ley Orgánica de Discapacidades Ecuatoriana la organización debe adecuar o readecuar el área de trabajo para garantizar su integridad en el desempeño de sus labores, en esta organización no se puede garantizar el cumplimiento total de esta ley, debido a que estos puestos de trabajo están siendo ocupados por personas sustitutas. (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2012)

De igual forma se puede corroborar que la organización no cumple en su totalidad con la Ley Orgánica de Discapacidades la cual expresa que los empleadores públicos y privados con un número igual o mayor a 25 trabajadores, deben integrar el 4% de personas con discapacidad a sus empresas y esta organización solo cumple con el 2% dentro de su nómina.

Tomando como ejemplo, a España la cual cuenta con un sistema de apoyo a personas con discapacidad que posee seis fases de orientación empezando desde el reclutamiento, la inclusión, la capacitación y el desarrollo laboral de las personas con discapacidad logrando una adecuada inserción laboral (Blanco, 2015), mientras que en el Ecuador no existe un apoyo o seguimiento adecuado a esta población lo cual nos lleva a una propuesta de implementación de un manual de perfil por competencias para personas con discapacidad en el sector hotelero con el fin de garantizar una adecuada contratación de personas con discapacidad.

## **CONCLUSIONES**

Al no existir un manual de perfil por competencias para personas con discapacidad en esta organización, se puede evidenciar que no existe un correcto reclutamiento y selección de personas con discapacidad, por lo cual optan por contratar a personas sustitutas disminuyendo las oportunidades de las personas con discapacidad de demostrar sus habilidades y competencias en el sector hotelero.

Las investigaciones que se han realizado a cerca de la inserción laboral de personas con discapacidad tanto en Ecuador como en otros países, han sido de referencia para la elaboración de este manual el cual se espera que sirva de guía para la inserción laboral de personas con discapacidad en el sector hotelero, permitiendo una mayor adaptación entre el perfil del cargo y el perfil del postulante, a su vez sirva de ayuda para romper los tabús de que las personas con discapacidad no están preparadas para realizar cargos con mayores responsabilidades y que no sean contratados por las empresas solo por cumplir la ley.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que más empresas implementen un manual de perfil por competencias para personas con discapacidad en la cual se tomen en cuenta sus habilidades y limitaciones, así como la infraestructura de su espacio de trabajo con el fin de ser equitativos y permitan la participación de las personas con discapacidad laboralmente activas de nuestro país.

Es necesario tomar en cuenta la contratación de personas con los diferentes tipos de discapacidad, debido a que frecuentemente contratan a personas con discapacidad física. Por lo tanto, las empresas deberían adecuar su infraestructura para todas las discapacidades ya sean cargos administrativos u operativos, con el fin de otorgar oportunidades a toda esta población.

Es por ello que se recomienda el uso de la propuesta planteada en esta investigación la cual permitirá facilitar los procesos de reclutamiento y selección de personas con discapacidad, tomando en cuenta sus capacidades, potencialidades y talentos los cuales estén acorde a los puestos que ofrece la organización, evitando así todo tipo de discriminación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (5 de septiembre de 2012). Ley Organica de Discapacidades. En *Ley Organica de Discapacidades* (págs. 12,13,14). Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 2 de abril de 2020, de [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley\\_organica\\_discapacidades.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)
- Avecilla Ulloa, N., & Tapia Ubillus, A. (2018). Concepciones sobre la inclusión de personas en situación de discapacidad en las empresas de alimentos de la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*, 11(33).
- Blanco Prieto, A. (2015). Responsabilidad social empresarial e integración laboral de personas con discapacidad intelectual. Estudio de caso. *Revista Española de Discapacidad*, 3(1), 211-217. doi:<http://dx.doi.org/10.5569/2340-5104.03.01.12>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Octava edición ed ed.). México DF.
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2020). *Estadísticas de Discapacidad*. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Heras, V. (2018). Inclusion laboral de personas con capacidades diferentes perspectiva ecuatoriana. *Palermo Business Review*(18), 101-109.
- Jaramillo León, A., & López Masís, R. (2016). *Guías y herramientas de inclusion socio laboral para personas con discapacidad* . Quito: CBM Oficina Regional para América Latina y el Caribe.
- Medina Gómez, M. B., & Pérez de Albéniz Garrote, M. (2016). Empleo, conducta adaptativa y discapacidad intelectual. *International Journal of Developmental. Revista INFAD de Psicología*, 225-234. doi:<http://dx.doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v1.174>
- Ministerio de desarrollo social. (15 de junio de 2017). Incentiva la inclusion de personas con discapacidad al mundo laboral. Recuperado el 08 de abril de 2020, de <http://bcn.cl/20zja>
- Ministerio de Inclusión económica y social. (s.f.). *Propuesta de atención integral para personas con discapacidad*.
- Ministerio de Salud Pública. (2017). *Guía para atención de personas con discapacidad en la salud rural*. Obtenido de <https://bibliotecapromocion.msp.gob.ec/greenstone/collect/promocin/index/assoc/HASH4f82.dir/doc.pdf>
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2013). Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. España.
- Pico Barrionuevo, F. P., & Torres, S. S. (2017). Mejores prácticas empresariales de responsabilidad social en la inclusión de personas con discapacidad. Estudio de caso en empresas de Ambato, Ecuador. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(14), 189-200. doi:<http://dx.doi.org/10.17163/ret.n14.2017.10>

- Poder Ejecutivo. (2018). Ley de promoción del trabajo para personas con discapacidad. Uruguay.
- Reyes, M. (2019). Condiciones de empleo de un grupo de trabajadores con discapacidad en Cali, Colombia. *Revista CS*, 61-88. doi:10.18046/recs.i27.2773
- Servicio Nacional de la Discapacidad. (2017). *Sello Chile Inclusivo*. Obtenido de Informativo técnico de accesibilidad: <https://www.sellochileinclusivo.cl/>
- Tejada Zabaleta, A. (2011). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. *Psicología desde el Caribe*, 115-133.
- Urquiza, C. (2013). *Las competencias en las organizaciones del futuro*.
- Zamora Intriago, M., & Cobacango Villavicencio, J. (2018). Desempeño laboral de personas con discapacidad y el desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí, período 2017. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.

# ANEXOS

## Ilustración 6 Manuales de perfil por competencias

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Jefe de Sistemas
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Sistemas
<b>REPORTA A:</b>	Gerente General
<b>SUPERVISA A:</b>	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	No aplica		Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa unilateral	
Intelectual	No aplica		
Física	Si aplica	1 y 2	

**3. Misión del Cargo:**

Gestionar y controlar los planes, políticas y estándares de los activos de información, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios para todas las partes interesadas.

**4. Actividades del Cargo:**

Gestionar la integración de las soluciones de tecnologías de la información y comunicación en base a normas, estándares, marcos de trabajo y metodologías reconocidas a nivel internacional y bajo parámetros establecidos por la compañía.

Gestionar y controlar las políticas, estándares, procesos y procedimientos en el ámbito de tecnologías de la información y comunicación, automatización, sistemas de información, seguridad de la información, soporte y operaciones de tecnología.

Garantizar la operación de los sistemas y servicios informáticos, gestionar la seguridad de información, brindar soporte técnico a las herramientas, aplicaciones, sistemas y servicios informáticos implementados en la compañía.

Cumplir con los procedimientos de protección y gestión de la administración de los activos de información en cada una de las áreas, encaminados a prestar la integridad y seguridad de la información, identificando amenazas y vulnerabilidades que puedan afectar la seguridad por daño malicioso de los servicios prestados.

Gestionar el proceso de soporte y mantenimiento de los activos de información de la compañía.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Análisis y desarrollo de sistemas web	Pensamiento analítico

Planeación y desarrollo de proyectos informáticos	Compromiso
---	------------

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Ingeniero en Sistemas o carreras afines
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	X

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación: Médico Ocupacional**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Médico Ocupacional
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Talento Humano
<b>REPORTA A:</b>	Jefe de Talento Humano y Gerente General
<b>SUPERVISA A:</b>	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	No aplica	
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1

Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

**3. Misión del Cargo:**

Velar por la salud de los asociados confiriéndoles salud mental y física en un ambiente óptimo de trabajo.

**4. Actividades del Cargo:**

Realizar estudio y vigilancia de las condiciones ambientales de los sitios de trabajo, con el fin de obtener y conservar los valores óptimos posibles de ventilación, iluminación, temperatura y humedad.
Realizar ficha medica ocupacional al momento de ingreso de los colaboradores. Incluye la realización de los exámenes médico preventivo anual de seguimiento y vigilancia de la salud de todos los colaboradores
Atender a los colaboradores a nivel primario y de urgencia e investigar las enfermedades ocupacionales que se puedan presentar en la empresa.
Organizar programas de educación para la salud mediante conferencias, charlas, concursos, recreaciones y actividades deportivas destinadas a mantener la formación preventiva de la salud y seguridad mediante cualquier recurso educativo y publicitario.
Elaborar la estadística de ausentismo al trabajo, por motivos de enfermedad común, profesional, accidentes u otros motivos y sugerir las medidas aconsejadas para evitar riesgos.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Preocupación por el orden y la calidad
Factores de Riesgo de Salud Ocupacional	Compromiso ético

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Medicina General
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado	X	Salud y Seguridad Ocupacional

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Jefe de Talento Humano
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Talento Humano
<b>REPORTA A:</b>	Gerencia General
<b>SUPERVISA A:</b>	Médico Ocupacional y Asistente de Talento Humano

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
<b>Visual</b>	Si aplica	Baja visión y ceguera	Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
<b>Auditiva</b>	Si aplica	Leve/ moderada/ severa unilateral	
<b>Intelectual</b>	No aplica		Con menor afección de sus miembros superiores
<b>Física</b>	Si aplica	1, 2 y 3	

**3. Misión del Cargo:**

Planear, organizar, dirigir y controlar los programas de gestión de Talento Humano: selección, capacitación, entrenamiento, retroalimentación de desempeño, salud ocupacional, bienestar, clima organizacional y procesos disciplinarios con el fin de disponer de un Talento Humano motivado y comprometido con la organización.

**4. Actividades del Cargo:**

Seleccionar y contratar personal altamente competente y motivado con el fin de alcanzar las metas propuestas por la organización. Presentar anualmente indicadores de gestión de las contrataciones para tener un control de rotación y antigüedad del personal.
Conocer, ejecutar e implementar programas de bienestar social para los colaboradores con el fin de velar por la satisfacción, motivación y calidad de vida de los mismos. Presentar anualmente indicadores de gestión de estos programas.
Supervisar de manera oportuna todo el proceso de nómina, pago de eventuales, liquidaciones y todo lo referente a administración laboral y salarial, esto con el objeto de verificar su adecuada ejecución.
Formular e implementar programas de capacitación, aplicando principios de aprendizaje y diferencias individuales.
Coordinar y realizar actividades relacionadas con inducción, capacitación (incluye actualización de directrices y manuales) y desarrollo de personal con el fin de potencializar las competencias organizacionales y funcionales. Incluye el seguimiento del desempeño a través de la retroalimentación.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Legislación laboral	Pensamiento analítico
Subsistemas de Talento Humano	Desarrollo y autodesarrollo de Talento Humano

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Ingeniero Comercial, Psicólogo Organizacional
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado	X	Máster en Gestión de Talento Humano

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	X

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Asistente de Talento Humano
DEPARTAMENTO:	Talento Humano
REPORTA A:	Jefe de Talento Humano
SUPERVISA A:	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica	Baja visión	Se recomienda el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa unilateral	
Intelectual	No aplica		Con menor elección elección de sus miembros
Físico	Si aplica	1, 2 y 3	

**3. Misión del Cargo:**

Liderar el proceso de liquidación de nómina, contratación y liquidación de la seguridad social, con el fin de garantizar a través de ello la total y completa satisfacción del cliente interno del hotel. Así mismo debe colaborar con los procesos pertinentes de la dirección de Talento Humano.

**4. Actividades del Cargo:**

Apoyar al líder de Talento Humano en la implementación, desarrollo y gestión de las diferentes áreas y programas, con el fin de alcanzar los objetivos y resultados del área.
Conocer y ejecutar los procesos operacionales de vinculación, contratación de personal y afiliaciones a la seguridad social, con el fin de garantizar un adecuado proceso de incorporación del colaborador, cumpliendo los parámetros de la Ley.
Realizar seguimiento y supervisión a las novedades de nómina, trabajo en tiempo complementario, dominicales y feriados, horas extras, recargos, compensatorios, descuentos, así como la verificación de los soportes relacionados con el ausentismo: vacaciones, licencias, incapacidades, suspensiones, entre otros, con el fin de asegurar su registro de forma correcta y oportuna.
Conocer y aplicar los procesos operacionales de la liquidación de nómina de los colaboradores, incluyendo provisiones, prestaciones sociales, liquidaciones de contratos y aportes a la seguridad social, con el propósito de garantizar su oportuna y adecuada compensación, conforme a las disposiciones de la Ley.
Conocer y ejecutar los procesos operacionales de cierre y conciliación de las cuentas de nómina en contabilidad, con el fin de garantizar una adecuada liquidación y registro de cada uno de los conceptos que la componen. Mantenerse actualizado sobre los cambios o actualizaciones en materia de legislación laboral con el fin de garantizar que todos los procesos se ejecuten conforme a lo establecido en la Ley.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Legislación Laboral	Productividad
IESS-SUT	Adaptabilidad-Flexibilidad

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Cursando
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Jefe de Seguridad y Salud
DEPARTAMENTO:	Seguridad y Salud
REPORTA A:	Gerente General
SUPERVISA A:	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	Si aplica	Baja visión
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa unilateral
Intelectual	No aplica	
Fisica	Si aplica	1 y 2

Se recomienda el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo.

**3. Misión del Cargo:**

Desarrollar y aplicar procedimientos mediante prácticas estructuradas para identificar, analizar, evaluar y controlar los riesgos en pérdidas, manteniendo un acertado control para el beneficio de huéspedes, clientes, visitantes y empleados que ingresen al hotel.

**4. Actividades del Cargo:**

Gestionar y prevenir riesgos con la finalidad de minimizar el riesgo del hotel, huésped, clientes, visitantes y empleados.

Promocionar, ejecutar y hacer seguimiento a las políticas, normas, reglamentos y procedimientos de Seguridad Física, Inocuidad Alimentaria, Salud Ocupacional y Ambientales, implementados por el hotel y los establecidos por la Ley.

Efectuar visitas domiciliarias al personal a contratar, con la finalidad de verificar la información entregada por el aspirante.

Adelantar investigaciones por pérdidas o daños de elementos que pertenezcan al hotel y presentar las respectivas denuncias ante las autoridades competentes.

Realizar la gestión de su departamento en cuanto a horarios, control disciplinario, entrenamiento y evaluación del equipo de trabajo, para tener un adecuado control y desarrollo del área.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio	
Orientación a resultados	
Trabajo en equipo	

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Leyes de seguridad	Preocupación por el orden y la calidad
Prevención de riesgos laborales	Liderar con el ejemplo

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Ingeniero/a Industrial
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	X

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Jefe de Recepción
DEPARTAMENTO:	Recepción
REPORTA A:	Gerente General
SUPERVISA A:	Coordinador de Reservas, Recepcionista/Cajero y Botones

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica	Baja visión	
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	Se recomienda el usar audífono para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica		
Física	Si aplica	1, 2 y 3	Con menor elección de sus miembros superiores

**3. Misión del Cargo:**

Garantizar que la gestión de recepción sea óptima, asegurando la calidad en la atención al huésped, manteniendo los más altos estándares de servicio al cliente y agilidad en el cumplimiento de sus responsabilidades.

**4. Actividades del Cargo:**

Asegurar la calidad en la atención al huésped para que se cumpla el ciclo de estadia con excelencia, optimizando la venta de habitaciones.
Garantizar que se cumpla adecuadamente los procesos de check in y check out, de acuerdo a los estándares del hotel.
Planificar, organizar y controlar procedimientos de información para el control de stay over, control de reservas y control de teléfonos.
Desarrollar las funciones de planificación, evaluación, entrenamiento y programación de turnos del personal a su cargo, con el fin de tener un adecuado desarrollo en su área.
Desarrollar actividades de control y evaluación en el cumplimiento de estándares de servicio con el fin de verificar que los procesos se cumplan.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Procedimiento de ingreso y salida de huéspedes	Orientación al cliente
Técnicas de organización y supervisión	Comunicación eficaz

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( X )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Licenciado/Ingeniero en Hotelería o Turismo
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( X )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	X

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Coordinador de Reservas
DEPARTAMENTO:	Recepción
REPORTA A:	Jefe de Recepción
SUPERVISADO:	Recepcionista/Cajero y Botones

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica	Baja visión y ceguera	Se recomienda el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	
Intelectual	No aplica		Con menor afección en sus miembros superiores
Fisica	Si aplica	1, 2 y 3	

**3. Misión del Cargo:**

Asegurar que el primer contacto con el huésped y el hotel sea eficiente y satisfaga las necesidades del mismo, garantizando que el servicio ofrecido se cumpla.

**4. Actividades del Cargo:**

Asegurar que el primer contacto con el huésped y el hotel sean adecuados y cumpla con sus expectativas y con los estándares de servicio de la organización, con el fin de garantizar que se cumpla de manera correcta el ciclo del huésped.

Conocer y aplicar los procesos operacionales de toma de reservas por teléfono, vía e-mail, reservas directas, solicitud de reservas de grupo, entre otras, con el fin de garantizar el adecuado registro de la reserva.

Conocer, controlar y ejecutar pagos no presenciales de tarjeta de crédito y aplicar los procesos operacionales de seguimiento de dicha información, con el fin de lograr una venta efectiva y ofrecerle seguridad al huésped.

Realizar un seguimiento diario de la ocupación del hotel, con el fin de controlar y gestionar posibles sobreventas y evitar que se afecte la satisfacción de los huéspedes.

Coordinar oportunamente el manejo de over booking con el fin de minimizar el impacto negativo en el servicio a los huéspedes.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Conocer y manejar sistemas o plataformas internas y externas de reservas	Dinamismo y energía
Conocer el sistema y proceso de tarifas de alojamiento	Orientación al cliente

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller general
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	X

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de Identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Recepcionista/Cajero
DEPARTAMENTO:	Recepción
REPORTA A:	Jefe de Recepción
SUPERVISA A:	Botones

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica	Baja visión y ceguera	No recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	
Intelectual	No aplica		Menor atención de sus miembros visitantes
Física	Si aplica	1, 2 y 3	

**3. Misión del Cargo:**

Realizar el proceso de recepción de clientes/huéspedes aplicando el registro de entrada y salida de forma eficiente de acuerdo a los estándares establecidos, facilitando así el control de ocupación, facturación y forma de pago.

**4. Actividades del Cargo:**

Recibir al huésped con excelente atención y expresarle con el fin de satisfacer sus expectativas.
Aplicar de manera eficiente el proceso de check in y cancelación de la cuenta del huésped, para evitar errores de cargo y facturación.
Conocer y aplicar los procesos operacionales de registro del huésped, novedades del turno, movimiento de débito (ingresos) de la cuenta huésped, cierre de movimiento y sobre de remisión con el fin de cumplir con los procesos operacionales del cargo.
Responder por el dinero, garantías y documentos a su cargo dentro de su área y turno correspondiente, con el fin de dar un manejo adecuado a los valores que le son designados.
Brindar asistencia al huésped de forma eficiente, direccionando adecuadamente sus requerimientos y gestionando la solución de los mismos.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Dominio intermedio de una segunda lengua.	Dinamismo y Energía
Conocimiento de sistemas de reservas y pagos.	Orientación al cliente

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Cursando carreras afines a Hotelería o Turismo
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Botones
DEPARTAMENTO:	Recepción
REPORTA A:	Jefe de Recepción
SUPERVISA A:	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	Si aplica	Baja visión
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa unilateral
Intelectual	Si aplica	Leve
Física	Si aplica	1 y 2

Se recomienda el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

**3. Misión del Cargo:**

Ofrecer al huésped una cálida bienvenida, asistiéndole en la manipulación del equipaje. Al ser registrado el huésped, acompañarlo a la habitación y enseñarle los servicios que ofrece el hotel de acuerdo a los estándares establecidos. Además manejar de forma correcta y eficiente los mensajes, fax y encomiendas del huésped y acompañarlo a su salida facilitándole su transporte y deseándole buen viaje.

**4. Actividades del Cargo:**

Dar la bienvenida al cliente a su llegada, junto al resto del equipo.
Acompañar al huésped a la habitación y enseñarle todos los servicios que tiene el hotel.
Brindar asistencia al huésped cuando este requiera información adicional (restaurantes, sitios turísticos, entre otros), con el fin de cumplir con todas las expectativas del mismo.
Conocer y aplicar los procesos operacionales de actividades nocturnas en el registro del huésped, con el fin de brindar apoyo las 24 horas.
Transferir equipaje, baúles y paquetes desde y hacia las habitaciones, vehículos o terminales de transporte, a mano o con carros de equipaje.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Domínio de información referida al establecimiento y a su entorno	Dinamismo y Energía
Procedimientos de atención al cliente y reglas de cortesía del establecimiento	Orientación al cliente

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller general
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	X
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Gerente de Mercadeo y Ventas
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Mercadeo
<b>REPORTA A:</b>	Gerente General
<b>SUPERVISA A:</b>	Coordinador Comercial

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	No aplica		
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	Se recomienda el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica		
Física	Si aplica	1, 2 y 3	Con mayor atención en miembros superiores

**3. Misión del Cargo:**

Planear, organizar, dirigir, controlar y ejecutar la gestión de comercialización y ventas de habitaciones del hotel con el fin de generar, mantener y asegurar la demanda adecuada, que conduzca al aprovechamiento de la capacidad instalada y la colocación de productos a precios competitivos.

**4. Actividades del Cargo:**

Desarrollar el plan de mercadeo y comercializar los servicios del hotel contribuyendo en los procesos de investigación, promoción y programas de servicios para satisfacer a los clientes y al huésped. Incluye la elaboración de Informes de gestión de su departamento, además de los inherentes al cargo que le fueren asignados con el fin de medir la gestión realizada.

Conocer los servicios ofrecidos por los hoteles de la competencia con el fin de generar estrategias de posicionamiento y comercialización.

Coordinar las labores del personal a su cargo, de igual forma debe dominar y aplicar en su grupo de trabajo las técnicas de motivación, liderazgo, trabajo en equipo, delegación y manejo de conflictos con el fin de mantener armonía en el equipo de trabajo para contribuir al logro de los objetivos.

Coordinar y estructurar estrategias de mercadeo con el fin de maximizar el crecimiento de las ventas de los hoteles de la organización; así mismo coordinar las investigaciones de mercado que se realicen y estar informado permanentemente de los avances en el sector para crear y desarrollar nuevas políticas de mercadeo.

Evaluar los aspectos financieros del desarrollo de productos, como presupuestos, gastos, apropiaciones de investigación y desarrollo, o proyecciones de retorno de la inversión y pérdida de ganancias.

**6. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**9. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Outbound o Inbound marketing	Conocimiento de la industria y mercado
Marketing de contenidos	Innovación

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Ing. Comercial, Lcd. en Hotelería y Turismo, Ing. Marketing
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	X

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación: Coordinador Comercial**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Coordinador Comercial
DEPARTAMENTO:	Mercadeo
REPORTA A:	Gerente de Mercado y Ventas
SUPERVISA A:	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	Si aplica	Baja visión y cieguera
Auditiva	Si aplica	Levelmoderada
Intelectual	No aplica	
Físicos	Si aplica	1, 2 y 3

Se recomienda el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

Con menor atención de sus miembros superiores. En el nivel 3 la persona puede acceder a visitas virtuales

**3. Misión del Cargo:**

Ejecutar el plan de comercialización del hotel de tal forma que a través de su portafolio se maximicen las ventas del hotel.

**4. Actividades del Cargo:**

Ejecutar el plan de comercialización del hotel por medio de su portafolio para maximizar ventas, así mismo debe realizar visitas a los posibles clientes para ofrecer los productos del hotel y para promocionar a las empresas y clientes, paquetes especiales organizados por la Gerencia de Mercadeo.

Realizar y reportar logros en las investigaciones de mercado que se realicen con la finalidad de conocer el mercado y la competencia.

Mantener contacto telefónico permanente con clientes potenciales con el fin de suplir sus necesidades e intereses.

Realizar informes mensuales con indicadores de gestión, visitas y productividad de su portafolio para medir la gestión realizada durante el mes.

Segmentar y clasificar el portafolio de ventas con el fin de lograr una mayor eficiencia.

**5. Competencias Conducentes Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conducentes (Destrezas)
Estrategias de ventas	Productividad
Marketing Digital	Conocimiento de la industria y el mercado.

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		

Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Cursando
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Jefe de Mantenimiento
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Mantenimiento
<b>REPORTA A:</b>	Gerente General
<b>SUPERVISA A:</b>	Auxiliar de Mantenimiento

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	No aplica	
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	

Se recomienda el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

**3. Misión del Cargo:**

Supervisar, coordinar y organizar el área con la finalidad de garantizar el adecuado mantenimiento preventivo, curativo y rutinario de los equipos, sistemas y edificio, coordinando, analizando, planeando y ejecutando las actividades propias del mantenimiento.

**4. Actividades del Cargo:**

Garantizar la calidad, funcionamiento, mantenimiento preventivo y curativo de los equipos utilizados en el hotel, con el fin de cumplir con las necesidades de la operación y los estándares de calidad establecidos.

Coordinar y ejecutar inspecciones generales y específicas para verificar el funcionamiento de los equipos del hotel, así mismo, coordinar con su equipo de trabajo la ejecución del programa de mantenimiento y otros programas del Sistema a su cargo.

Dominar los procedimientos de seguridad industrial del hotel y velar por el cumplimiento de los mismos con el propósito de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Manejar de forma adecuada el gasto con el fin de cumplir con el presupuesto establecido.

Realizar la gestión de su departamento en cuanto a horarios, controles disciplinarios, entrenamiento y evaluación de equipos de trabajo con el fin de lograr una adecuada gestión del área.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación de servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Mecánica industrial	Innovación
Electricidad	Pensamiento analítico

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		

Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Tecnología Industrial
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	X

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Auxiliar de Mantenimiento
DEPARTAMENTO:	Mantenimiento
REPORTA A:	Jefe de Mantenimiento
SUPERVISA A:	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	No aplica	
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa unilateral
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	

Se recomienda el auxiliar sordivo para el nivel moderado y severo

**3. Misión del Cargo:**

Ejecutar las actividades del equipo de mantenimiento garantizando el excelente mantenimiento preventivo y curativo de los equipos, sistemas, edificio y habitaciones del hotel.

**4. Actividades del Cargo:**

Dominar y aplicar todas las técnicas relacionadas con la reparación y mantenimiento de los equipos y áreas locativas del hotel para brindar la mejor operación y presentación de equipos y áreas.

Conocer la estructura organizacional y área de mantenimiento del hotel y aplicar los procedimientos de información para el normal desarrollo de sus actividades.

Velar por el buen manejo de los equipos a su cargo, durante el turno como auxiliar de mantenimiento con el fin de mantener su ciclo de funcionamiento y conservar la vida útil de su equipo.

Dominar los procedimientos de seguridad industrial del hotel para evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Colaborar con el mecánico, calderista y los técnicos en los trabajos que se estén ejecutando para el mantenimiento de los equipos, enseres e instalaciones del hotel.

**6. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación de Servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**8. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Mantenimiento de edificios	Productividad
Mecánica industrial	Preocupación por el orden y la calidad

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller Técnico
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Contralor General
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Contraloría
<b>REPORTA A:</b>	Gerencia General
<b>SUPERVISA A:</b>	Auditor de Ingresos, Auditor Nocturno, Almacenista, Coordinador de Costos y Tesorero

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica	Baja visión o cieguera	
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	Se recomienda el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica		
Físico	Si aplica	1, 2 y 3	Se debe tener atención en ciertos aspectos

**3. Misión del Cargo:**

Supervisar, implementar y retroalimentar en las diferentes áreas, los métodos y procedimientos que garanticen la optimización de los recursos, contribuyendo a mejorar los resultados operacionales y financieros de la empresa.

**4. Actividades del Cargo:**

Supervisar el cumplimiento de los parámetros de optimización de recursos en las diferentes áreas de gestión.

Gestionar las necesidades de dotación, capital de trabajo y de activos fijos y de operación de acuerdo con los requerimientos de la operación, así mismo velar por su adecuada administración.

Velar por el registro veraz y oportuno de toda la información, generando resultados operacionales y financieros y demás informes estadísticos requeridos por las partes interesadas en el momento indicado.

Elaborar y presentar los presupuestos bajo parámetros operacionales y financieros. Velar por su cumplimiento garantizando la optimización de recursos disponibles con el fin de obtener los resultados esperados.

Organizar, coordinar y asignar tareas a los miembros de su equipo, bajo los parámetros de delegación de funciones y responsabilidades.

**5. Competencias Conducentes Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conducentes (Destrezas)
Ley tributaria	Orientación al logro
Normas internacionales de contabilidad y finanzas	Pensamiento analítico

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
---------------------------	-------	--------------------

Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Contador, Economista, Ing. Comercial
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado	X	Master en Economía y Finanzas

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	X

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación: Auditor de Ingresos**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Auditor de Ingresos
DEPARTAMENTO:	Contraloría
REPORTA A:	Contador y Contralor General
SUPERVISA A:	Auditor Nocturno y Cajero de Ambientes

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	No aplica		Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo.
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	
Intelectual	No aplica		Con menor alocación en miembros superiores
Fisica	Si aplica	1, 2 y 3	

**3. Misión del Cargo:**

Consolidar el movimiento diario de ventas a través de la recopilación, revisión y registro de la información de ventas, ingresos y cuentas por cobrar derivadas de las operaciones que proceden de los centros de facturación con el fin de llevar un adecuado control de los mismos.

**4. Actividades del Cargo:**

Conocer y aplicar los principios generales para la revisión y registro de ventas, informes, ingresos y cuentas por cobrar para su adecuado seguimiento y control.
Realizar la revisión diaria de ventas, ingresos y cuentas por cobrar, así como constatar la ocupación y demás estadísticas con el fin de hacer un seguimiento oportuno de la información.
Verificar las ventas de contado y tarjetas de crédito, así como la revisión de la generación de cartera con el fin de contribuir y lograr una adecuada rotación y gestión de cartera.
Efectuar el proceso de registro diario de ventas, ingresos y cuentas por cobrar, con el fin de contar con información oportuna y veraz para la toma de decisiones.
Conciliar el movimiento diario con tesorería, así como conocer y ejecutar el procedimiento de conciliación de cierre de mes con el fin de garantizar coherencia en la información suministrada.

**5. Competencias Conducentes Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conducentes (Destrezas)
Contabilidad y Auditoría	Productividad
Administración Hotelera	Integridad

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Turismo, Contaduría
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Tesorero
DEPARTAMENTO:	Contraloría
REPORTA A:	Contador y Contralor General
SUPERVISA A:	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	No aplica		
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa unilateral	Se recomienda el auxilio auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica		
Físico	Si aplica	1 y 2	

**3. Misión del Cargo:**

Responsabilizarse por la recolección, revisión, depósito y registro de los dineros captados, para asegurar la adecuada y correcta canalización de la moneda nacional, moneda extranjera y cheques, que se dan como resultado de las operaciones normales del hotel tales como venta de contado, de A&B y cancelación de cuentas.

**4. Actividades del Cargo:**

Cumplir con los procedimientos de recolección de sobres de remisión, verificando su correcto diligenciamiento para su adecuada custodia.

Constatar y registrar diariamente los dineros recibidos definiendo efectivo, moneda nacional, cheques, tarjetas débito y crédito, así como su respectivo monto con el fin de mantener actualizada la información contable y financiera.

Diligenciar las consignaciones de acuerdo con instrucciones de contraloría, encargándose de los depósitos en las diferentes entidades financieras de manera que se mantenga un adecuado flujo de caja.

Mantener actualizados el informe diario de gerencia y el informe de tesorería para la adecuada gestión y toma de decisiones en la organización.

Controlar el proceso de pagaduría y custodia de los cheques en mano con el fin de cumplir con su adecuada seguridad y así evitar hurtos.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Contabilidad Gubernamental	Productividad
Técnicas de presupuestación	Integridad

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Técnico en contaduría, Tecnólogo en contaduría, Tecnólogo en Hotelería y Turismo, Tecnólogo en Administración
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación: Coordinador de Costos**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Coordinador de Costos
DEPARTAMENTO:	Contraloría
REPORTA A:	Contador y Contralor General
SUPERVISA A:	Almacenista

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	No aplica		
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	ALICHO PARA EL NIVEL MODERADO Y SEVERO
Intelectual	No aplica		
Física	Si aplica	1 y 2	

**3. Misión del Cargo:**

Garantizar que los presupuestos de gastos y costos estén de acuerdo a los parámetros establecidos. Velar por el buen manejo, rotación y control de la materia prima. Garantizar que la producción se ajuste a la venta, con el fin de dar cumplimiento a los parámetros de consumo de suministros y alimentos y bebidas requeridos en la operación.

**4. Actividades del Cargo:**

Cumplir con los estándares de calidad de información y de producto, cumplir con parámetros de consumo, sin que haya desperdicio de materia prima o fugas en centros de producción con el fin de evitar hurto o desperdicio de las mismas.

Velar porque el consumo de materia prima corresponda a la producción y a la venta mediante una buena administración del costo, de manera que se dé cumplimiento a la planificación realizada.

Realizar la medición de factores críticos de éxito mediante la evaluación oportuna y veraz del costo; el control de consumo de materia prima; la concentración de inventario, de acuerdo a la rotación y la evaluación de los gastos asociados con el fin de hacerle seguimiento a los mismos.

Realizar la medición de gastos de suministros correspondiente a cada departamento con el fin de que estos se ajusten a los parámetros adecuados de consumo y rotación.

Presentar reportes e informes (informe de costos de alimentos y bebidas, inventario de las existencias en almacén de alimentos, bebidas y suministros, reportes de costo potencial y recetas estándar) al Contralor para evaluar la gestión por departamentos y así poder realizar los correctivos pertinentes en pro de la operación. Dominar y aplicar en su grupo de trabajo las técnicas de motivación, liderazgo, trabajo en equipo, delegación y manejo de conflictos para mantener un equilibrio en el área de trabajo.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio	
Orientación a resultados	
Trabajo en equipo	

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Contabilidad General	Integridad
Presupuestos	Liderazgo

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Administración
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de Identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Auditor Nocturno
DEPARTAMENTO:	Contraloría
REPORTA A:	Auditor de Ingresos, Contador y Contralor General
SUPERVISA A:	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica	Baja visión	Se recomienda el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	
Intelectual	No aplica		
Física	Si aplica	1, 2 y 3	Con menor atención en ambientes superlatos

**3. Misión del Cargo:**

Verificar que todos los ambientes hayan cerrado el movimiento, con el fin de cumplir con los procedimientos establecidos y realizar el proceso de control de ventas e Ingresos. En ausencia del Supervisor Nocturno será el responsable de la normal operación del hotel en la noche.

**4. Actividades del Cargo:**

Verificar débitos a la cuenta huésped, realizados durante el día por los diferentes centros de facturación, para garantizar el adecuado registro de los Ingresos al hotel.

Verificar créditos a la cuenta huésped con el fin de llevar un adecuado control de pagos realizados en el hotel.

Verificar la venta de habitaciones de manera que se lleve un adecuado y oportuno registro de estas.

Cerrar el movimiento del día una vez realizados los cruces pertinentes, para garantizar que los servicios ofrecidos tengan el registro adecuado.

Realizar back up de la información y generar informes para las diferentes áreas con el fin de asegurar la custodia de la información.

**5. Competencias Conduftuales Transversales:**

Orientación al servicio	
Orientación a resultados	
Trabajo en equipo	

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conduftuales (Destrezas)
Contabilidad y Auditoría	Comunicación eficaz
Contabilidad y Administración hotelera	Dinamismo y Energía

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Tecnólogo en Hotelería y Turismo, Tecnólogo en Administración
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**DISCAPACIDAD SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de Identificación: Almacениста**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Almacениста
DEPARTAMENTO:	Controlaría General
REPORTA A:	Coordinador de Costos
SUPERVISA A:	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	No aplica		Se recomienda el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	
Intelectual	No aplica		
Fisica	Si aplica	1 y 2	

**3. Misión del Cargo:**

Responsabilizarse por el buen manejo, conservación y manipulación de los productos que ingresan al almacén garantizando su oportuna rotación de acuerdo con los mínimos y máximos establecidos para asegurar la operación normal de las áreas de producción y de gestión.

**4. Actividades del Cargo:**

Velar por el buen manejo, conservación y manipulación de los productos y mercancías existentes en el almacén garantizando su oportuna rotación.

Efectuar el proceso de solicitud de compra de mercancías de acuerdo a la rotación de productos, con el fin de garantizar unos niveles máximos y mínimos y sus especificaciones estándar.

Ejecutar los procesos de actualización de inventario en la medida que se generen los movimientos de entrada y salida del almacén para su correcta actualización.

Cumplir con los procedimientos de entrega y manejo de requisiciones provenientes de los diferentes ambientes y centros de producción para garantizar el abastecimiento de materia prima y suministros a los diferentes departamentos.

Realizar el control adecuado de recibo de las mercancías y materias primas, conocer el momento de entrada de las mismas, las normas de conservación de A&B, normas básicas de higiene y la mejor funcionalidad en cuanto a la distribución, con el fin de garantizar el proceso adecuado de recibo y conservación de alimentos.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio	
Orientación a resultados	
Trabajo en equipo	

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Excel	Preocupación por el orden y la calidad
Inventarios- Contabilidad Básica	Iniciativa

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( X )	Título Profesional
---------------------------	-------	--------------------

Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Ing. Comercial, Ing. Contabilidad
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( X )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Chef Ejecutivo
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Cocina
<b>REPORTA A:</b>	Gerencia General
<b>SUPERVISA A:</b>	Primero de Cocina, Segundo de Cocina, Panadero/Pastelero, Auxiliar de Cocina, Forclonador y Steward.

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	No aplica	
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

Se recomienda el nivel medio para el nivel moderado y severo.

**3. Misión del Cargo:**

Garantizar la calidad e higiene de los productos de las cartas y menú de restaurantes, room service, eventos, spa, y cafetería de empleados con el fin de cumplir con el estándar de calidad establecido por la organización.

**4. Actividades del Cargo:**

Planear, supervisar, controlar y coordinar el trabajo de las áreas de cocina con el fin de garantizar la calidad de los productos y poder estandarizar todos los procesos de área.

Ejercer el control de materia prima, conservando la aplicación de BPM en el área de trabajo. Así mismo coordinar el stock de las materias primas de acuerdo a las necesidades del servicio para mantener el nivel adecuado en el almacén.

Realizar el control de gastos del área, de acuerdo al presupuesto, con el fin de conservar los parámetros establecidos para el área.

Coordinar las labores del personal a su cargo.

Conocer la estructura organizacional del hotel, procedimientos, servicios y estándares.

**6. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio	
Orientación a resultados	
Trabajo en equipo	

**8. Competencias del Cargo:**

Competencias Teóricas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Gestión de procesos en la producción de alimentos y bebidas	Dinamismo y energía
Análisis y control de costos y resultados	Innovación

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Chef
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	X

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Primero de Cocina
DEPARTAMENTO:	Cocina
REPORTA A:	Chef Ejecutivo y Gerencia General
SUPERVISA A:	Segundo de Cocina, Panadero/Pastelero, Auxiliar de Cocina, Porcionador y Steward.

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	No aplica	
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa/profunda
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

Se incrementa el nivel según el nivel moderado y severo

**3. Misión del Cargo:**

Organizar, coordinar y ejecutar las labores necesarias para cumplir el ciclo de producción de cocina con el fin de abastecer los diferentes ambientes. Ejercer el control de materia prima, conservar la higiene y sanidad en el área de trabajo teniendo en cuenta las Buenas Prácticas de Manufactura y velar por el funcionamiento adecuado de los equipos.

**4. Actividades del Cargo:**

Planear y ejecutar la producción de cocina para los diferentes ambientes; así mismo, efectuar cuidadosamente el control de calidad para garantizar que se cumpla con los requerimientos y estándares del producto.

Preparar las bases de cocina con el fin de cubrir las necesidades de cada ambiente.

Planificar y elaborar las requisiciones de la materia prima necesaria, de acuerdo con las necesidades de la producción, con el fin de cubrir las necesidades de cada ambiente.

Conocer el uso de los equipos, colaborar con su mantenimiento y velar por el aseo del área, con el fin de cumplir con los estándares de calidad exigidos en la organización.

Realizar la gestión de control y gasto del área de acuerdo al presupuesto, de manera que se cumpla con las metas asignadas, optimizando los recursos.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Técnicas culinarias	Orientación al cliente
Procedimientos de higiene, salud y seguridad en la cocina	Productividad

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Cursando - Chef
Cuarto Nivel: Posgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	X

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de Identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Segundo de Cocina
DEPARTAMENTO:	Cocina
REPORTA A:	Primero de Cocina, Chef Ejecutivo y Gerencia General
SUPERVISA A:	Auxiliar de Cocina y Pastelería

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	No aplica		
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa/profunda	Se recomienda al auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo.
Intelectual	Si aplica	Leve	
Física	Si aplica	1 y 2	Siempre y cuando no estén afectados sus miembros superiores

**3. Misión del Cargo:**

Ejecutar las labores necesarias para cumplir el ciclo de producción de cocina, con el fin de cumplir con las expectativas y compromisos de calidad, organización y presentación de los diferentes productos teniendo en cuenta los estándares y Buenas Prácticas.

**4. Actividades del Cargo:**

Preparar los productos de acuerdo a las recetas, velando por la calidad de los mismos, así mismo debe conocer y preparar postres y salsas de base de la pastelería.

Conocer y aplicar las normas de Buenas Prácticas para cumplir con los estándares de calidad y políticas de sanidad.

Conocer el uso de los equipos y elementos de trabajo, colaborar con su mantenimiento y velar por el aseo del área.

Colaborar con el control de gastos del área de acuerdo al presupuesto.

Manejar de manera oportuna y adecuada el check list para cubrir las necesidades de los diferentes ambientes.

**6. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**8. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Preelaboración y conservación culinaria	Trabajo en equipo
Normas de higiene y seguridad integral	Productividad

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		

Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Cursando - Chef
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	X

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Auxiliar de Cocina
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Cocina
<b>REPORTA A:</b>	Chef Ejecutivo, Panadero/Pastelero, Primero de Cocina y Segundo de Cocina.
<b>SUPERVISA A:</b>	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica	Baja visión y ceguera	Se recomienda el auxilio auditivo para el nivel moderado y severo
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/severa/profunda	
Intelectual	Si aplica	Leve	
Física	Si aplica	1	

**3. Misión del Cargo:**

Ejecutar las labores de alistamiento de materias primas necesarias para la producción en la cocina principal, teniendo en cuenta los Estándares de Desempeño y Buenas Prácticas de Manufacturas.

**4. Actividades del Cargo:**

Alistar todos los ingredientes para las preparaciones de los alimentos con el fin de cubrir las necesidades del día.

Recoger la requisición del almacén y organizar la mercancía en sus lugares respectivos de manera que se pueda contar con fácil acceso a los ingredientes.

Conocer los equipos, saber utilizarlos y mantenerlos aseados para conservarlos en buen estado.

Acudir a sus superiores para que le asignen tareas durante el día.

Supervisar que los puestos de trabajo permanezcan aseados y organizados para mantener un ambiente óptimo y de calidad.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Cocina Básica	Iniciativa
Manipulación de Ingredientes	Adaptabilidad-Flexibilidad

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller general
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		

Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		
---	--	--

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	X
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Panadero/Pastelero
DEPARTAMENTO:	Cocina
REPORTA A:	Chef Ejecutivo
SUPERVISA A:	Auxiliar de Cocina

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica	Baja visión	
Auditiva	Si aplica	Leve/moderado/ severo/profundo	Se recomienda el auxilio auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	Si aplica	Leve	
Física	Si aplica	1	

**3. Misión del Cargo:**

Organizar, coordinar y ejecutar las labores necesarias para la preparación de panes, postres, pasteles, papa bocas, galletas y tortas, con el fin de ofrecer variedad de productos al huésped y/o clientes. Conservar la higiene y sanidad en el área de trabajo teniendo en cuenta las Buenas Prácticas de Manufactura velando por el funcionamiento adecuado de los equipos.

**4. Actividades del Cargo:**

Planear y ejecutar la producción de panadería y pastelería para los diferentes ambientes, manteniendo la calidad de los productos.
Preparar las bases de pastelería y panadería con el fin de cubrir las necesidades de cada ambiente.
Elaborar las requisiciones de la materia prima necesaria para la preparación de panadería y pastelería.
Conocer el uso de los equipos y elementos de trabajo, colaborar con su mantenimiento y velar por el aseo del área.
Realizar la gestión de control y gasto del área de acuerdo al presupuesto.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Preparación de masas (agrias y dulces)	Innovación
Gestión del tiempo	Productividad

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		

Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Cursando - panadería/pastelería
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	X

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Porcionador
DEPARTAMENTO:	Cocina
REPORTA A:	Chef Ejecutivo
SUPERVISA A:	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica	Baja visión	No recomendar el usar audífonos para el nivel moderado y severo
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa	
Intelectual	No aplica		
Física	Si aplica	1	

**3. Misión del Cargo:**

Organizar, coordinar y ejecutar labores necesarias para el tratamiento y control de los alimentos, conservando la higiene y sanidad en el área de trabajo teniendo en cuenta las Buenas Prácticas de Manufactura.

**4. Actividades del Cargo:**

Revisar cada uno de los eventos de la semana y hacer el pedido correspondiente al almacén de alimentos cuidando no sobrepasarse en los stock mínimos y máximos.  
Preparar los cortes y el número de porciones requeridas para la producción, para así evitar los desperdicios.  
Aplicar el tratamiento de carnes y empacarlas al vacío con su respectivo rótulo, de igual manera verificar las fechas de vencimiento para garantizar que el huésped y/o cliente reciba productos en buen estado.  
Mantener en perfecto orden y aseo los cuartos de congelación y refrigeración.  
Planificar con el chef la materia prima que se va a utilizar para la preparación de salsas, bases y fondos.

**6. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio	
Orientación a resultados	
Trabajo en equipo	

**8. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Manipulación de alimentos	Productividad
Materia Prima	Iniciativa

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller general
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		

Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		
---	--	--

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de Identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Steward
DEPARTAMENTO:	Cocina
REPORTA A:	Chef Ejecutivo y Primero de Cocina
SUPERVISA A:	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica	Baja visión	
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa/profunda	No recomendable el hacer ruido, para el nivel moderado y severo
Intelectual	Si aplica	Leve	
Física	Si aplica	1 y 2	Con menor atención en tareas superiores

**3. Misión del Cargo:**

Organizar y mantener en perfecta limpieza la loza, cubertería, cristalería y utensilios de cocina aplicando en forma eficiente el proceso de lavado y mantener en excelente estado de limpieza paredes, pisos, mesas de trabajo y equipos del área de producción y almacenamiento.

**4. Actividades del Cargo:**

Realizar los labores de lavado y distribución de menaje y demás utensilios que se utilizan en la producción de A&B.

Manejar y ejecutar de manera adecuada y oportuna el check list asignado por el supervisor.

Conocer y aplicar los procesos operacionales para el lavado y aislamiento de loza, cubertería, cristalería, utensilios y equipos de cocina.

Conocer y aplicar los procesos operacionales para el tratamiento de basuras y reciclaje con el fin de cumplir adecuadamente con el programa de manejo de residuos del hotel.

Conocer y aplicar los procesos operacionales para el aseo de pisos de áreas de producción de cocina con el fin de conservarlos limpios y en buen estado.

Seleccionar frutas y verduras de acuerdo a los estándares de calidad para proveer diariamente a la cocina.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio	
Orientación a resultados	
Trabajo en equipo	

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Normas de saneamiento	Productividad
Uso de lavavajillas y químicos de limpieza	Iniciativa

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller general
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	X
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Coordinador de Servicio al huésped
DEPARTAMENTO:	Calidad y Servicio al huésped
REPORTA A:	Gerente General
SUPERVISA A:	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	Si aplica	Baja visión y ceguera
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

Se recomienda el auxiliar humano para el quehacer cotidiano y seguro

**3. Misión del Cargo:**

Asegurar la calidad del servicio al huésped, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad y haciendo seguimiento a cada proceso de la experiencia del huésped, sustentándose en los indicadores de gestión.

**4. Actividades del Cargo:**

Recopilar y registrar el check in, check out y reservas feedback con el fin de obtener los indicadores de gestión del área. Así mismo debe impulsar la captación de evaluaciones de servicio en las diferentes áreas.

Buscar soluciones a las inquietudes e inconvenientes de los huéspedes y clientes, relacionadas con la prestación de servicios en todos los ambientes del hotel y aplicar los procedimientos indicados con el apoyo de las áreas involucradas, con el fin de recuperar el servicio.

Procurar entablar y mantener buenas relaciones con los huéspedes para hacerlos sentir bienvenidos, en un ambiente de cercanía y confianza, buscando su satisfacción en el hotel, dentro de un marco de respeto y profesionalismo. Realizar atento seguimiento a huéspedes y clientes VIP y planes especiales, de la misma forma cuando el escritorio y/o oficina se encuentra en el lobby del hotel, se debe prestar asistencia a los huéspedes como anfitrión y orientarlos ante las diferentes inquietudes y servicios que soliciten.

Visitar los ambientes (habitaciones, restaurantes, bar, eventos) con el objeto de sondear problemas de servicio entre huéspedes, para brindar una solución eficiente y oportuna si se requiere. Así mismo coordinar con las diferentes áreas del hotel tiempo, movimiento y calidad de los servicios prestados a huéspedes con el fin de llevar un registro de los mismos.

Realizar informe y reunión mensual con las diferentes áreas del hotel con el fin de presentar resultados de satisfacción generando un espacio de motivación para aprender de las diferentes situaciones y fortalecer cada vez más el servicio.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Sistemas hoteleros	Iniciativa

Sistemas de calidad	Tolerancia a la presión de trabajo
---------------------	------------------------------------

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Técnico/ Tecnólogo en Administración, Técnico/ Tecnólogo en Hotelería y Turismo, Técnico/ Tecnólogo en periodismo y Ciencias de la Información, Técnico/ Tecnólogo en publicidad y Marketing, Técnico/ Tecnólogo en Comercio Internacional.
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Jefe de Habitaciones
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Arma de Llaves
<b>REPORTA A:</b>	Gerente General
<b>SUPERVISA A:</b>	supervisor de Habitaciones, supervisor de Lavandería, Camarero, Auxiliar de Lavandería, Auxiliar de Áreas Públicas

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	No aplica		Si responde al auxiliar auditivo
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	
Intelectual	No aplica		
Física	Si aplica	1 y 2	

**3. Misión del Cargo:**

Dirigir y controlar la gestión de alojamiento con el fin de garantizar que la promesa de venta se cumpla en términos de confort, limpieza y especificaciones de acuerdo a los parámetros y estándares de calidad establecidos por la compañía.

**4. Actividades del Cargo:**

Asegurar la calidad del aseo en las habitaciones, áreas públicas, oficinas, áreas de empleados y áreas de servicio de alimentos y bebidas de acuerdo a los estándares de servicio establecidos para la satisfacción del huésped y cliente.

Autorizar de manera adecuada las requisiciones del almacén y del personal eventual, teniendo en cuenta la relación costo/servicio con el fin de cumplir con el presupuesto establecido.

Conocer y aplicar los procesos operacionales de control de ocupación, mantelería, uniformes, suministros y mercadería con la finalidad de cumplir con la adecuada rotación del inventario. Así mismo de la utilización de los suministros e implementos de aseo y lavandería, para cumplir con el presupuesto establecido.

Presentar de manera oportuna el informe mensual al Contralor para evaluar la productividad de la lavandería.

Realizar la gestión de su departamento en cuanto a horarios, control disciplinario, entrenamiento y evaluación de equipos de trabajo con el fin de tener una adecuada gestión del área.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación de servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Conocimiento de la industria y el mercado	Liderazgo
Comunicación Efectiva	Iniciativa

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
---------------------------	-------	--------------------

Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Tecnólogo en Turismo
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	X

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Supervisor de Habitaciones
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Área de Llaves
<b>REPORTA A:</b>	Jefe de Habitaciones
<b>SUPERVISA A:</b>	Camarero, Auxiliar de Lavandería, Auxiliar de Áreas Públicas

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	No aplica	
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

Se recomienda el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

**3. Misión del Cargo:**

Asegurar la calidad del aseo de las habitaciones del hotel de acuerdo a los estándares establecidos, para lograr la satisfacción del huésped.

**4. Actividades del Cargo:**

Supervisar la calidad del aseo de las habitaciones, con el fin de asegurar que se cumplan los estándares de calidad establecidos. Entregar habitaciones totalmente limpias al área de recepción para proceder a la venta o asignación de las mismas.

Conocer y aplicar procesos operacionales de control de ocupación, suministros, limpieza y mantención; así mismo la utilización de los implementos de aseo y de técnicas de lavado, con el fin de supervisar el adecuado manejo y rotación de los mismos.

Supervisar y controlar el manejo de los equipos utilizados en las habitaciones y áreas públicas con el fin de darles un uso adecuado y conservarlos en buen estado.

Supervisar y asegurar que se da respuesta efectiva y oportuna a las solicitudes de huéspedes y clientes con el fin de cumplir con sus necesidades.

Realizar la gestión de control disciplinario, asignación de tareas y entrenamiento del personal a su cargo con la finalidad de tener una adecuada administración del equipo de trabajo. De igual forma dominar y aplicar en su grupo de trabajo las técnicas de motivación, liderazgo, trabajo en equipo, delegación y manejo de conflictos con el fin de garantizar un ambiente de trabajo óptimo.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación de servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Manejo de la industria	Productividad
Control de orden y limpieza	Iniciativa

**7. Educación Formal Requerida:**

<b>Nivel de Educación Formal</b>	( x )	<b>Título Profesional</b>
----------------------------------	-------	---------------------------

Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller general
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

<b>Tiempo requerido</b>	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Supervisor de Lavandería
DEPARTAMENTO:	Área de Llaves
REPORTA A:	Jefe de Habitaciones
SUPERVISA A:	Auxiliar de Lavandería

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica		
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa	Se recomienda el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica		
Física	Si aplica	1 y 2	

**3. Misión del Cargo:**

Asegurar la calidad del lavado y planchado de la ropa del huésped, lencería, mantelería y uniformes del personal de acuerdo a los estándares establecidos, para lograr la satisfacción del huésped, visitantes y clientes internos.

**4. Actividades del Cargo:**

Conocer y aplicar procesos operacionales de control de forecast de eventos, ocupación de habitaciones, suministros, lencería y mantelería, así mismo la utilización de implementos de aseo y de técnicas de lavado, con el fin de superar el adecuado manejo y rotación de los mismos.

Conocer y supervisar efectivamente las técnicas de lavado y de planchado para cumplir con los estándares de calidad.

Supervisar y controlar el manejo de los equipos utilizados en el área de lavandería con el fin de darles un uso adecuado y conservarlos en buen estado.

Supervisar y asegurar que se da respuesta efectiva y oportuna a las solicitudes de huéspedes y clientes con el fin de cumplir con sus necesidades.

Realizar la gestión de control disciplinario, asignación de tareas y entrenamiento del personal a su cargo con la finalidad de tener una adecuada administración del equipo de trabajo. De igual forma dominar y aplicar en su grupo de trabajo las técnicas de motivación, liderazgo, trabajo en equipo, delegación y manejo de conflictos con el fin de garantizar un ambiente de trabajo óptimo.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación de servicio	
Orientación a resultados	
Trabajo en equipo	

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Preocupación por el orden y la calidad	Productividad
Control de orden y limpieza	Iniciativa

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
---------------------------	-------	--------------------

Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller general
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	X
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Auxiliar de Lavandería
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Ama de Llaves
<b>REPORTA A:</b>	Jefe de Labitaciones, Supervisor de Habitaciones y Supervisor de Lavandería
<b>SUPERVISA A:</b>	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica	Baja visión	
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa unilateral	Se recomienda al auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	Si aplica	Leve	
Fisioa	Si aplica	1 y 2	

**3. Misión del Cargo:**

Asegurar la calidad del lavado de la lencería, mantelería y uniformes de acuerdo a los estándares establecidos, para lograr la satisfacción del huésped y cliente.

**4. Actividades del Cargo:**

Garantizar la calidad del lavado, planchado y entrega de lencería, mantelería, uniformes y ropa de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.

Conocer y aplicar los procesos operacionales de selección de lencería y mantelería con el fin de darle una adecuada rotación al inventario, además, llenar las planillas de control de lavado para llevar un control adecuado del mismo.

Conocer y aplicar los procesos operacionales de atención de llamadas y solicitudes, con el fin de cumplir efectivamente las necesidades del huésped o cliente.

Conocer y aplicar los procesos operacionales de lavado de ropa de huésped y su correspondiente entrega para dar respuesta adecuada y oportuna a las expectativas del cliente.

Conocer y aplicar los procesos operacionales de lavado en agua, lavado en seco (lavandería externa), secado y planchado con la finalidad de cumplir con los estándares de calidad establecidos en el servicio de lavandería.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación de servicio	
Orientación a resultados	
Trabajo en equipo	

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Técnicas de lavado en agua y en seco	Dinamismo y energía
Manejo de detergentes	Preocupación por el orden y la calidad

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
---------------------------	-------	--------------------

Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller general
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		
Cuarto Nivel: Posgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	X
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Auxiliar de Áreas Públicas
DEPARTAMENTO:	Ama de Llaves
REPORTA A:	Jefe de Habitaciones, Supervisor de Habitaciones y Supervisor de Lavandería
SUPERVISA A:	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	Si aplica	Baja visión
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1

Es recomendable al auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

**3. Misión del Cargo:**

Mantener en excelente estado de limpieza las áreas públicas, área de circulación, baños públicos y oficinas del hotel de acuerdo a los estándares establecidos, para lograr la satisfacción del huésped y cliente interno.

**4. Actividades del Cargo:**

Mantener en excelente estado de limpieza de las áreas públicas, recreativas y oficinas del hotel, de acuerdo a los estándares establecidos, con el fin de generar espacios confortables para el huésped y cliente interno.

Conocer y aplicar los procesos operacionales de lavado y brillo en piso duro, para garantizar la durabilidad y apariencia del mismo.

Diligenciar de manera adecuada y oportuna las planillas de inspección de aseo de baños públicos, asegurando que se cumplan las rutinas para mantener estas áreas en adecuadas condiciones de orden y aseo.

Conocer y aplicar los procesos de lavado de baños, lavado de tela de sillas, lavado y limpieza de vidrios y espejos, aspirado y desmanchado de alfombras, con el fin de mantener los estándares de calidad y servicio al huésped.

Conocer y aplicar los procesos de limpieza de muebles y puertas de madera para conservarlos en buen estado y acordes a los estándares de calidad.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación de servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Mantenimiento de muebles	Preocupación por el orden y la calidad
Manejo de químicos	Iniciativa

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller general
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	X
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Camarero
DEPARTAMENTO:	Ama de Llaves
REPORTA A:	Jefe de Habitaciones y Supervisor de Habitaciones
SUPERVISA A:	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	No aplica		
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa/profunda	Se recomienda al sueldo auditive para el nivel moderado y severo
Intelectual	Si aplica	Leve	
Fisica	Si aplica	1	

**3. Misión del Cargo:**

Garantizar habitaciones limpias, confortables y con una dotación completa de acuerdo a los estándares establecidos para lograr la satisfacción del huésped.

**4. Actividades del Cargo:**

Ejecutar los procesos operacionales de limpieza de habitaciones y tendido de cama, asegurando que en cada una de ellas la dotación se encuentre completa de acuerdo a los estándares establecidos en el hotel, con el fin de cumplir las expectativas del huésped.

Conocer y aplicar los procesos operacionales necesarios, para la limpieza de espejos, vidrios, teléfonos, secador, televisor y demás artículos que están dentro de la habitación, así mismo, del lavado de baños y limpieza de alfombras y/o pisos, con el fin de cumplir con los estándares de calidad del hotel.

Realizar el reporte físico de las habitaciones y comunicarle al supervisor cualquier novedad con el fin de brindar una pronta solución.

Velar y contribuir con un apropiado estado de mantenimiento de las habitaciones, reportar a las personas encargadas cualquier novedad encontrada, con el fin de que se tomen las acciones preventivas correctivas que correspondan.

Conocer y aplicar los estándares de servicios del área de habitaciones, así mismo los estándares básicos, con el fin de garantizar un adecuado servicio al huésped.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación de servicio	
Orientación a resultados	
Trabajo en equipo	

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Conocimiento de etiqueta	Productividad
Control de orden y limpieza	Dinamismo y energía

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller general
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	X
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Jefe de Alimentos y Bebidas
DEPARTAMENTO:	Alimentos y Bebidas
REPORTA A:	Gerente General
SUPERVISA A:	Hostess, Barman, Coordinador de Eventos y Capitán de Servicios y Meseros.

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica	Baja visión	
Auditiva	Si aplica	Levelmoderada	Se recomienda el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo.
Intelectual	No aplica		
Física	Si aplica	1 y 2	

**3. Misión del Cargo:**

Asegurar que las especificaciones de los productos y los estándares de servicio de alimentos y bebidas se cumplan con excelencia, eficacia y eficiencia.

**4. Actividades del Cargo:**

Velar porque los diferentes servicios y productos de alimentos y bebidas se entreguen bajo los tiempos de respuesta establecidos y que se cumplan los parámetros dados en cuanto a Buenas Prácticas de Manufactura, salud en el trabajo y protección ambiental, de manera que se pueda hacer retroalimentación permanente con la línea de supervisión.

Garantizar la calidad de los productos de alimentos y bebidas en todos los ambientes, supervisar el cumplimiento de los estándares de servicio, desarrollo de nuevos productos con el Chef para los diferentes ambientes y programas especiales con el fin de cumplir los presupuestos de venta asignados.

Velar por el cumplimiento de los estándares de desempeño del personal para cada una de las áreas, coordinar con los jefes de primera línea de A y B los correctivos y los planes de acción, asegurar el cumplimiento de estándares, procesos, políticas y controles con el fin de cumplir con los parámetros de calidad.

Procurar el cumplimiento del presupuesto de nómina, costos y gastos, con el fin de conservar los parámetros de eficiencia y calidad; así mismo, hacer seguimiento al cumplimiento de resultados para establecer los correspondientes planes de acción.

Dominar y aplicar en su equipo de trabajo las técnicas de motivación, liderazgo, trabajo en equipo, delegación y manejo de conflictos; apoyar la gestión de su departamento en cuanto a horarios, control disciplinario, desarrollo del programa de entrenamiento y capacitación, así como la evaluación de desempeño del equipo de trabajo. Participar y asegurar el adecuado y oportuno proceso de selección para su equipo de trabajo.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Gestión de alimentos y bebidas	Comunicación eficaz

Conocimiento de buenas prácticas de seguridad alimentaria	Preocupación por el orden y la calidad
---	--

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller general
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	X
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Capitán de Servicio
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Alimentos y Bebidas
<b>REPORTA A:</b>	Jefe de Alimentos y Bebidas
<b>SUPERVISA A:</b>	Mesero

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	Si aplica	Baja visión
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa unilateral
Intelectual	No aplica	
Físico	Si aplica	1 y 2

Se recomienda al auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

**3. Misión del Cargo:**

Garantizar la calidad en la prestación del servicio del restaurante, room service y bar, cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos, teniendo en cuenta los estándares de desempeño y BPM.

**4. Actividades del Cargo:**

Garantizar la ejecución y coordinación de los servicios de restaurante, room service y bar con los que se compromete el hotel de acuerdo a los estándares de servicio.

Realizar la gestión de control de gastos del área de acuerdo al presupuesto, de manera que se cumpla con las metas asignadas optimizando los recursos financieros.

Coordinar los turnos del personal a su cargo, conservando los parámetros de eficiencia de nómina.

Manejar de manera oportuna y adecuada la lista de tareas para realizar su trabajo; realizando registro, control, supervisión y cierre según procedimientos establecidos con el fin de llevar un adecuado control.

Conocer la estructura organizacional del hotel, procedimientos, servicios y estándares, en especial los del área de alimentos y bebidas y eventos para poder brindar calidad en el servicio.

**6. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**8. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Administración	Liderazgo
Manejo de personal	Dinamismo y energía

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller general
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Coordinador de Eventos
DEPARTAMENTO:	Alimentos y Bebidas
REPORTA A:	Jefe de Alimentos y Bebidas
SUPERVISA A:	Asistente de Eventos

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	Si aplica	Baja visión y cieguera
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada
Intelectual	No aplica	
Físicos	Si aplica	1 y 2

Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

**3. Misión del Cargo:**

Garantizar que los servicios de los eventos, cumplan con las expectativas del cliente en cuanto a servicio de alimentos y bebidas, disponibilidad adecuada de salones y montajes, la logística de actividades de apoyo tales como decoraciones, ayudas audiovisuales, entretenimiento, procesamiento de textos y fotocopias.

**4. Actividades del Cargo:**

Garantizar la satisfacción del cliente a través de la coordinación de los recursos en los tiempos y parámetros establecidos por éste.
Realizar las cotizaciones para la venta de eventos, el seguimiento e informe de los mismos con la finalidad de alcanzar las metas de venta establecidas.
Realizar la gestión de control de gastos del área de manera que se cumpla con el presupuesto.
Conocer la estructura organizacional del hotel, procedimientos, servicios y estándares, en especial los del área de alimentos y bebidas y eventos para poder brindar calidad en el servicio.
Manejar un registro con los informes de los eventos en el sistema, según procedimientos establecidos.

**6. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**8. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Etiqueta	Comunicación eficaz
Servicio al cliente	Dinamismo y energía

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Tecnólogo en Marketing
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de Identificación:**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Asistente de Eventos
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Alimentos y Bebidas
<b>REPORTA A:</b>	Coordinador de Eventos y Jefe de Alimentos y Bebidas
<b>SUPERVISA A:</b>	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	Si aplica	Baja visión
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/ severa unilateral
Intelectual	Si aplica	Leve
Física	Si aplica	1 y 2

Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

**3. Misión del Cargo:**

Apoyar las labores de planeación, aislamiento, montajes y logística de los diferentes eventos. Así mismo, debe garantizar que los servicios provistos cumplan los estándares de calidad establecidos por el hotel. Por último debe asegurarse de mantener al día los archivos relacionados con ventas, facturación.

**4. Actividades del Cargo:**

Encargarse de la recepción y filtración de las llamadas, con el fin de proporcionar oportunamente la información requerida por el cliente.

Enviar a todas las áreas pertinentes, los formatos de eventos según volumen y entrada de los mismos, con el fin de que todas reciban de manera oportuna la información.

Mantener las facturas en contraloría con los respectivos soportes para llevar un control y manejo de las ventas a terceros.

Asistir la verificación de salones y de montajes con el fin de garantizar la coherencia entre lo solicitado por el cliente y lo entregado.

**6. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**8. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Administración	Comunicación eficaz
Gestión de eventos	Dinamismo y energía

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller general
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		

Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		
---	--	--

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	X
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Hostess
DEPARTAMENTO:	Alimentos y Bebidas
REPORTA A:	Jefe de Alimentos y Bebidas
SUPERVISA A:	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica	Baja visión	No recomendable si usar audifón para el nivel moderado y severo.
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	
Intelectual	No aplica		
Física	Si aplica	1	

**3. Misión del Cargo:**

Contribuir a la satisfacción de los clientes del restaurante brindando una imagen positiva del lugar, el excelente servicio y los altos niveles de calidad desde la entrada, garantizando una espera agradable y ubicación oportuna y satisfecha. Es el encargado de intensificar y mejorar las relaciones con los clientes.

**4. Actividades del Cargo:**

Llevar de forma ordenada el control de las reservas del restaurante en coordinación con el Capitán de Servicio. Incluye llevar el registro de las reservas.
Brindar una atención oportuna, diligente y personalizada a cada cliente que ingrese al restaurante. Incluye la orientación hasta la mesa, entrega de la carta, presentación del mesero que le atenderá, atención de las dudas y comentarios que el cliente pueda realizar y despedida cálida al salir. Incluye la capacidad de tomar decisiones y presentar soluciones a problemas que puedan afectar el servicio.
Velar por que se mantengan los estándares de servicio del restaurante así como el orden y la limpieza.
Mantener una comunicación constante y efectiva con el personal de servicio y producción que contribuya a cumplir con los requisitos del cliente y la operación eficiente del área. Incluye apoyar las actividades de los meseros cuando sea requerido.
Realizar la cobranza de los valores generados por los clientes.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Etiqueta	Comunicación efectiva
Servicio al cliente	Dinamismo y energía

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
---------------------------	-------	--------------------

Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		
Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller general
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de Identificación:**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Barman
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Alimentos y Bebidas
<b>REPORTA A:</b>	Jefe de Alimentos y Bebidas
<b>SUPERVISA A:</b>	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	Si aplica	Baja visión
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada
Intelectual	Si aplica	Leve
Física	Si aplica	1

Es recomendable el auxiliar sordito para el nivel moderado y

**3. Misión del Cargo:**

Recibir al cliente y al huésped en el bar con la mejor actitud, atendiendo con profesionalismo sus solicitudes. Preparar con eficiencia las actividades de mise en place que aseguren el servicio, cumplir los tiempos de respuesta establecidos, teniendo en cuenta los estándares de desempeño.

**4. Actividades del Cargo:**

Prestar eficientemente y oportunamente el servicio de bebidas en el área del bar con el fin de cumplir los estándares de calidad.

Cumplir los procedimientos de Información del proceso de técnicas de servicio de acuerdo a los estándares establecidos para dar un servicio de óptima calidad.

Conocer y aplicar los procedimientos de alimentos y bebidas y de servicio con el propósito de cumplir los estándares de calidad.

Conocer y aplicar los procesos operacionales en el alistamiento del mise and place, requisiciones, comandos, inventarios, servicio de licores y elaboración de cócteles con el fin de cumplir con el normal desarrollo de todas sus actividades.

Cumplir con la entrega de los productos a tiempo, manejando de manera oportuna y adecuada el check list.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Mixología	Dinamismo y energía
Conocimiento de buenas prácticas de seguridad alimentaria	Innovación

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( X )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Tecnólogo en Gastronomía
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( X )
No requerida	
Entre tres meses y 1 año	X
Entre uno y dos años	

**PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD  
SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR**

**1. Datos de identificación:**

<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</b>	Mesero
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Alimentos y Bebidas
<b>REPORTA A:</b>	Capitán de Servicio y Jefe de Alimentos y Bebidas
<b>SUPERVISA A:</b>	

**2. Matriz de discapacidad:**

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica	Baja visión	Se recomienda el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo.
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	
Intelectual	Si aplica	Leve	
Fisica	Si aplica	1	

**3. Misión del Cargo:**

Brindar un excelente servicio al cliente y al huésped en los diferentes ambientes con excelente actitud y profesionalismo, con el fin de garantizar el servicio y la venta de alimentos y bebidas.

**4. Actividades del Cargo:**

Prestar eficiente y oportunamente el servicio de alimentos y bebidas en el área de restaurante, cafetería, room service y eventos con el fin de cumplir con el servicio adecuadamente.
Conocer la estructura organizacional del hotel, procedimientos, servicios y estándares de alimentación y bebidas, con el fin de prestar un servicio adecuado al cliente.
Manejar de forma adecuada y oportuna el check list con el fin de planificar eficientemente su trabajo.
Conocer y aplicar los procesos operacionales de comandas, inventarios, servicio de plaza, producción y alistamiento de la mesa, con el fin de prestar el servicio de manera oportuna.
Ofrecer y conocer los productos del hotel en los diferentes ambientes, con el fin de aportar en el cumplimiento de los objetivos de ventas.

**5. Competencias Conductuales Transversales:**

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

**6. Competencias del Cargo:**

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Etiqueta	Dinamismo y energía
Servicio al cliente	Tolerancia a la presión del trabajo

**7. Educación Formal Requerida:**

Nivel de Educación Formal	( x )	Título Profesional
Primer Nivel: Educación Básica hasta Décimo		

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)	X	Bachiller general
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		
Cuarto Nivel: Posgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

**8. Experiencia laboral requerida:**

Tiempo requerido	( x )
No requerida	X
Entre tres meses y 1 año	
Entre uno y dos años	