



Universidad del Azuay

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

Escuela de Psicología Organizacional

**LEVANTAMIENTO DE MANUAL DE PERFILES
POR COMPETENCIAS PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD EN EL SECTOR HOTELERO**

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

Autoras:

Tatiana Illescas Verdugo; Estefanía Quichimbo Barrera

Director:

Mst. Mónica Rodas Tobar

Cuenca – Ecuador

2020

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban; a mis padres, Iván y María, que me han brindado su apoyo, amor y ayuda en los momentos difíciles; y de manera especial y con todo mi amor a mi esposo, Jorge, quien con su paciencia y amor infinito ha estado a mi lado guiándome y apoyándome para culminar esta etapa importante de mi vida.

Tatiana Illescas Verdugo

A Dios y a la Virgen, por siempre cuidarme y brindarme las herramientas necesarias para poder culminar esta etapa universitaria. A mis padres y hermanos, por ser mi inspiración y apoyo constante. Finalmente, a mis queridos sobrinos, Jonathan, Liam y Thiago, espero poder ser algún día un gran ejemplo a seguir.

Estefanía Quichimbo Barrera

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi padre Iván, quien me ha brindado su apoyo desde el primer momento que decidí iniciar mi carrera; a mi madre María, que siempre ha sido mi motivación y ha estado incondicionalmente para mí, brindándome su ayuda y sus sabios consejos; y a mi esposo Jorge, quien ha sabido apoyarme incondicionalmente.

Tatiana Illescas Verdugo

Gracias a mi madre Angelita, quien ha sido mi mayor motivación. Gracias a sus inigualables esfuerzos, cuidados y amor, me he convertido en la persona que soy.
Gracias a mi padre Hugo, quien con su firmeza y amor, ha forjado mi carácter y me ha guiado a tomar mejores decisiones.
Gracias a mi hermana Catalina y a mi hermano Roberto, por haber sido mí gran ejemplo día a día y ayudarme a crecer.
Gracias a mi hermano Paúl, por ser mi gran amigo, por nunca dejarme caer y ser mi inspiración.

Estefanía Quichimbo Barrera

RESUMEN

Debido a la gran cantidad de personas con discapacidad que no tienen oportunidad al acceso laboral, se presentó como objetivo principal de esta investigación, levantar un Manual de Perfil por Competencias (MPC) para personas con discapacidad en el sector hotelero. Para llevar a cabo esta investigación se realizó un estudio cualitativo de tipo exploratorio-descriptivo, las unidades de análisis fueron: los cargos existentes en el hotel y las PcD que laboran en el hotel. Las herramientas que se utilizaron fueron: una entrevista estructurada dirigida a las personas con discapacidad y un esquema dirigido al departamento de Talento Humano. Una vez realizado el análisis al grupo hotelero, se obtuvo que la empresa no contaba con un MPC dirigido a las personas con discapacidad, por lo que se desarrolló la propuesta inicial, con el fin de que la organización pueda ubicar a las personas con discapacidad en puesto adecuados, considerando sus capacidades y limitaciones.

Palabras Claves: Discapacidad, personas con discapacidad, inclusión laboral, manual de perfil por competencias

ABSTRACT

ABSTRACT

Due to the large number of people with disabilities who do not have the opportunity to access work, this research developed a Skills Profile Manual (MPC) for people with disabilities in the hotel sector. To carry out this research, an exploratory-descriptive qualitative study was carried out, the units of analysis were: the existing positions in the hotel and the PcD who work in the hotel. The tools that were used were: a structured interview directed to people with disabilities and a scheme directed to the Human Talent department. Once the analysis of the hotel group was carried out, it was found that the company did not have an MPC aimed at people with disabilities, so the initial proposal was developed, so that the organization can locate people with disabilities in appropriate position, considering their capabilities and limitations.

Key Words: Disability, people with disabilities, labor inclusion, skills profile manual

Translated by



Tatiana Mescas y Estefania Quichimbo



ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO	V
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	IX
CAPÍTULO 1.....	3
1. MARCO TEÓRICO	3
Introducción.....	3
1.1 La discapacidad.....	3
1.2 Tipos de discapacidad	4
1.3 Origen de la discapacidad.....	4
1.4 Datos estadísticos de discapacidad en Ecuador, México y Argentina	4
1.5 Problemas que enfrentan las Personas con Discapacidad	6
1.6 Leyes laborales que respaldan a las Personas con Discapacidad.....	7
1.7 Gestión de Recursos Humanos por Competencias.....	8
1.7.1 Subsistema de talento humano.....	9
1.7.2 Gestión de Talento Humano para Personas Discapacitadas	10
1.8 Buenas prácticas para la inclusión de Personas con Discapacidad	11
1.9 Manual de Perfiles por Competencias (MPC).....	12
Conclusión.....	13
CAPÍTULO 2.....	14
2. METODOLOGÍA	14
2.1 Tipo de investigación.....	14
2.2 Muestra	14
2.3 Aplicación.....	14
CAPÍTULO 3.....	16
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS	16
3.1 Entrevista a Personas con Discapacidad	16

3.2 Encuesta Personas con Discapacidad que laboran en la Industria.....	16
3.2.1. Datos socio demográficos.....	16
3.2.2. Datos de discapacidad.....	18
3.2.3 Aspectos Laborales.....	20
3.2.4 Propuesta de Manual de Perfiles por Competencia para Personas con Discapacidad	21
CAPÍTULO 4.....	39
4. DISCUSIÓN	39
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES.....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	43
ANEXOS	46
Anexo 1	46
<i>Encuesta filosofía corporativa y modelo de gestión de talento humano para personas con discapacidad.....</i>	<i>46</i>
Anexo 2.....	50
<i>Base de datos de personas con discapacidad que laboran en la industria Cuencana</i>	<i>50</i>
Anexo 3.....	51
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Médico Ocupacional</i>	<i>51</i>
Anexo 4.....	52
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Jefe de Talento Humano.....</i>	<i>52</i>
Anexo 5.....	53
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Asistente de Talento Humano.....</i>	<i>53</i>
Anexo 6.....	54
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Jefe de Sistemas</i>	<i>54</i>
Anexo 7.....	55
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Jefe de Seguridad y Salud.....</i>	<i>55</i>
Anexo 8.....	56
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Recepcionista.....</i>	<i>56</i>
Anexo 9.....	57
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Jefe de Recepción.....</i>	<i>57</i>
Anexo 10.....	58
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Coordinador de Reservas</i>	<i>58</i>
Anexo 11.....	59
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Botones</i>	<i>59</i>

Anexo 12.....	60
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Gerente de Mercadeo y Ventas</i>	<i>60</i>
Anexo 13.....	61
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Coordinador Comercial</i>	<i>61</i>
Anexo 14.....	62
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Jefe de Mantenimiento.....</i>	<i>62</i>
Anexo 15.....	63
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Auxiliar de Mantenimiento.....</i>	<i>63</i>
Anexo 16.....	64
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Tesorero</i>	<i>64</i>
Anexo 17.....	65
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Coordinador de Costos</i>	<i>65</i>
Anexo 18.....	66
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Contralor General.....</i>	<i>66</i>
Anexo 19.....	67
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Auditor Nocturno</i>	<i>67</i>
Anexo 20.....	68
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Auditor de Ingresos</i>	<i>68</i>
Anexo 21.....	69
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Almacenista</i>	<i>69</i>
Anexo 22.....	70
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Steward</i>	<i>70</i>
Anexo 23.....	71
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Segundo de Cocina.....</i>	<i>71</i>
Anexo 24.....	72
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Primero de Cocina</i>	<i>72</i>
Anexo 25.....	73
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Porcionador</i>	<i>73</i>
Anexo 26.....	74
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Panadero/Pastelero</i>	<i>74</i>
Anexo 27.....	75
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Chef Ejecutivo</i>	<i>75</i>
Anexo 28.....	76
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Auxiliar de Cocina</i>	<i>76</i>
Anexo 29.....	77

<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Coordinador de Servicio al Huésped</i>	77
Anexo 30	78
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Supervisor de Lavandería</i>	78
Anexo 31	79
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Supervisor de Habitaciones</i>	79
Anexo 32	80
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Jefe de Habitaciones</i>	80
Anexo 33	81
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Camarero</i>	81
Anexo 34	82
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Auxiliar de lavandería</i>	82
Anexo 35	83
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Auxiliar de Áreas Públicas</i>	83
Anexo 36	84
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Mesero</i>	84
Anexo 37	85
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Jefe de Alimentos y Bebidas</i>	85
Anexo 38	86
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Hostess</i>	86
Anexo 39	87
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Coordinador de Eventos</i>	87
Anexo 40	88
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Capitán de Servicio</i>	88
Anexo 41	89
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Barman</i>	89
Anexo 42	90
<i>MPC para personas con discapacidad, cargo Asistente de Eventos</i>	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Datos Sociodemográficos	16
Tabla 2 Tipos de Discapacidad.....	18
Tabla 3 Aspectos Laborales.....	20

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organigrama Funcional	22
Ilustración 2 Organigrama Posicional.....	23
Ilustración 3 MOF Recepción.....	24
Ilustración 4 MOF Cocina	25
Ilustración 5 MOF Sistemas	26
Ilustración 6 MOF Seguridad y Salud.....	27
Ilustración 7 MOF Contraloría.....	28
Ilustración 8 MOF Talento Humano	29
Ilustración 9 MOF Calidad y Servicio al huésped.....	30
Ilustración 10 MOF Mercadeo y Ventas	31

Ilustración 11 MOF Ama de llaves	32
Ilustración 12 MOF Mantenimiento	33
Ilustración 13 MOF Alimentos y Bebidas	34
Ilustración 14 Diccionario de Competencias Laborales.....	35
Ilustración 15 MPC Asistente de Eventos	38

INTRODUCCIÓN

Debido a la gran demanda de personas con discapacidad que no se encuentra laborando, pero que demuestran ser idóneas para ocupar cargos laborales, no solamente en puestos operacionales, sino también administrativos, es necesario que las empresas hoteleras lleguen a ser más inclusivas en sus procesos de reclutamiento, dejando a un lado los prejuicios, los cuales impiden una inclusión laboral para las personas con discapacidad. De acuerdo a los datos establecidos por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades y la Dirección de Gestión Técnica (2017), el porcentaje de personas con discapacidad que labora en el país es del 58%, es por esto que surge la necesidad de levantar un Manual de Perfil por Competencias en el ámbito hotelero, el mismo que se encarga de analizar cada cargo, basándose en las competencias (Soltura Laseria y Cuesta Santos, 2008), lo cual ayudará a conocer que puesto de trabajo se ajusta a las personas con discapacidad, independientemente si posee una discapacidad física, intelectual, auditiva o visual.

En el primer capítulo se desarrollará la base teórica que respaldará esta investigación, detallando información como la discapacidad, problemas que enfrentan las personas con discapacidad, las leyes que les respaldan, así como también, la relación que tiene la Gestión de Talento Humano con las personas con discapacidad, las buenas prácticas para la inclusión de PcD, y por último, se abordará el tema del Manual de Perfil por Competencias.

En el segundo capítulo se describe la metodología utilizada para el estudio, dando a conocer el tipo de investigación, la muestra y su aplicación.

Los resultados obtenidos y su respectivo análisis se detallan en el tercer capítulo, dando a conocer información acerca de la situación laboral de la persona con discapacidad que trabaja en la empresa, y se plantean los pasos para el levantamiento del Manual de Perfil por Competencias para personas con discapacidad.

En el cuarto capítulo se encuentra la discusión, en el cual se compara los resultados obtenidos con la base teórica encontrada en esta investigación.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones, los cuales ayudaran a generar lugares de trabajo más inclusivos, generando la participación de las personas con discapacidad.

CAPÍTULO 1

1. MARCO TEÓRICO

Introducción

En el presente capítulo se busca analizar estudios previos para obtener información y datos relevantes acerca de las personas con discapacidad (PcD), con la finalidad que sirva de referencia en el análisis de la Gestión de Talento Humano y la relación que mantiene con las personas discapacitadas (PcD), además, poder relacionar la importancia de implementar una herramienta dentro de la organización, de tal forma que aporte como guía para la inclusión laboral.

1.1 La discapacidad

La Organización Mundial de la Salud (2016) define a la discapacidad como las deficiencias, las limitaciones de actividad y las restricciones de la participación. Con el concepto anterior descrito, Ramírez Gutiérrez y Caldera González (2017), señala que las deficiencias afectan una estructura o función corporal. Las limitaciones son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para intervenir en situaciones vitales. Claramente, este concepto señala a la discapacidad como una limitación a ciertas actividades, las cuales pueden llegar a ser complejas al momento de realizarlas, pero no imposibles.

Por otro lado, la Ley Orgánica de Discapacidades (2012) en su Art.6, considera persona con discapacidad, “toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria”, en Ecuador la persona debe presentar un equivalente del 30% de discapacidad, para considerarla persona con discapacidad y pueda obtener su carnet de discapacidad. (Ministerio de Salud Pública, 2020).

1.2 Tipos de discapacidad

Entre los tipos de discapacidad tenemos los siguientes:

- **Discapacidad auditiva:** deficiencia irrecuperable a la percepción de sonidos externos.
- **Discapacidad de lenguaje:** deficiencia irrecuperable del lenguaje.
- **Discapacidad física:** deficiencia irrecuperable de las alteraciones neuromusculoesquelética o de órganos internos.
- **Discapacidad intelectual:** limitaciones en el funcionamiento intelectual.
- **Discapacidad psicosocial:** alteración del estado cognitivo.
- **Discapacidad visual:** deficiencia irrecuperable en el sistema de la visión.
- **Discapacidad múltiple:** presencia de dos o más discapacidades. (Calificación de la discapacidad. Manual, 2018).

1.3 Origen de la discapacidad

El Ministerio de Salud Pública (2018), describe las siguientes razones por las cuales una persona puede llegar a adquirir o generar una discapacidad.

- Prenatal: esta puede tener causas genéticas, ambientales y multi factoriales.
- Perinatal: causas infecciosas, traumáticas, asfixia o hipoxia y prematuras.
- Posnatal: esta engloba algunas causas como: ambientales, infecciosas, neoplásicas, enfermedades crónicas no transmisibles, desastres naturales, dentro de todas estas causas están las traumatológicas, las cuales pueden ser por accidentes o violencia. (Calificación de la discapacidad. Manual, 2018).

1.4 Datos estadísticos de discapacidad en Ecuador, México y Argentina

Según datos de la Organización Internacional del Trabajo, (2020), las personas con discapacidad representan el 15% de la población mundial y alrededor del 80% se encuentran en edad de trabajar, sin embargo, experimentan desventajas al momento de encontrar un trabajo decente.

En Ecuador, la página del Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades (CONADIS), menciona que existen 485.325 personas con discapacidad. El género femenino representa el 43,94% mientras que el masculino tiene el 56,05%, así mismo en el Ecuador el 46,64% son personas que poseen discapacidad física, 22,32% discapacidad intelectual, 14,0% discapacidad auditiva, 11,66% discapacidad visual, y el 5,39% discapacidad psicológica. (Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades, 2020).

De la misma manera, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en coordinación con el Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades y la Dirección de Gestión Técnica (2017) señala que el total de personas con discapacidad que labora en el país es del 58%, siendo el Guayas la provincia con mayor inserción laboral de personas con discapacidad con el 28,59%, seguida de Pichincha con 25,61%, Manabí 7,05% y Azuay con 6,71%. (García Salazar, Cedeño Barreto, y Cobacango Villavicencio., 2018).

Por otro parte, en el país de México, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en el último censo, indica que existen 7,1 millones de personas con discapacidad (PcD). (La discapacidad en México, datos al 2014, 2017), y según La Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID) (2018), el 54,2% son mujeres y 45,8% hombres y los estados que presentan mayor población con discapacidad son: Zacatecas 10.4%, Tabasco 9.8% y Guerrero 9.4 %; mientras que los más bajos son; Chiapas con el 4.7% y Nuevo León y Quintana Roo con 4.6% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía , 2019). Por otro lado El INEGI señala que el 64,1% de la población de personas con discapacidad (PcD) tiene limitación en sus piernas, el 58,4% en ver, el 38,8% en aprender, recordar o concentrarse, el 33,5% en escuchar, el 33,0% en mover o usar sus brazos o manos, el 23,7% en bañarse, vestirse o comer, el 19,6% en problemas emocionales o mentales, y por último el 18,0% tienen deficiencia en hablar o comunicarse. (La discapacidad en México, datos al 2014, 2017).

Del mismo modo en el país argentino, en su Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad (2018) indica que existen 3.571.983 personas con discapacidad, siendo menor a la población de México. Del número de personas señaladas anteriormente,

únicamente se las puede considerar discapacitadas a partir de los seis años en adelante, ya que en Argentina no se consideran a los niños menores debido a que los niños pueden estar sujetos a cualidades evolutivas. El 45,5% de esta población son varones y el 54,5% son mujeres, en este mismo estudio se establecieron porcentajes según el tipo de discapacidad, los cuales son: 25,2% discapacidad motora, el 13,7% discapacidad visual, el 11,0% discapacidad auditiva, 7,5% discapacidad mental-cognitiva, 0,9% discapacidad en el habla y la comunicación, 18,3% tiene dos dificultades, y el 12,2% tres dificultades o más. (Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad: resultados definitivos 2018, 2018).

1.5 Problemas que enfrentan las Personas con Discapacidad

Según Forcada Rojkin (2015), uno de los principales problemas que enfrentan las personas con discapacidad (PcD) son los prejuicios, los cuales crean actitudes negativas impidiendo una inclusión social; lo que para Mareño Sempertegui (2015), se ve reflejado en los índices de desempleo y de precariedad existente en las personas con discapacidad (PcD), lo cual sigue siendo alarmante, ya que existen escasas oportunidades de trabajo, bajos ingresos, asignación de tareas no calificadas y omisión de derechos laborales.

Otro de los problemas según la Organización Internacional del Trabajo (2014), es la discriminación, ya que las personas con discapacidad al verse excluidos de su derecho al trabajo y de no contar con un contrato y garantías que los ampare, se ven en la necesidad de laborar de manera independiente, enfrentándose a vivir en condiciones poco dignas debido a salarios inferiores al mínimo legal actual. (Poma-Copa, Torres-Alta, & Carrera-Oña, 2019). Es por esto que se puede considerar en el ámbito laboral a la discriminación como el cierre de oportunidades y beneficios dentro de una organización. (Ramírez Gutiérrez y Caldera González, 2017).

Es por esto que Bárbara Murray (2003), sostiene que el miedo y las percepciones erróneas de los empleadores frente a las personas con discapacidad, continúan generando barreras frente a la participación laboral (Forcada Rojkin, 2015), al no realizar un análisis técnico de puestos que pueden ser ocupados por las personas con discapacidad (PcD) y el no emplear cambios a los procesos de selección para este tipo de personas (material de selección,

evaluación de conocimientos, competencias de acuerdo con las características de cada discapacidad), impide una adecuada inserción laboral. (Hernández Junco y Santamaría Naranjo, 2018).

1.6 Leyes laborales que respaldan a las Personas con Discapacidad

En el Ecuador el Ministerio de trabajo promueve el cumplimiento de las leyes laborales establecidas en el Código Laboral, supervisadas a través de la Inspectoría del Trabajo a nivel nacional y en coordinación con la Unidad de Discapacidades, estas entidades públicas garantizan los derechos de los trabajadores que presenten alguna discapacidad. (Sánchez Ruiz, Román Aguirre, Torres Sánchez, y Loarte Tene, 2019).

Además, el Código de Trabajo establece que, “el empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial. En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años.”; además, “El empleador que incumpla con lo dispuesto en este numeral, será sancionado con una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general”. (Código de Trabajo, 2018, p. 22).

De igual manera, México cuenta con una legislación amplia, la cual busca que el gobierno y la sociedad se comprometan con el cumplimiento de las leyes, la cuales están enfocadas a la inclusión laboral de grupos vulnerables, y, según la Secretaria de Trabajo y Previsión Social (STPS), se busca promover la inclusión y permanencia laboral en igualdad de condiciones (Ramírez Gutiérrez y Caldera González , 2017). La Ley Federal del Trabajo (LFT), nos menciona en su artículo 132 lo siguiente: “dentro de las obligaciones de los patrones se encuentran, contar en los centros de trabajo de más de 50 trabajadores con

instalaciones adecuadas para el acceso y desarrollo de actividades de las personas con discapacidad”. (Ramírez y Caldera, 2017, p. 471).

Mientras tanto en Argentina, existe la ley 22.431, la cual se considera como la ley madre que ampara a las personas con discapacidad a nivel nacional. Esta ley busca que se cumplan varios requisitos, uno de ellos es que exista un sistema de protección integral en cuanto a la inserción laboral, permitiendo que disminuya las desventajas que produce la discapacidad. (Forcada Rojkín, 2015).

Al igual que en el Ecuador, el país de Argentina, indica que las empresas tanto públicas como privadas, están en la obligación de contratar personas con discapacidad no inferior al 4% de la totalidad de su personal, según el Art. 8 de la ley 22.431. Las mismas deben encontrarse en condiciones idóneas para el cargo. Además, las personas con discapacidad gozarán de los mismos derechos, pero a su vez tendrán las mismas obligaciones que establece la legislación laboral para el trabajador normal. (Nassif y Nassif, 2019).

1.7 Gestión de Recursos Humanos por Competencias

La Gestión de Talento Humano por Competencia nos permite alinear a las personas que integran una organización, siendo un modelo que ayuda a seleccionar y evaluar a las personas basándonos en las competencias necesarias para alcanzar los objetivos organizacionales. (Alles, 2015).

Según Santos (2001), manejar a una empresa en relación a las competencias laborales, nos ayuda establecer conocimientos específicos de cada individuo, así como habilidades necesarias para un mejor desempeño en su cargo. (Chávez Hernández, 2012).

A su vez, Martha Alles (2015), define a las competencias como “las características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo” (Alles, 2015,p. 91), por lo tanto la persona que ingrese a una empresa debe poseer diversas competencias las cuales le ayude a realizar de manera exitosa las actividades que estén a su cargo y así pueda aportar adecuadamente a la organización.

Estas competencias están divididas en dos tipos:

- Cardinales: estas competencias son dirigidas para todos los miembros que conforman la empresa, este tipo de competencias ayudan a alcanzar la visión organizacional.
- Específicas: estas son aplicables a grupos específicos. (Alles, 2015).

Por consiguiente, Gil (2007) menciona que existen diversas técnicas para la valoración de competencias, pero la más adecuada será aquella que se base en el comportamiento de la persona en su puesto de trabajo, ya que ahí, es el lugar real donde podemos identificar la acción laboral, comprobando: conocimientos, habilidades y valores que integran la competencia requerida para cada cargo. (Chávez Hernández, 2012).

Por último, este modelo puede presentarse en distintas formas, generalmente incluye un diccionario de competencias y perfil para cada cargo. El diccionario detalla cada una de las competencias identificadas; por lo tanto el perfil de cargos es elaborado para cada puesto e incluye competencias necesarias para un desempeño exitoso. (Alles, 2015).

1.7.1 Subsistema de talento humano

Los subsistemas de talento humano nos permite contar con la información necesaria para establecer políticas en la dirección del talento humano, los mismos que se dividen en: provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y control.

Chiavenato (2011), manifiesta que los subsistemas están relacionados para organizar al personal de una mejor manera. Él plantea que el subsistema de provisión, el mismo que está formado por reclutamiento y selección de personal, es el más estratégico, debido a que realiza la planeación organizacional, tanto para el presente como para el futuro, por lo tanto, este subsistema está orientado al destino de la organización y de las personas que forman parte de ella.

Adicionalmente, para manejar correctamente este subsistema se debe mantener en orden los datos, la información del análisis y las especificaciones de puestos. El proceso de selección se basa en los requisitos de cada puesto, por lo que un Manual de Perfil por Competencias sería una herramienta adecuada, ya que puede proporcionar objetividad y precisión en la selección de personal. (Chiavenato, 2011).

En el caso del grupo Acoor, el cual es uno de las principales cadenas hoteleras en el mundo, se encarga de garantizar la igualdad de oportunidades al momento de contratar

personas con discapacidad (PcD), siendo líder en la provisión de soluciones en recursos humanos. Accor estableció por primera vez en 1992 un equipo dedicado a facilitar la inclusión y el ajuste razonable para las personas con discapacidad (PcD). Este incluía la aceleración del reclutamiento de personas con discapacidad, además de su capacitación en acciones de comunicación y sensibilización para los reclutadores como tales. En el año 2013 mantuvieron reuniones con gerentes comerciales y miembros de equipos de discapacidad para tratar temas acerca del reclutamiento en las organizaciones y las necesidades de inclusión de las personas con discapacidad (PcD). (Organización Internacional del Trabajo, 2014).

1.7.2 Gestión de Talento Humano para Personas Discapacitadas

Una vez establecido el concepto y funcionamiento de la Gestión de Talento Humano, es importante conocer la relación que mantiene con las personas con discapacidad. Según la OIT (2011), la mayoría de informes científicos no abordan temas sobre Modelos de Gestión de Talento Humano dirigida a las personas con discapacidad (PcD), ya que, únicamente analizan servicios y metodologías para lograr su inserción laboral. (Hernández Junco y Santamaría Naranjo, 2018).

Sin embargo, la propuesta de un Modelo de Gestión de Talento Humano dirigido a la inclusión de personas con discapacidad (PcD), debe surgir a partir de la exigencia legal que mantiene el Código de Trabajo en su artículo 42, numeral 35, donde establece las obligaciones que tiene cada empleador: “Las empresas e instituciones, públicas o privadas, para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad al empleo, harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades, normas INEN sobre accesibilidad al medio físico y los convenios, acuerdos, declaraciones internacionales legalmente suscritos por el país”. (Código de Trabajo, 2018).

Esta disposición legal obliga a cada empresa y organización, implementar un ajuste en las herramientas de selección, capacitación y realizar análisis de cada puesto, de tal forma se logre determinar qué cargo puede ajustarse a las personas con discapacidad (PcD).

1.8 Buenas prácticas para la inclusión de Personas con Discapacidad

El correcto manejo de la Gestión de Talento Humano, implica que exista un crecimiento en el conocimiento organizacional acerca de las personas con discapacidad (PcD). De igual importancia, las buenas prácticas en las empresas generan lugares de trabajo más inclusivos para los empleados con discapacidad (PcD) (Organización Internacional del Trabajo, 2014), por lo tanto, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Las condiciones del entorno físico, infraestructura, comunicaciones y transporte, debe permitir el libre desenvolvimiento, independientemente de sus capacidades.
- Fomentar la inclusión de las personas con discapacidad en todas las áreas de interrelación laboral, sociales, deportivas y demás actividades.

Durante la inducción

- La inducción debe ser 100% inclusiva y adecuada a las necesidades específicas de la persona con discapacidad.
- La empresa debe construir herramientas inclusivas (Técnicas de Comunicación) que le permitan socializar el código de ética interno, el manual administrativo y sueldos.
- Si la persona contratada tiene discapacidad intelectual considerar la opción para que un familiar de confianza y/o representante le acompañe a la inducción y proseguir con la firma del contrato.

Durante la relación laboral

- Incluir actividades de información y sensibilización permanentes respecto a la discapacidad, en las cuales, todos los empleados sin importar el nivel jerárquico participen.
- Promover el diálogo constante entre las personas con discapacidad respecto a sus derechos y obligaciones.
- La empresa debe otorgar uniforme a sus empleados elaborados con la misma calidad y modelo, para todos sin excepción. (Ministerio de Relaciones laborales, 2013).

1.9 Manual de Perfiles por Competencias (MPC)

Para que el proceso de reclutamiento y selección este correcto, es necesario guiarnos en un perfil de cargos, para poder tener claro los requisitos que conlleva cada puesto.

El Manual de Perfiles por Competencia (MPC) es una herramienta, la cual constituye el proceso inicial que da lugar a la gestión por competencia. El Manual de Perfiles por Competencia (MPC) se encarga del proceso y análisis de cargos basados en las competencias, de tal forma que se pueda lograr establecer los niveles de desempeño deseado y necesario con base en el comportamiento de la persona que ocupe un cargo dentro de la organización. Inicialmente para que las competencias puedan ser establecidas, debemos apoyarnos en la misión de cada puesto (Soltura Laseria y Cuesta Santos, 2008). Por consiguiente, toda organización debe describir cada puesto que la integran, esto beneficiara a la empresa para asegurar que cada cargo tenga las actividades necesarias. Para llegar a describir correctamente un puesto laboral se debe considerar las competencias, quienes ayudan a identificar los comportamientos deseados para cada puesto. Para realizarlo, se recomienda identificar las competencias más comunes y posteriores a ello, las competencias específicas. Se cree que sería suficiente incluir cuatro o cinco competencias en la descripción de cada puesto. (Martínez E. y Martínez A., 2009).

En general, el propósito de la descripción y análisis de los puestos es mantener el conocimiento de la estructura de la empresa y tener presente las responsabilidades de los puestos existentes. Un buen análisis de puesto ayudará al departamento de Recursos Humanos en: reclutamiento y selección, formación de cada empleado, remuneración, evaluación de desempeño, planes de carrera y asegurarse de que se hayan establecido todas las actividades necesarias que deben realizarse. (Alles, 2015).

Para establecer las competencias que determinaran un cargo se debe basar en el diccionario de competencias, el cual indica con nombre, definición y grado de cada competencia. (Alles, 2015).

Por otra parte en la construcción del perfil del cargo, se reflejará la cultura organizacional, e independientemente de sus características deberá presentar los siguientes aspectos:

- Designación del cargo
- Misión de cargo
- Requerimientos para ocupar el cargo
- Competencias de desempeño y responsabilidades (Soltura Laseria y Cuesta Santos, 2008).

Conclusión

Tras un breve análisis de la teoría, es evidente la existencia de leyes que respaldan y amparan a las personas con discapacidad, quienes, al margen de la ley, exigen a las empresas que se los consideren para un puesto de trabajo, sin embargo, debido a la ausencia de procesos y herramientas adecuadas para personas con discapacidad, se les es difícil acceder a un empleo. Para que la inclusión laboral a estas personas sea considerada factible, es necesario realizar ajustes que aporten al desarrollo profesional de las personas con discapacidad.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

La investigación tiene un alcance exploratorio, debido a que es un tema poco estudiado en el ámbito hotelero, y descriptivo pues se obtuvo información como: datos, situación actual de las personas con discapacidad y el funcionamiento de Talento Humano dentro de la organización.

El diseño de la investigación es de tipo no experimental debido a que no se manipulan las variables de estudio, manteniendo un enfoque cualitativo, ya que se aplicaron entrevistas; siendo de tipo transversal, dado que la recolección de la información fue en un corto periodo de tiempo.

2.2 Muestra

La unidad de análisis de nuestra investigación fueron los cargos existentes en el grupo hotelero y las personas con discapacidad.

2.3 Aplicación

Para poder obtener la información necesaria para nuestra investigación se inició identificando la situación actual de las personas con discapacidad (PcD) mediante una entrevista estructurada, la cual fue realizada y aprobada por investigadores que pertenecen a instituciones educativas como: Universidad Nacional de Educación, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, Universidad Católica de Cuenca y Universidad del Azuay. Dicha entrevista fue aplicada a las personas con discapacidad (PcD) que laboraban en la empresa hotelera, las mismas que resultaron ser dos personas quienes formarían parte de nuestra muestra, cabe recalcar que a uno de los trabajadores con discapacidad no se pudo aplicar la entrevista debido a que se rehusó a ser evaluado, sin embargo, la segunda persona que forma parte del grupo, presentó pre disposición para realizar el proceso de la investigación, con la cual se pudo obtener información relevante como: el origen, tipo y grado de su discapacidad, conocer si recibe algún tipo de rehabilitación y la relación laboral que mantiene dentro de la empresa, etc.

Para identificar el funcionamiento del departamento de Talento Humano, se consideraba la aplicación de una matriz estructurada dirigida al representante del departamento, la misma que buscaba identificar la filosofía corporativa de la empresa, su Modelo de Gestión de Talento Humano y reconocer si implementaban dicho modelo. Sin embargo, no se logró tener acceso a dicha información, pero se pudo observar que la organización si cumple con los Modelos de Gestión de Talento Humano.

Una vez obtenida esta información se procedió a realizar el organigrama funcional y posicional, y para esto se utilizó como referencia un hotel de cinco estrellas, ubicado en la ciudad de Cuenca. Posterior a ello iniciamos con el levantamiento del Manual Orgánico Funcional (MOF) de cada departamento, para luego establecer las actividades esenciales que requería cada uno de los cargos, los mismos que fuimos ayudados y guiados por la página oficial del Onet Center. Finalmente, procedimos a la elaboración del Manual de perfil por Competencias (MPC) de cada cargo dirigido a las personas con discapacidad (PcD), el cual se realizó con la asistencia de una persona experta en discapacidad los mismos que son: Mst. Adriana León, Mst. Eulalia Tapia, Mst. Alejo Vega y Mst. Soledad Rivera, quienes nos ayudaron a evaluar cargo por cargo, basándose en los niveles de discapacidad que pudieran ocupar dichos puestos de trabajo.

CAPÍTULO 3

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1 Entrevista a Personas con Discapacidad

Para obtener información acerca de la situación actual de las personas con discapacidad se procedió a realizar una entrevista estructurada dirigida a los miembros con discapacidad que conforman el grupo hotelero, dicha entrevista fue realizada y aprobada por investigadores que pertenecen a instituciones educativas como: Universidad Nacional de Educación, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, Universidad Católica de Cuenca y Universidad del Azuay. En el hotel donde se realizó la investigación, laboraban dos personas con discapacidad (PcD), sin embargo, esta entrevista fue aplicada únicamente a un miembro del grupo, ya que el segundo trabajador no mostro predisposición para el estudio.

3.2 Encuesta Personas con Discapacidad que laboran en la Industria

3.2.1. Datos socio demográficos

Tabla 1

Datos Socio demográficos

Datos Socio demográficos	
Estado Civil	
Casado/a	
Soltero/a	
Unión de hecho	
Divorciado/a	X
Viudo/a	

Edad	
22-32 años	
32-42 años	
42-52 años	X
52-62 años	
Género	
Masculino	
Femenino	X
Otro	
Nivel de formación	
Primaria	X
Secundaria	
Superior	
Posgrado	

Fuente: Tatiana Illescas y Estefanía Quichimbo, 2020

3.2.2. Datos de discapacidad

Tabla 2

Tipos de Discapacidad

Variable de discapacidad	
Tipos de discapacidad	
Auditiva	
Física	X
Intelectual	
Visual	
Psicosocial	
No conoce	
Grado discapacidad	
Leve	
Moderado	
Severo	X
Origen de discapacidad	
Adquirida	X
Congénita	

No conoce	
Tipo de Rehabilitación	
Ninguna	
Rhb. Física	X
Otros (terapia)	
Rhb. Lenguaje	
Rhb. Psicológica	
Rhb. Cognitiva	
Rhb. Alternativa	
Tto. Farmacológico	
Tipo de ayuda técnica	
Ninguna	X
Bastón	
Lentes	
Órtesis-férulas	
Prótesis	
Audífonos	

Fuente: Tatiana Illescas y Estefanía Quichimbo, 2020

En cuanto a los datos de discapacidad, la persona encuesta manifiesta que padece de artritis reumatoidea tanto en la mano y pierna izquierda, presentando un 57% de discapacidad física, esta discapacidad fue adquirida en su último parto, aproximadamente hace 20 años. Además, la persona entrevistada supo comentar que cuenta con su carnet de discapacidad.

3.2.3 Aspectos Laborales

Tabla 3
Aspectos Laborales

Aspectos Laborales	
Empresa	Privada
Cargo	Camarera
Tiempo de trabajo en la empresa	29 años
Horas de trabajo	8 horas
Salario mensual	Sueldo básico
Infraestructura adecuada en el espacio de trabajo	
Totalmente de acuerdo	X
Desacuerdo	
Totalmente de en desacuerdo	
Su cargo es adecuado en sus habilidades	
Totalmente de acuerdo	X
Desacuerdo	

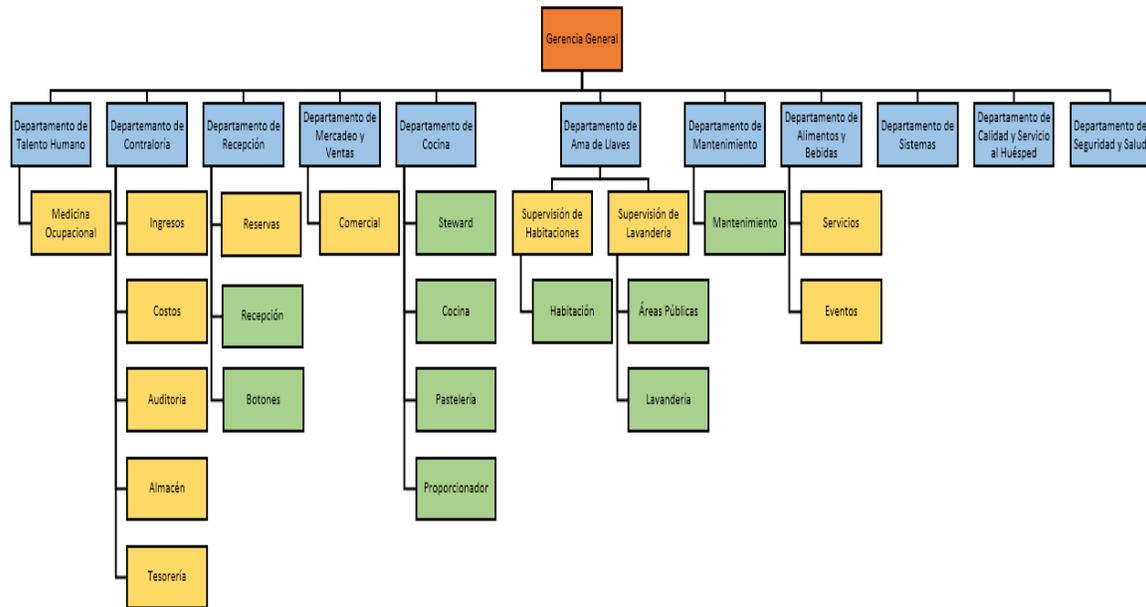
Totalmente de en desacuerdo	
Su cargo está adecuado a su discapacidad	
Totalmente de acuerdo	X
Desacuerdo	
Totalmente de en desacuerdo	

Fuente: Tatiana Illescas y Estefanía Quichimbo, 2020

3.2.4 Propuesta de Manual de Perfiles por Competencia para Personas con Discapacidad

1. Para establecer la creación de nuestra herramienta, nos basamos en la información de los Manuales de Perfiles por Competencias de los hoteles: Sheraton, Victoria y fuimos guiados por la página del Onet Center.
2. Establecimos el organigrama funcional, el cual, se basa en la división de departamentos o funciones de la empresa.

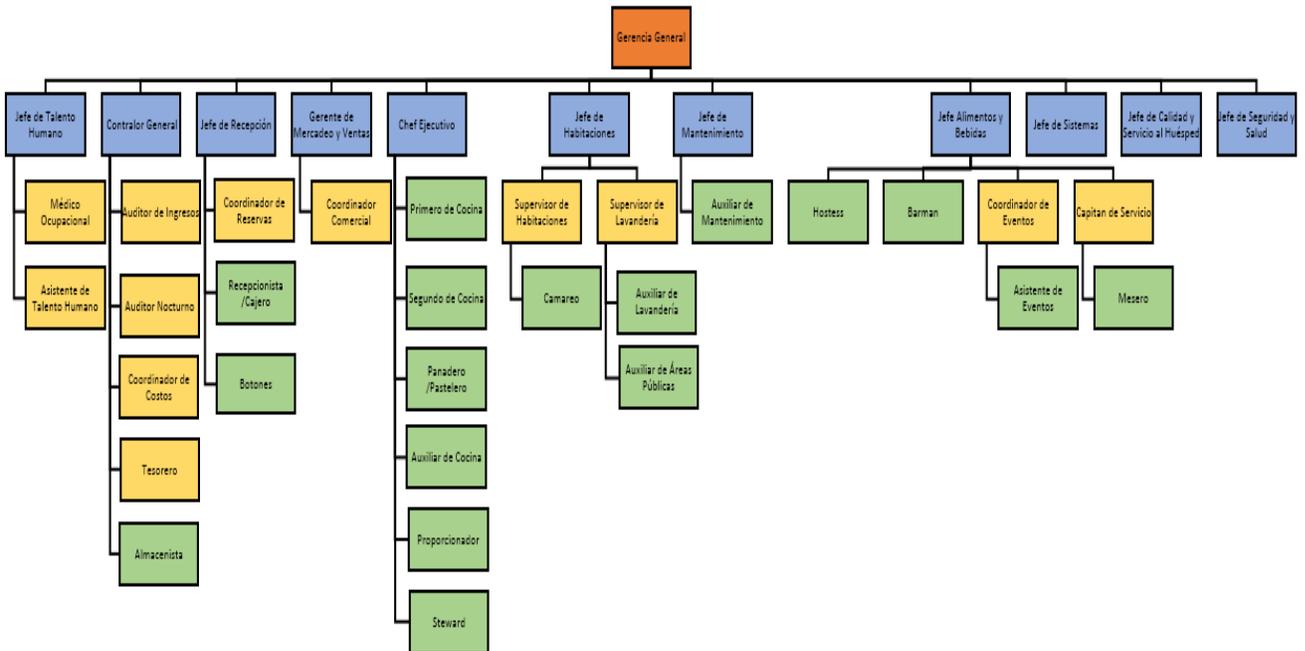
Ilustración 1
Organigrama Funcional



Fuente: Four Points Sheraton, 2020

3. Posterior a ello, se estableció el organigrama posicional, el mismo que describe cada cargo que pertenece a cada uno de los niveles estructurales y funcionales de la empresa.

Ilustración 2
Organigrama Posicional



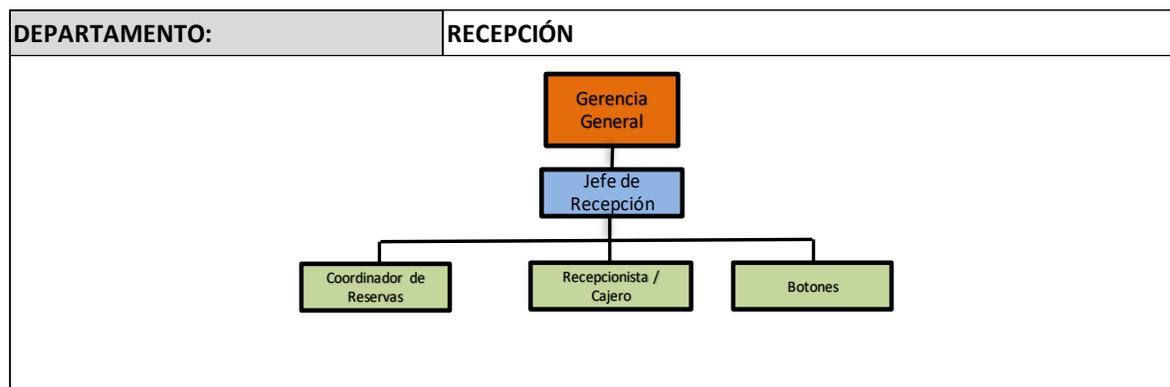
Fuente: Four Points Sheraton, 2020

- Se realizó el levantamiento del Manual Orgánico Funcional (MOF), el cual es un documento formal de la empresa, donde se describe el objetivo principal de cada departamento, seguido de sus actividades esenciales.

Ilustración 3
MOF Recepción

MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Área/ 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:

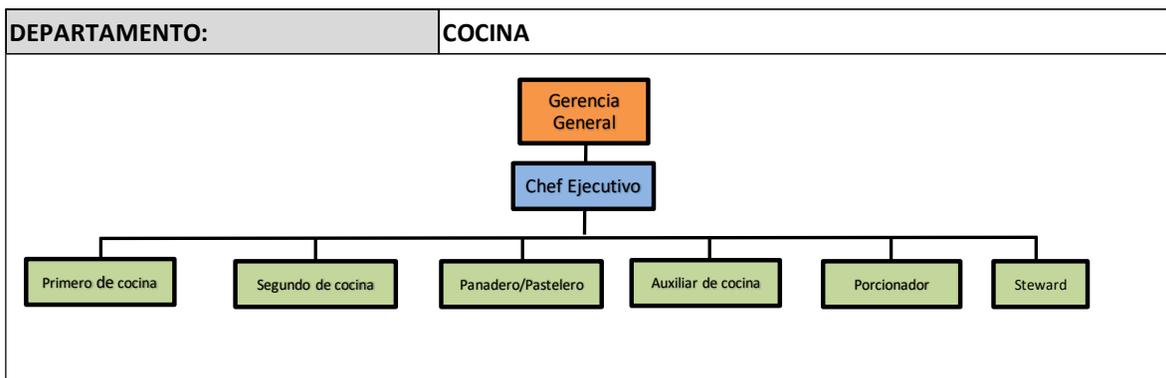
- Controlar, coordinar, gestionar y brinda diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes.
- Estar a disposición del cliente, manteniendo el área organizado y con personal.
- Gestionar las peticiones de reservaciones.
- Asignar habitaciones de acuerdo a las necesidades del cliente.

Fuente: Jhuliana Figueroa, Tatiana Illescas, Josselin Loaiza, Andrea Mercado, Estefanía Quichimbo, Evelyn Quizhpe, Boris Rivas, Mgs. Mónica Rodas, Analí Tenorio, 2020.

Ilustración 4
MOF Cocina

MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Área/ 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:

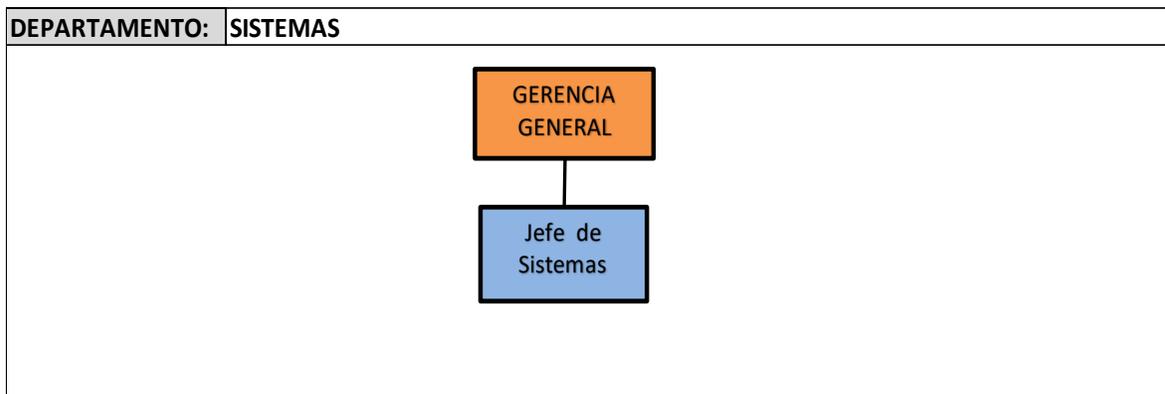
- Idear, innovar y aplicar las nuevas técnicas culinarias.
- Clasificar los alimentos según corresponda y realizar la rotación de los mismos según las fechas de caducidad, refrigeración y elaboración.
- Mantener la carta actualizada, conservando precios asequibles.
- Supervisar el buen uso de utensilios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

Fuente: Jhuliana Figueroa, Tatiana Illescas, Josselin Loaiza, Andrea Mercado, Estefanía Quichimbo, Evelyn Quizhpe, Boris Rivas, Mgs. Mónica Rodas, Analí Tenorio, 2020

Ilustración 5
MOF Sistemas

MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Área/ Departamento etc.

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

3. Descripción de las Responsabilidades:

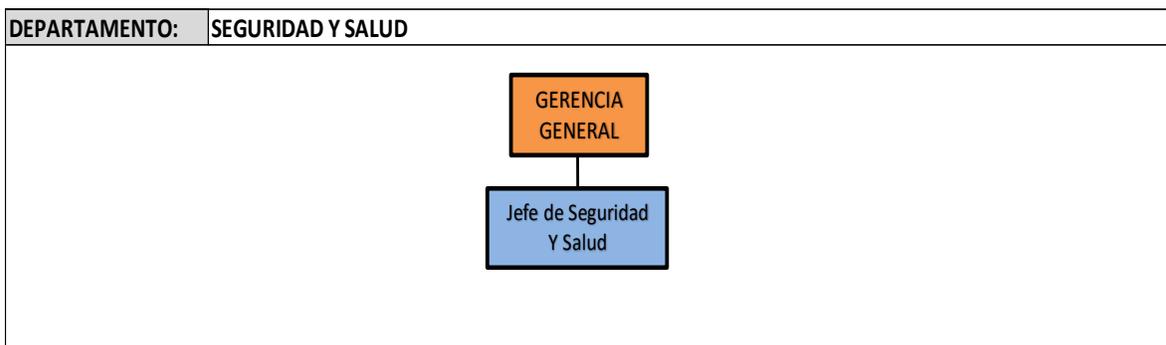
- Actualizar los sistemas informáticos y salvaguardar la información de la organización.
- Desarrollar sistemas informáticos para el manejo seguro de la información.
- Organizar y controlar el desarrollo e implementación de los sistemas informáticos.
- Proporcionar a los usuarios soporte técnico para problemas informáticos.

Fuente: Jhuliana Figueroa, Tatiana Illescas, Josselin Loaiza, Andrea Mercado, Estefanía Quichimbo, Evelyn Quizhpe, Boris Rivas, Mgs. Mónica Rodas, Analí Tenorio, 2020

Ilustración 6
MOF Seguridad y Salud

MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Área/ 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:

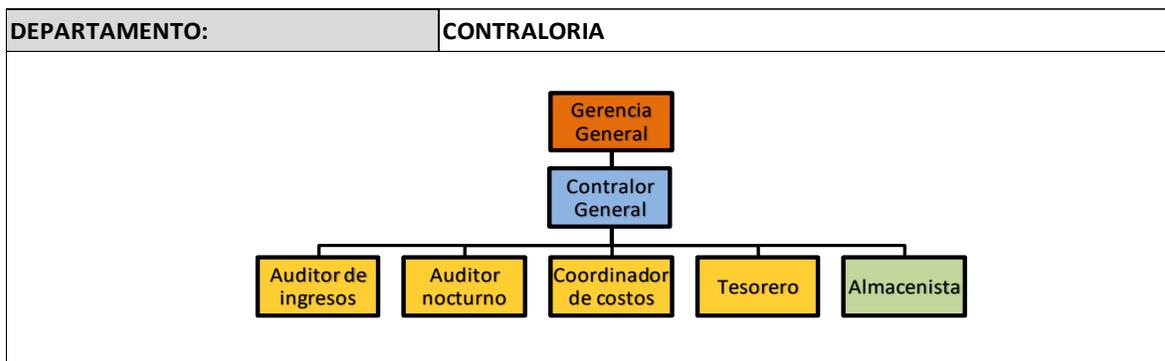
- | |
|--|
| Gestionar y participar en el reconocimiento, prevención, evaluación y control de los riesgos laborales: físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales. |
| Difundir las políticas generales de Seguridad y Salud de la organización, reglamento de seguridad y salud ocupacional. |
| 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. |

Fuente: Jhuliana Figueroa, Tatiana Illescas, Josselin Loaiza, Andrea Mercado, Estefanía Quichimbo, Evelyn Quizhpe, Boris Rivas, Mgs. Mónica Rodas, Analí Tenorio, 2020

Ilustración 7
MOF Contraloría

MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Área/ 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:

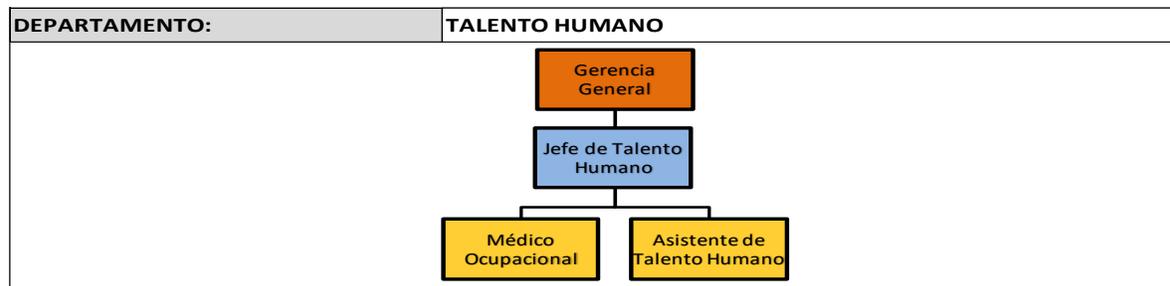
- Controlar las operaciones y actividades de los activos, pasivos, ingresos y egresos de la organización.
- Manejar en forma organizada el flujo de efectivo de la organización teniendo en consideraciones el orden de prioridades de la operación de la organización
- Implementar un sistema de control interno 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

Fuente: Jhuliana Figueroa, Tatiana Illescas, Josselin Loaiza, Andrea Mercado, Estefanía Quichimbo, Evelyn Quizhpe, Boris Rivas,
Mgs. Mónica Rodas, Analí Tenorio, 2020

Ilustración 8
 MOF Talento Humano

MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Área/ 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:

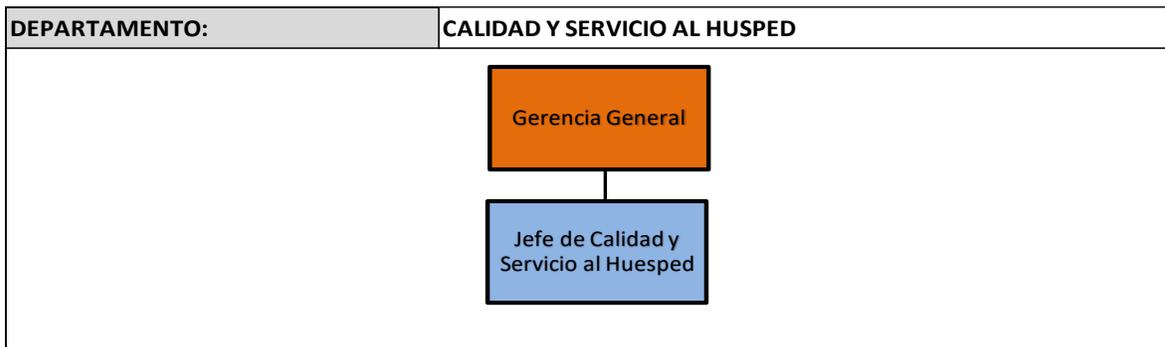
- Ejecutar el plan de gestión de talento humano, a través de la coordinación eficiente de los subsistemas que lo integran (selección, evaluación, capacitación, inducción y desarrollo, clasificación y valoración de cargos, administración de sueldos, programas incentivos y beneficios y retiro).
- Establecer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

Fuente: Jhuliana Figueroa, Tatiana Illescas, Josselin Loaiza, Andrea Mercado, Estefanía Quichimbo, Evelyn Quizhpe, Boris Rivas,
 Mgs. Mónica Rodas, Analí Tenorio, 2020

Ilustración 9
 MOF *Calidad y Servicio al huésped*

MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Área/ 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:

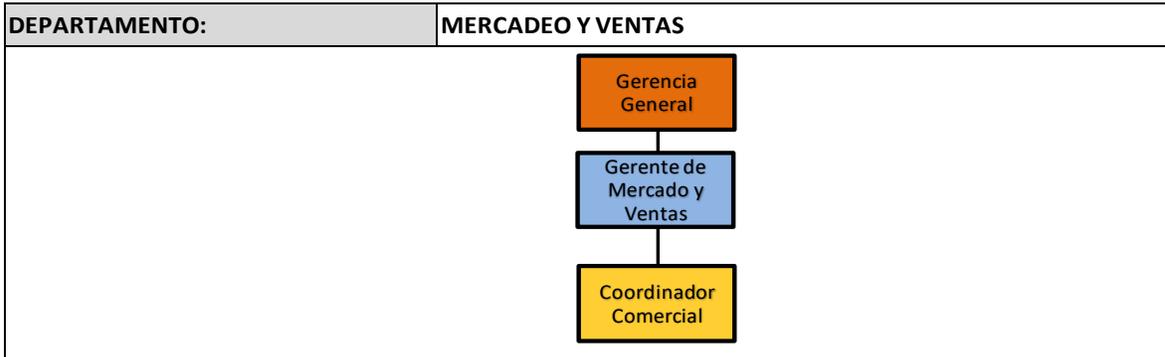
- | |
|---|
| Reforzar en cada miembro de la organización la cultura de orientación al cliente. |
| Informar a la organización sobre las reacciones y comportamientos de los clientes en sus experiencias de todo tipo con la organización. |
| Asegurar la prestación de servicios bajo parámetros de calidad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

Fuente: Jhuliana Figueroa, Tatiana Illescas, Josselin Loaiza, Andrea Mercado, Estefanía Quichimbo, Evelyn Quizhpe, Boris Rivas, Mgs. Mónica Rodas, Analí Tenorio, 2020

Ilustración 10
MOF Mercadeo y Ventas

MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Área/ 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:

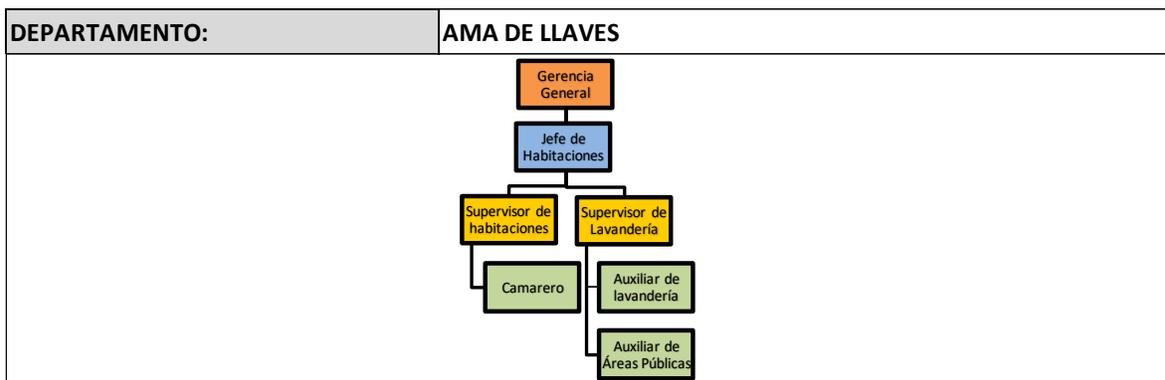
- | |
|--|
| Establecer y ejecutar políticas de promoción, publicidad y propaganda. |
| Elaboración, ejecución y control del presupuesto del departamento. |
| Cumplir con los planes de ventas trazados por la gerencia. |
| Establecer programas de entrenamiento para el personal del hotel que tiene relación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

Fuente: Jhuliana Figueroa, Tatiana Illescas, Josselin Loaiza, Andrea Mercado, Estefanía Quichimbo, Evelyn Quizhpe, Boris Rivas, Mgs. Mónica Rodas, Analí Tenorio, 2020

Ilustración 11
 MOF Ama de llaves

MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Área/ 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:

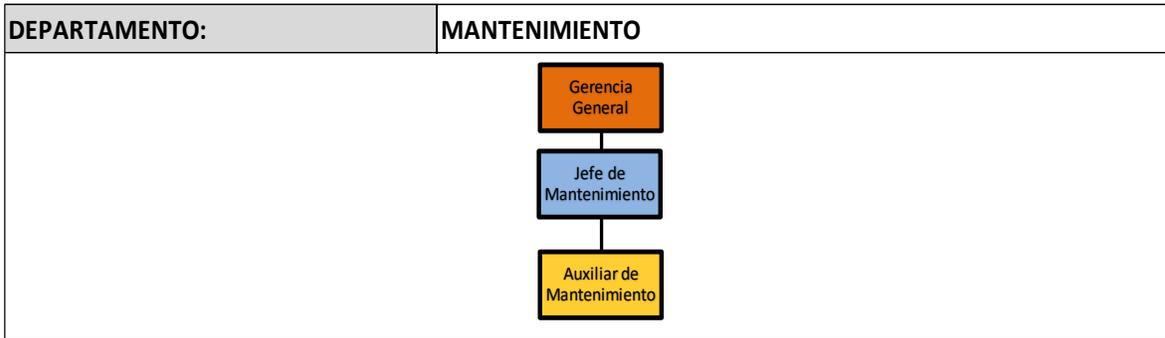
- Cumplir estándares de calidad y normas de servicio en el área.
- Ofrecer soluciones sugerencias/quejas y demás vicisitudes presentadas con los clientes .
- Mantener y controlar el aseo en todas las áreas del hotel.
- Asegurar el mantenimiento de los suministros de limpieza y lencería de las habitaciones,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

Fuente: Jhuliana Figueroa, Tatiana Illescas, Josselin Loaiza, Andrea Mercado, Estefanía Quichimbo, Evelyn Quizhpe, Boris Rivas, Mgs. Mónica Rodas, Analí Tenorio, 2020

Ilustración 12
 MOF Mantenimiento

MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Área/ Departamento etc.

Seguir las normas de calidad, seguridad y medio ambiente para el correcto mantenimiento de maquinaria e infraestructura.

3. Descripción de las Responsabilidades:

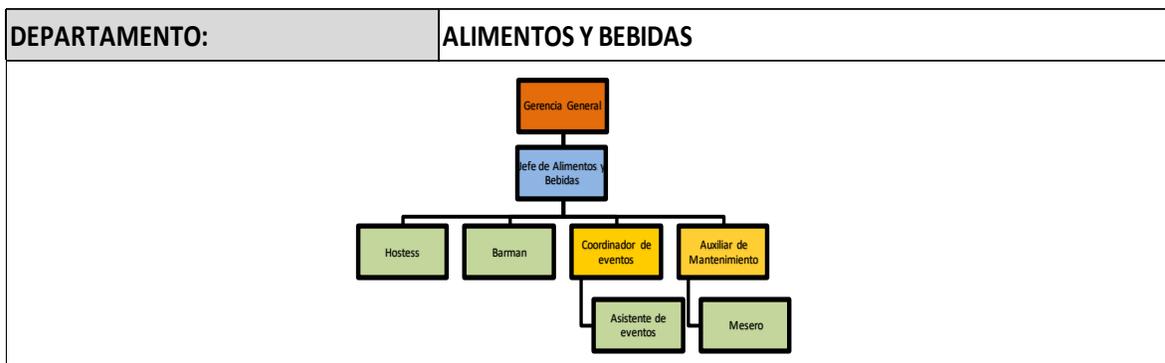
- Brindar soporte técnico a todas las áreas de la organización.
- Asegurar la integridad física del personal como de las instalaciones.
- Realizar mantenimientos periódicos a la maquinaria e infraestructura del hotel.
- Procurar el abastecimiento de los materiales necesarios para un óptimo desempeño de actividades en el área.

Fuente: Jhuliana Figueroa, Tatiana Illescas, Josselin Loaiza, Andrea Mercado, Estefanía Quichimbo, Evelyn Quizhpe, Boris Rivas, Mgs. Mónica Rodas, Analí Tenorio, 2020

Ilustración 13
 MOF Alimentos y Bebidas

MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Área/ Departamento etc.

Garantizar la excelencia en la calidad de los productos y servicios ofrecidos, cumpliendo en todo momento los estándares establecidos.

3. Descripción de las Responsabilidades:

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.

Fuente: Jhuliana Figueroa, Tatiana Illescas, Josselin Loaiza, Andrea Mercado, Estefanía Quichimbo, Evelyn Quizhpe, Boris Rivas, Mgs. Mónica Rodas, Analí Tenorio, 2020

5. Para establecer las competencias conductuales o destrezas de cada cargo, se utilizó el diccionario de competencias laborales, el mismo que describe la definición de la competencia con su grado de desarrollo correspondiente.

Ilustración 14
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 pulcritud, 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 pulcritud. 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 desempeño 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 ventaja competitiva.
			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 éstos 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	Líder 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: Four Points by Sheraton, 2020

6. Con la información recolectada, finalmente se realizó la elaboración del Manual de perfil por Competencias (MPC) de cada cargo dirigido a las personas con discapacidad (PcD). El manual se realizó con una persona experta en discapacidad.

Ilustración 15

MPC Asistente de Eventos

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

1. Datos de identificación:

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

2. Matriz de discapacidad:

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

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.

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. 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	

Fuente: Jhuliana Figueroa, Tatiana Illescas, Josselin Loaiza, Andrea Mercado, Estefanía Quichimbo, Evelyn Quizpe, Boris Rivas, Análí tenorio, Mgs. Mónica Rodas, Mst. Adriana León, Mst. Eulalia Tapia, Mst. Alejo Vega y Mst. Soledad Rivera, 2020

CAPÍTULO 4

4. DISCUSIÓN

Nuestra investigación tuvo como objetivo levantar un Manual de Perfiles por Competencias para personas con discapacidad en el sector hotelero. Se tomó como referencia la bibliografía e información recolectada a través de una entrevista directa realizada a la persona con discapacidad perteneciente al hotel y con esto se pudo lograr desarrollar una herramienta que valide los cargos hoteleros que pueden ser ocupados por las personas con discapacidad, en relación con sus capacidades y limitaciones.

Por medio de la conversación mantenida con el representante del departamento de Talento Humano del hotel, se evidenció que la empresa hotelera no contaba con una herramienta adecuada para que las personas con discapacidad puedan ser ubicadas en cargos apropiados y así mejorar su situación de contratación, esto confirma lo estudiado en el capítulo 1, las personas con discapacidad siguen teniendo problemas al momento de encontrar un trabajo, ya que los empleadores aún mantienen percepciones erróneas frente a las personas con discapacidad (Forcada Rojkín, 2015) y por tal motivo no se ve necesario realizar un análisis técnico de cada puesto, dando como resultado una ausencia de cambios en los procesos de selección para este tipo de personas (Hernández Junco y Santamaría Naranjo, 2018).

A pesar de que en el Ecuador, todas las empresas están en la obligación de realizar las adaptaciones necesarias a los puestos de trabajo en conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades (Código de Trabajo, 2018), se pudo constatar que en la empresa hotelera no realizan ajustes en las herramientas de selección y no ejecutan un análisis de cada puesto. Al igual como lo indica la investigación sobre el Modelo de Gestión de Talento Humano por Competencias de la ONG para la discapacidad, la mayoría de propuestas hacia un cambio, se alejan en establecer propuestas adecuadas para un manejo conveniente y correcto de la Gestión de Talento Humano que esté directamente enfocada en las personas con discapacidad (Hernández Junco y Santamaría Naranjo, 2018).

Por otro lado, se comprobó lo descrito anteriormente en el marco teórico, en Ecuador como en Argentina, las empresas independientemente de que sean públicas o privadas, están en la obligación de contratar a personas con discapacidad, siempre y cuando cuenten con un número mínimo de 25 trabajadores, y así es el caso del hotel que se tomó como referencia para la investigación, quien demostraba que si cumplía con esta ley.

De acuerdo con la página Ecuatoriana del Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades (CONADIS), el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) de México y según el Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad (2018) realizado en Argentina, señalan que la discapacidad más común es la física, lo cual coincide con la investigación, ya que el 100% de personas con discapacidad contratadas en esta industria tienen una discapacidad física.

De igual manera la empresa hotelera promovía la igualdad de condiciones, independientemente de la discapacidad, brindando así mayor confianza y seguridad en sus labores, como sucede en el país de México, en donde sus leyes están enfocadas en la inclusión laboral y la igualdad de grupos vulnerables (Ramírez Gutiérrez y Caldera González, 2017).

CONCLUSIONES

Se logró alcanzar el objetivo general del estudio, además de esto, en la relación con todas las investigaciones realizadas, se pudo evidenciar que el sector hotelero no cuenta con un Manual de Perfil por Competencias diseñado para personas con discapacidad, sin embargo, las empresas hoteleras cumplen con lo que dictamina la ley y así es, que este grupo de personas pueden ser contratadas.

En el hotel se observó que el tener discapacidad no es un impedimento para ocupar cargos disponibles, debido a que en el proceso de selección se analiza prioritariamente los conocimientos académico que posee él postúlate, es así que la persona con discapacidad que fue entrevistada, supo manifestar que ocupaba un cargo operativo debido a que su formación académica fue únicamente primaria, sin embargo, declaró estar satisfecha con el cargo que ocupa y que expresó que es tratada con respeto por todos sus compañeros.

Según las investigaciones realizadas sobre el Manual de Perfiles por Competencias y con la ayuda de especialistas de cada tipo de discapacidad, se logró desarrollar la propuesta y crear la herramienta que se planteó inicialmente, la cual servirá como guía para que este sector pueda ofertar a las personas con discapacidad cargos que estén aptos para ellos, teniendo en cuenta sus capacidades y limitaciones.

RECOMENDACIONES

La aplicación de un Manual de Perfil por Competencia para personas con discapacidad, permite el desarrollo e inclusión de este grupo de personas, lo cual ayudará a alcanzar las metas organizacionales, por lo tanto se recomienda al hotel que al momento de realizar un proceso de reclutamiento y selección, se permita la participación de las personas con discapacidad.

Por otro lado, es necesario tener presente las Buenas Prácticas para la inclusión de personas con discapacidad, de tal forma, se logre generar lugares de trabajo más inclusivos y las personas con discapacidad puedan ocupar los cargos laborables, independientemente de su discapacidad visual, auditiva, intelectual y física.

Debido a esto, se recomienda al hotel usar el Manual de Perfiles por Competencias para personas con discapacidad que ha sido elaborado en esta investigación, de tal forma, que la empresa se facilite en sus procesos de selección y genere la participación e involucramiento de las personas con discapacidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. A. (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: GRANICA.
- Censos, I. N. (2018). *Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad: resultados definitivos 2018*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: INDEC.
https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/estudio_discapacidad_12_18.pdf
- Chávez Hernández, N. (2012). La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización. *Pensamiento y gestión*, 140-161. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64624867007.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Ciudad de México: Elsevier Editora Ltda; Rio de Janeiro, Brasil.
https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato._Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
- Discapacidades, C. N. (Abril de 2020). *Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades*. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Ecuador, M. d. (2018). *Calificación de la discapacidad. Manual*. Quito: Dirección Nacional de Normatización, 2018. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2018/12/Manual_Calificaci%C3%B3n-de_Discapacidad_2018.pdf
- Forcada Rojkin, C. I. (2015). LA INSERCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MERCADO LABORAL PRIVADO. *Redalyc.org*, 85-104.
<https://www.redalyc.org/pdf/877/87742317006.pdf>
- García Salazar, J., Cedeño Barreto, M., & Cobacango Villavicencio., L. (2018). ACCESIBILIDAD LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE LA PARROQUIA CALCETA CANTÓN

BOLIVAR. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* , 1-15.

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/04/accesibilidad-laboral-discapacidad.html>

Geografía, I. N. (2017). *La discapacidad en México, datos al 2014*. México.

http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825094409.pdf

Geografía, I. N. (2 de Diciembre de 2019). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía* .

Obtenido

de:https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2019/Discapacida d2019_Nal.pdf

Hernández Junco, V., & Santamaría Naranjo, N. V. (2018). Modelo de gestión de talento humano por competencias de la ONG para la discapacidad Fundación Cuesta Holguín. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*,5(3), 1-36.

<http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/111>

La Comisión de Legislación, y Congreso Nacional. (2018). *Código de Trabajo*. Quito:

LEXIS FINDER. <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/C%C3%B3digo-de-Trabajo.pdf>

Mareño Sempertegui, M. (2015). Inclusión laboral de personas catalogadas como discapacitadas. Algunas reflexiones para un debate necesario. *Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas (Caicyt-Conicet)*, 405-442.

<http://riberdis.cedd.net/handle/11181/4844>

Martínez Reinoso, O. L., & Vargas Fernández, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local .

COODES, 225-242. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/241/417>

Millán Aguilar , P., Arredondo Trapero , F., & Vázquez Parra, J. (2018): "Inclusión laboral, paz y sostenibilidad". *Revista de Ciencias Sociales*, 174-189.

<https://www.methaodos.org/revista-methaodos/index.php/methaodos/article/view/233>

Ministerio de Relaciones laborales, D. d. (2013). *Manual de Buenas Practicas para la Inclusión Laboral de personas con discapacidad*. <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/12/MANUALFIN.pdf>

Ministerio de Salud Pública. (11 de Abril de 2020). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-discapacidades/#search>

Nassif , C. P., & Nassif, R. E. (2019). La discapacidad desde un enfoque de derechos: a propósito de la legislación nacional en Argentina. *Revista Latinoamericana en Discapacidad, Sociedad y Derechos Humanos*, 58-74. <http://redcdpd.net/revista/index.php/revista/issue/view/Issue/7/25>

Organización Internacional del Trabajo. (Abril de 2020). *Organización Internacional del Trabajo*; Obtenido de https://www.ilo.org/global/topics/disability-and-work/WCMS_475652/lang--es/index.htm

Poma-Copa, M. P., Torres-Alta, H. A., & Carrera-Oña, G. E. (2019). La inserción al mundo laboral de las personas con capacidades especiales. *Polo del Conocimiento* , 375-392. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/920/pdf#>

Ramírez Gutiérrez , Y. M., & Caldera González , D. D. (2017). DESAFÍOS PARA LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ESTADO DE GUANAJUATO. *Jovenes en la Ciencia* , 469.474. <http://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/article/view/2319>

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta filosofía corporativa y modelo de gestión de talento humano para personas con discapacidad

ENCUESTA FILOSOFÍA CORPORATIVA Y MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

FILOSOFÍA CORPORATIVA

MISIÓN
VISIÓN
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
VALORES
NÚMERO DE CARGOS
NÚMERO DE PERSONAS
ESTRUCTURA ORGÁNICA (DISEÑO, NÚMERO DE CARGOS, MOF, MPC)

MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

MANUAL DE FUNCIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Manual de Perfiles y Funciones por Competencias	SI	NO
Competencias transversales	SI	NO
Enliste las competencias transversales, cardinales (conceptos, comportamientos)	<input type="text"/>	
Competencias técnicas	SI	NO
Diccionario de competencias, comportamiento (Solicitar diccionario)	SI	NO
1. PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
Tienen reglamento interno para proceso de selección	SI	NO
1.1. Reclutamiento interno		
Movimiento de personal	SI	NO
Otro _____		

1.2.Reclutamiento Externo

Base de datos interna	SI	NO
Periódico	SI	NO
Bolsa de trabajo	SI	NO
Aplicaciones voluntarias	SI	NO
Universidades	SI	NO
Página web	SI	NO
Referidos de la propia empresa	SI	NO
Otras Organizaciones	SI	NO
Otros		

1.3.Persona que califica el Curriculum Vitae vs Perfil de la persona con discapacidad

Formato para evaluar el CV	SI	NO
----------------------------	----	----

1.4.Entrevistas

Entrevista Preliminar:	Estructurada <input type="checkbox"/>	Informal <input type="checkbox"/>	Ninguna <input type="checkbox"/>
Entrevista por Competencias:	<input type="checkbox"/>		
Formato de Entrevista:	De conocimiento <input type="checkbox"/>	Técnicas <input type="checkbox"/>	De aptitudes <input type="checkbox"/>

Solicitar formatos

1.5. Aspectos que se consideran para el proceso de selección

Competencias (habilidades) <input type="checkbox"/>	
Funciones básicas (actividades a realizar dentro de la empresa) <input type="checkbox"/>	
Perfil de cargo (formación, experiencia) <input type="checkbox"/>	
Evaluación de Salud Ocupacional <input type="checkbox"/>	Exámenes médicos <input type="checkbox"/>
Se solicita carnet del CONADIS <input type="checkbox"/>	

Solicitar formatos

2. RETENCIÓN DE TALENTO HUMANO CON DISCAPACIDAD

2.1. Inducción	SI	NO
-----------------------	----	----

Manuales de Inducción

Material audiovisual

Programa tutor - pupilo

Otros:

2.2. Capacitación y Formación

Planes de desarrollo individual

Cursos, talleres, seminarios

SI NO

Formación: universidad, cuarto nivel

SI NO

Planes de capacitación por cargo

SI NO

Instructores internos

SI NO

Formación de formadores

SI NO

3. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

3.1. Evaluador

Gerente

Administrador

Jefe inmediato

Pares

Otro _____

3.2. Utiliza formulario de evaluación:

SI NO

3.3. Formatos de evaluación:

Competencias

SI NO

Otro.

Feedback y compromisos

SI NO

4. VALORACIÓN DE CARGOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Existe una tabla de valoración de puestos

SI NO

¿Qué metodología utilizan?

5. SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Formato de inducción para prevenir accidentes laborales

SI **NO**

Garantizan atención médica emergente o en servicios de salud del IESS

SI **NO**

Se reporta accidentes, certificados médicos (ausentismo), trámite de acuerdo con el contrato colectivo, calamidades domésticas.

SI **NO**

Cumplen con los beneficios de la contratación colectiva y beneficios de código de trabajo.

SI **NO**

Anexo 2

Base de datos de personas con discapacidad que laboran en la industria Cuencana

Biografía		
Edad cronológica	Estado civil	Género F/M

Dimensión discapacidad									
Tipo (s) de discapacidad	Grado de discapacidad	Origen de Discapacidad	Desde cuando padece	Recibe rehabilitación	Tipo donde recibe tratamiento	Tiene Carné de Discapacidad	Porcentaje de Discapacidad según carné	Ayuda Técnica utilizada	Tipo de ayuda

Dimensión educativa			
Instrucción	formal	informal	Educación ordinaria o especializada

Dimensión laboral										
Empresa Pública o Privada	tipo de acceso laboral	Cargo	Tiempo de trabajo en la empresa	tiempo de trabajo en cargo	horas de trabajo	Horario de trabajo día/tarde/noche	salario mensual	Infraestructura adecuada en el espacio de trabajo	su cargo es adecuado a sus habilidades	su cargo es adecuado a su discapacidad

Anexo 3

MPC para personas con discapacidad, cargo Médico Ocupacional

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

1. Datos de identificación: Médico Ocupacional

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

2. Matriz de discapacidad:

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	No aplica		
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	Es recomendable el auxiliar auditivo
Intelectual	No aplica		
Física	Si aplica	1	

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	

Anexo 4

MPC para personas con discapacidad, cargo Jefe de Talento Humano

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

1. Datos de identificación:

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

2. Matriz de discapacidad:

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

Anexo 5

MPC para personas con discapacidad, cargo Asistente de Talento Humano

**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	Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/severa unilateral	
Intelectual	No aplica		Con menor afección afección de sus miembros superiores
Física	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	

Anexo 6
MPC para personas con discapacidad, cargo Jefe de Sistemas

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

1. Datos de identificación:

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Jefe de Sistemas
DEPARTAMENTO:	Sistemas
REPORTA A:	Gerente General
SUPERVISA A:	

2. Matriz de discapacidad:

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

Es recomendable el
auxiliar auditivo para el
nivel moderado y severo

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

Anexo 7

MPC para personas con discapacidad, cargo Jefe de Seguridad y Salud

**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	
Física	Si aplica	1 y 2

Es recomendable 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

Anexo 8

MPC para personas con discapacidad, cargo Recepcionista

**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	
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica		
Física	Si aplica	1, 2 y 3	Menor afección de sus miembros superiores

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	

Anexo 9

MPC para personas con discapacidad, cargo Jefe de Recepción

**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	Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	
Intelectual	No aplica		Con menor afección de sus miembros superiores
Física	Si aplica	1, 2 y 3	

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 estadía 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

Anexo 10

MPC para personas con discapacidad, cargo Coordinador de Reservas

**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
SUPERVISA A:	Recepcionista/Cajero y Botones

2. Matriz de discapacidad:

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	Si aplica	Baja visión y ceguera	Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	
Intelectual	No aplica		Con menor afección en sus miembros
Física	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

Anexo 11
MPC para personas con discapacidad, cargo Botones

**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	Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/severa unilateral	
Intelectual	X	Leve	
Física	Si aplica	1 y 2	

3. Misión del Cargo:

Ofrecer al huésped una calurosa 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)
Dominio 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	

Anexo 12

MPC para personas con discapacidad, cargo Gerente de Mercadeo y Ventas

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

1. Datos de identificación:

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

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 afección en miembros superiores
Física	Si aplica	1, 2 y 3	

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.

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. 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

Anexo 13

MPC para personas con discapacidad, cargo Coordinador Comercial

**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 ceguera	Es recomendable el auxiliar auditivo para en el nivel moderado y severo
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	
Intelectual	No aplica		Con menor afección de sus miembros superiores. En el nivel 3 la persona puede acceder a visitas virtuales
Física	Si aplica	1, 2 y 3	

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 Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (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	

Anexo 14

MPC para personas con discapacidad, cargo Jefe de Mantenimiento

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

1. Datos de identificación:

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

2. Matriz de discapacidad:

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

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 Sissta 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

Anexo 15

MPC para personas con discapacidad, cargo Auxiliar de Mantenimiento

**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	Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica		
Física	Si aplica		

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.

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 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	

Anexo 16
MPC para personas con discapacidad, cargo Tesorero

**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/se vera unilateral
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

Es recomendable el
auxiliar auditivo para el
nivel moderado y severo

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	

Anexo 17

MPC para personas con discapacidad, cargo Coordinador de Costos

**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	auxiliar auditivo 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	

Anexo 18

MPC para personas con discapacidad, cargo Contralor General

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

1. Datos de identificación:

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Contralor General
DEPARTAMENTO:	Contraloría
REPORTA A:	Gerencia General
SUPERVISA A:	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 ceguera	Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	
Intelectual	No aplica		Que tenga menor afección en miembros superiores
Física	Si aplica	1, 2 y 3	

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 Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (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

Anexo 19

MPC para personas con discapacidad, cargo Auditor Nocturno

**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	
Auditiva	Si aplica	leve/moderada	auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica		
Física	Si aplica	1, 2 y 3	Con menor afección en miembros superiores

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 Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (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	

Anexo 20

MPC para personas con discapacidad, cargo Auditor de Ingresos

**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		
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada	Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica		
Física	Si aplica	1, 2 y 3	Con menor afección en miembros superiores

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 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 Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Contabilidad y Auditoria	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	

Anexo 21

MPC para personas con discapacidad, cargo Almacenista

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

1. Datos de identificación: Almacenista

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

2. Matriz de discapacidad:

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL	
Visual	No aplica		
Auditiva	Si aplica	leve/moderada	auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica		
Física	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	

Anexo 22

MPC para personas con discapacidad, cargo Steward

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	Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/severa/profunda	
Intelectual	Si aplica	Leve	Con menor afección en miembros superiores
Física	Si aplica	1 y 2	

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 las 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	

Anexo 23

MPC para personas con discapacidad, cargo Segundo de Cocina

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	Es recomendable el 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

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.

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. 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

Anexo 24

MPC para personas con discapacidad, cargo Primero de Cocina

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

Es recomendable el auxiliar auditivo para 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: 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

Anexo 25

MPC para personas con discapacidad, cargo Porcionador

**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
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/severa
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1

Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

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.

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. 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	

Anexo 26

MPC para personas con discapacidad, cargo Panadero/Pastelero

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
Intelectual	Si aplica	Leve
Física	Si aplica	1

Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

3. Misión del Cargo:

Organizar, coordinar y ejecutar las labores necesarias para la preparación de panes, postres, pasteles, pasas, 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

Anexo 27

MPC para personas con discapacidad, cargo Chef Ejecutivo

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

1. Datos de identificación:

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Chef Ejecutivo
DEPARTAMENTO:	Cocina
REPORTA A:	Gerencia General
SUPERVISA A:	Primero de Cocina, 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
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

Es recomendable el auxiliar auditivo 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.

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 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

Anexo 28

MPC para personas con discapacidad, cargo Auxiliar de Cocina

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

1. Datos de identificación:

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

2. Matriz de discapacidad:

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

Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

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	

Anexo 29

MPC para personas con discapacidad, cargo Coordinador de Servicio al Huésped

**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

Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

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:

Recolectar 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	

Anexo 30

MPC para personas con discapacidad, cargo Supervisor de Lavandería

**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:	Ama 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
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado v severo

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 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	

Anexo 31

MPC para personas con discapacidad, cargo Supervisor de Habitaciones

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

1. Datos de identificación:

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

Es recomendable 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, lencería y mantelería; 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 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:

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	

Anexo 32

MPC para personas con discapacidad, cargo Jefe de Habitaciones

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

1. Datos de identificación:

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Jefe de Habitaciones
DEPARTAMENTO:	Ama de Llaves
REPORTA A:	Gerente General
SUPERVISA A:	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	
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

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 estándares 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 lencería 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

Anexo 33

MPC para personas con discapacidad, cargo Camarero

**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/se vera/profunda
Intelectual	Si aplica	Leve
Física	Si aplica	1

Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

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	

Anexo 34

MPC para personas con discapacidad, cargo Auxiliar de lavandería

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

1. Datos de identificación:

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Auxiliar de lavandería
DEPARTAMENTO:	Ama de Llaves
REPORTA A:	Jefe de Labitaciones, 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/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:

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: 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	

Anexo 35

MPC para personas con discapacidad, cargo Auxiliar de Áreas Públicas

**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 el 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 brillado 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	

Anexo 36
MPC para personas con discapacidad, cargo Mesero

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

1. Datos de identificación:

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

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 auditivo para el nivel moderado y severo

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: 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	

Anexo 37

MPC para personas con discapacidad, cargo Jefe de Alimentos y Bebidas

**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	Leve/moderada
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

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	

Anexo 38
MPC para personas con discapacidad, cargo Hostess

**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
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:

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	

Anexo 39

MPC para personas con discapacidad, cargo Coordinador de Eventos

**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 ceguera
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada
Intelectual	No aplica	
Física	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.

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 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	

Anexo 40

MPC para personas con discapacidad, cargo Capitán de Servicio

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

1. Datos de identificación:

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

2. Matriz de discapacidad:

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

Es recomendable el 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.

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. 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	

Anexo 41

MPC para personas con discapacidad, cargo Barman

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

1. Datos de identificación:

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Barman
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
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada
Intelectual	Si aplica	Leve
Física	Si aplica	1

Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

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 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	

Anexo 42

MPC para personas con discapacidad, cargo Asistente de Eventos

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

1. Datos de identificación:

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

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.

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. 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	