



Universidad del Azuay

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

Escuela de Psicología Organizacional

**CREACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES POR
COMPETENCIAS PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD DE LA HOSTERIA DOS
CHORRERAS**

Autoras:

Jhuliana Figueroa Cedillo.; Analí Tenorio Torres.

Directora:

Mónica Rodas Tobar.

Cuenca – Ecuador

2020

DEDICATORIAS

A mis padres, Fernando y María Augusta, por su apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de mi vida, sin duda han sido mi mayor fuerza y motivación para alcanzar mis sueños y para poder superarme día a día, nada de esto sería posible sin su esfuerzo y sacrificio. A mis hermanas, Fernanda e Ivanna, que han estado presentes en cada momento de mi vida, confiando en mí y acompañándome para que este sueño se haga realidad.

Jhuliana Figueroa Cedillo.

A mi madre Catalina por su amor incondicional y por creer siempre en mí, a mis hermanos Wilson y Bernardo por siempre acompañarme y apoyarme en este camino sin ellos nada de esto hubiera sido posible, a mi tío Johnny por ser una persona incondicional en todo momento gracias a ellos y por su apoyo, cumpla un logro más en mi vida.

Análí Tenorio Torres.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por encaminarnos durante estos cinco años con sabiduría para tomar las decisiones correctas en nuestra vida y poder culminar esta etapa de manera satisfactoria. A nuestros padres, por ser nuestro apoyo incondicional y creer siempre en nosotras. A nuestros maestros por que han sabido impartir sus conocimientos y valores para formarnos como profesionales de bien y así poder ejercer nuestra profesión con responsabilidad. A nuestra directora de tesis, por su apoyo y compromiso incondicional con nosotras y para la investigación.

RESUMEN:

La discapacidad ha sido considerada durante muchos años una limitación para que las personas con discapacidad puedan incursionar en el mundo laboral, sin embargo, hoy en día debido a las reformas laborales dichas personas tienen acceso a los derechos laborales, y a pesar de contar con este derecho, en la mayoría de las empresas de la ciudad aún no se cuenta con un proceso de selección objetivo, que garantice que las personas con discapacidad ocupen el puesto ideal en función de criterios objetivos como son sus competencias y capacidades. Debido a esto se propuso como objetivo principal crear un manual de funciones por competencias, que se adapte a los cuatro tipos de discapacidad (auditiva, visual, física e intelectual) como a las necesidades de las personas con discapacidad que laboran en la industria hotelera.

Para lograr el objetivo propuesto, se diagnosticó la situación actual de las personas con discapacidad, de igual forma se elaboró el MPC adaptando a las distintas necesidades y finalmente se validó el MPC. Para esto se realizó una investigación de enfoque transversal, con una metodología cualitativa de alcance exploratorio, descriptivo. Las unidades de análisis fueron: la persona encargada del departamento de Talento Humano y todas las personas con discapacidad que laboran en la organización, las herramientas que se utilizaron para el levantamiento de la información fueron entrevistas semiestructuradas. Se analizaron las respuestas de los entrevistados y se obtuvo como resultado que la empresa no cuenta con un modelo de Gestión de Talento Humano ajustado a las necesidades de las personas con discapacidad.

Palabras clave: Discapacidad, Gestión de Talento Humano, Inclusión Laboral, Manual de Funciones por Competencias, Personas con discapacidad.

ABSTRACT

Currently, people with disabilities have access to labor rights. However, most companies in the city do not have selection processes guarantee that people with disabilities occupy the ideal position based on their abilities. Therefore, it was proposed to create a Manual of Functions by Competences, which was adapted to the types of hearing, visual, physical, and intellectual disabilities. To achieve this purpose, the present situation of people with disabilities was diagnosed, the Manual of Competences was applied and finally validated. A transversal investigation was carried out, with a qualitative methodology of exploratory, descriptive methodology. The unities of analysis were the person in charge of Human Talent and people with disabilities in the organization. Semi structured interviews were applied to collect the information, and it was discovered as a result that the company does not have a Human Talent Management model adjusted to the needs of those people.

Keywords: Disability, Human Talent Management, Laboral Inclusion, Manual of Skills Functions, People with disabilities.

Translated by



Jhuliana Sofía Figueroa Cedillo y Analí Paola Tenorio Torres



ÍNDICE

DEDICATORIAS	I
AGRADECIMIENTOS	II
RESUMEN	III
ABSTRACT	IV
CAPITULO 1	1
1. MARCO TEORICO Y ESTADO DEL ARTE	1
Introducción	1
1.1 HISTORIA DE LA DISCAPACIDAD	1
1.1.1 Enfoque tradicional	1
1.1.2 Enfoque Médico	2
1.1.3 Enfoque social	3
1.1.4 Enfoque biopsicosocial	3
1.2 DISCAPACIDAD EN LA ACTUALIDAD	4
1.2.1 Discapacidad Mundial	4
1.2.2 Discapacidad en el Ecuador	4
1.3 TIPOS DE DISCAPACIDAD	6
1.3.1 Discapacidad Física	6
1.3.2 Discapacidad Psicosocial o Mental	7
1.3.3 Discapacidad intelectual	7
1.3.4 Discapacidad sensorial	7
1.4 NORMATIVA LEGAL	8
1.5 LA DISCAPACIDAD Y LA INCLUSIÓN LABORAL	9

1.5.1 Inclusión laboral en otros países	10
1.6 GESTIÓN POR COMPETENCIAS	11
1.6.1 Proceso de inclusión laboral para personas con discapacidad	12
1.6.1.3 Acompañamiento	16
1.6.1.4 Accesibilidad	17
1.6.1.5 Actividades Inclusivas	17
Conclusión.	17
CAPITULO 2	18
2. METODOLOGIA	18
2.1 Tipo de investigación.....	18
2.2 Aplicación.....	18
2.3 Población	19
CAPITULO 3	20
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS	20
3.1 Diagnostico de discapacidad.....	20
3.2 Modelo de Talento Humano.....	21
3.3. Propuesta Manual de Funciones por competencias	22
3.3.1 Organigrama.....	22
3.3.2 Manual Orgánico Funcional.....	23
3.3.3 Diccionario de competencias.....	34
3.3.4 Manual de funciones por competencias.....	37
CAPÍTULO 4	41
4. DISCUSIÓN	41

CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES	45
BIBLIOGRAFÍA	46
ANEXOS	Error! Bookmark not defined.

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proceso de inclusión laboral para personas con discapacidad.....	12
Gráfico 2: Organigrama funcional.....	23
Gráfico 3: Organigrama Posicional	23
Gráfico 4 Manual Orgánico Funcional Departamento Recepción.....	24
Gráfico 5 Manual Orgánico Funcional Departamento Cocina	25
Gráfico 6 Manual Orgánico Funcional Departamento Seguridad y Salud	26
Gráfico 7 Manual Orgánico Funcional Departamento Sistemas	27
Gráfico 8 Manual Orgánico Funcional Departamento Contraloría	28
Gráfico 9 Manual Orgánico Funcional Departamento Talento Humano.....	29
Gráfico 10 Manual Orgánico Funcional Departamento Calidad y Servicio al Huésped	30
Gráfico 11 Manual Orgánico Funcional Departamento de Mercadeo y Ventas.....	31
Gráfico 12 Manual Orgánico Funcional Departamento Ama de Llaves	32
Gráfico 13 Manual Orgánico Funcional Departamento Mantenimiento	33
Gráfico 14 Manual Orgánico Funcional Departamento Alimentos y Bebidas	34

TABLA DE CONTENIDOS

Tabla 1: Orientación para el proceso de selección de personal con discapacidad física	14
Tabla 2: Orientación para el proceso de selección de personal con discapacidad visual	14

Tabla 3: Orientación para el proceso de selección de personal con discapacidad auditiva.....	15
Tabla 4: Orientación para el proceso de selección de personal con discapacidad intelectual	15
Tabla 5: Orientación para el proceso de selección de personal con discapacidad psicológica ...	16
Tabla 6: Diccionario de Competencias	35
Tabla 7: Manual de Funciones por Competencias	38

TABLA DE ANEXOS

Anexo 1: Entrevista Filosofía corporativa y módulo de gestión de Talento Humano	48
Anexo 2: Entrevista situación de las personas con discapacidad que laboran en la empresa.....	14
Anexo 3: Manual de Funciones por Competencias	53

CAPITULO 1

1. MARCO TEORICO Y ESTADO DEL ARTE

Introducción

Este capítulo se enfoca en la revisión de la literatura para abordar la investigación que será útil para el desarrollo de este estudio. Abarcando datos e información relevantes que nos permitan ampliar los conocimientos necesarios acerca de las personas con discapacidad y su inclusión laboral en el sector hotelero.

1.1 HISTORIA DE LA DISCAPACIDAD

Desde épocas remotas las personas con discapacidad han sido víctimas de la discriminación y opresión por ser considerados “diferentes” de acuerdo con las normas establecidas por una sociedad de lo que es ser una persona “normal”. Con el paso del tiempo esto se ha ido transformando en las diferentes sociedades desde su aniquilamiento hasta ser considerados útiles dentro de un sistema de producción de una sociedad

1.1.1 Enfoque tradicional

En la antigüedad debido a las situaciones que vivía la sociedad humana, se creía que las personas con discapacidad eran consideradas una carga para la tribu por lo cual se les abandonaba ya que era un problema cambiarse de campamento continuamente con las mismas, pese a esto algunas tribus realizaban la trepanación del cráneo según con la convicción de que de esa manera “huyera el mal”, además en sociedades en donde la situación económica era precaria, consideraban que las personas con discapacidad debían ser sacrificadas, pues eran débiles y no podrían aportar de ninguna manera a la sociedad (Valencia, 2014).

De igual forma para Ríos (2015), en el mismo contexto en la antigüedad se llegó a pensar que la discapacidad era un castigo divino a causa de un pecado cometido por padres, considerando así, que los niños concebidos no merecían la vida, es por esta razón que se llegó a tomar medidas eugenésicas, para evitar traer al mundo niños con dicha condición.

Por otro lado, a pesar de que por mucho tiempo no se respetaba la vida de estas personas los romanos empezaron a regular las condiciones de vida de las personas con discapacidad mediante un sistema denominado curatela el cual se encargaba de administrar los bienes de dichas personas que en aquel entonces eran calificados como incapaces ya que no podían ejercer por sí solo sus derechos. en esta época además se estableció diferentes clasificaciones por un lado estaban los “furiosos” denominados así por presentar una discapacidad mental, y por otro lado los que tenían limitaciones en sus facultades intelectuales se los llamaban “mente captus” (Ríos, 2015).

1.1.2 Enfoque Médico

A comienzos del siglo XIX surge el modelo médico rehabilitador, en el cual la discapacidad ya no tenía un enfoque religioso o místico si no por el contrario se empieza a atribuir sus causas a bases científicas. La clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud (CIF), considera que el modelo médico observa a la discapacidad como la característica de la persona, cuya causa directa es la enfermedad, un trauma o cualquier otra causa relacionada con la salud (Conde, 2014). En este enfoque a las personas con discapacidad se les permitía contribuir con la sociedad siempre que estas se rehabilitan mediante tratamientos que les permitiera mejor su condición o lograr un cambio y así de alguna manera parecerse a las demás personas, es decir convertirse en una persona útil. Este modelo tomó validez cuando la organización Mundial de la salud, estableció el Manual de clasificación de las consecuencias de la enfermedad, en el cual distingue la deficiencia, que es toda anormalidad o pérdida de una estructura o función fisiológica, psicológica o anatómica, estas son trastornos en cualquier órgano y también pueden incluir defectos en extremidades, órganos u otras estructuras corporales, así como también en alguna función mental o la pérdida de alguno de estos órganos o funciones, por otro lado está la discapacidad, entendida como la restricción de la capacidad para desarrollar una determinada actividad consideradas normales para una persona, que se produce a causa de una deficiencia y por último dentro de esta clasificación está la minusvalía es aquella situación que está en desventaja la persona como consecuencia de una deficiencia o discapacidad, que la impide o limita a realizar una función considerada normal en su entorno que puede ser dependiendo de la edad, género o factores tanto sociales como culturales. Esta clasificación hizo que este modelo no sea suficiente para tratar a la discapacidad puesto que dejaba de lado factores individuales y sociales dando paso así al surgimiento de un nuevo modelo llamado el modelo social (Ríos, 2015).

1.1.3 Enfoque social

Este modelo surge a raíz de la evolución del movimiento de vida independiente el cual buscaba que las personas con discapacidad tengan calidad de vida a través de la autonomía personal y de una vida independiente. El modelo social tuvo como objetivo principal exigir que las personas con discapacidad tengan el derecho a asumir la responsabilidad de sus vidas, logrando de esta manera negociar paquetes económicos para que las personas puedan salir de las instituciones en las que vivían y así reintegrarse a la sociedad (Conde, 2014).

En este modelo el CIF considera a la discapacidad como el resultado de un problema social en donde no influye las características individuales de la persona sino más bien resalta la importancia en los aspectos externos para de esta manera tratar a la discapacidad y definirla, este modelo trajo resultados positivos puesto que permitió la creación de políticas sociales en contra de la discriminación a estas personas, además, se basa en cuatro principales fundamentos que parten de la idea, que la discapacidad está determinada por barreras físicas y sociales que el entorno impone a estas personas por su condición impidiendo de esta manera integrarse y adecuarse de manera óptima a la sociedad. Dentro de los fundamentos están: permitir lo máximo posible que la persona con discapacidad ejerza su autonomía; asegurar la participación en la toma de decisiones de las cuales están directamente relacionados; respaldar la adecuación del entorno a las diferentes necesidades de las personas con discapacidad; sacar el máximo provecho de las capacidades que tienen dichas personas y a su vez dejar de lado el término discapacidad por el de diversidad funcional (Ríos, 2015).

1.1.4 Enfoque biopsicosocial

La OMS propone un modelo de discapacidad que se basa en la interacción entre las características de la persona como las características en el contexto en que la persona desarrolla su vida, es decir integra aspectos del modelo médico y del modelo social, siendo denominado, modelo biopsicosocial, este es considerado como una recopilación de las diferentes perspectivas de la salud en las que se encuentran: la biológica, la individual y la social. Como consecuencia de este nuevo modelo desaparecen algunos términos mencionados en los modelos anteriores como es el término “minusvalía” dejando así que el concepto de discapacidad englobe todo lo relacionado con las deficiencias, limitaciones en la actividad, restricciones en la participación y las restricciones ambientales. Este modelo cuenta con dos principales características que son ofrecer

un marco conceptual que busca el trabajo común entre los diferentes colectivos respetando así el área de cada uno, como también ofrecer a los movimientos sociales un lado humanista que les permita responder a la demanda de las personas con discapacidad para que sean reconocidas como personas completas y no como personas enfermas o que carecen de algún elemento. Por otro lado, este modelo también cuenta con un proceso de interacción de varios elementos dentro de los que se encuentran: la actividad, que es la capacidad de realizar una tarea o acción por una persona; la participación, que es la manera de desenvolverse de una persona en una situación vital; la capacidad, esta describe la habilidad que tiene una persona para ejecutar una tarea o actividad y el rendimiento es lo que un individuo es capaz de hacer en un entorno habitual. Como conclusión se puede decir que el modelo biopsicosocial es un consenso entre el modelo médico y el modelo social surgido de la influencia de los movimientos de vida independiente en la OMS (Conde, 2014).

1.2 DISCAPACIDAD EN LA ACTUALIDAD

1.2.1 Discapacidad Mundial

La CIF considera a la discapacidad como un término genérico que comprende las deficiencias, limitación en una actividad y las restricciones para la participación. Por lo que se entiende que la discapacidad es la relación entre las personas que padecen un tipo de enfermedad como puede ser una parálisis cerebral y algunos factores que pueden ser ambientales y personales por ejemplo como un apoyo social limitado. Según las cifras estadísticas se puede creer que más de mil millones de personas es decir un 15% de la población mundial padecen de algún tipo de discapacidad. Considerando como una discapacidad con más dificultad para su función están entre los 110 millones de habitantes equivalente a un 2.2% y 190 millones corresponde a personas mayores de 15 años con un equivalente del 3.8%. De acuerdo con esta información las tasas de discapacidad han ido aumentando considerablemente por dos razones principales por un lado el envejecimiento de la población y por otro el aumento de la prevalencia de enfermedades crónicas. (OMS,2018)

1.2.2 Discapacidad en el Ecuador

En el Ecuador el Ministerio de Salud Pública (MSP) considera a la discapacidad como una deficiencia permanente en los distintos sistemas, aparatos u órganos que hace que a la persona se le dificulta realizar tareas de la vida cotidiana que pueden ser como: vestirse, comer entre otras.

Por otra parte, se considera que el tener cualquier enfermedad no es igual a tener una discapacidad, debido a que la discapacidad es una condición de salud crónica y definitiva que no cuenta con tratamientos clínicos o quirúrgicos, debido a esto se considera que la discapacidad tiene una limitación funcional significativa, objetiva, comprobable y permanente para la persona que padece para realizar una o varias actividades de su vida cotidiana. (Alarcon,2018). Además, el Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (2014) añade, que la discapacidad se puede dar por diferentes causas, ya sea adquirida o congénita, temporal o permanente y por limitaciones del medio ya sean por barreras o por la no equiparación de oportunidades.

Por otra parte, la ley Orgánica de discapacidades del Ecuador presenta un concepto más completo de la discapacidad ya que incluye dentro de este el factor psicológico de una persona mencionando:

Para los efectos de esta Ley se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca el Reglamento. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012: Art. 6)

Además, es importante conocer la situación actual de la discapacidad en el Ecuador, analizando los datos de acuerdo con las estadísticas presentadas por el CONADIS en Ecuador existen 485.325 personas con discapacidad, de las cuales 213.263 (43.94%) son de género femenino, 272.039 (56.05%) de género masculino y 23 (0.00%) pertenecientes del grupo LGBTI, es decir la población con discapacidad representa en el 2020 el 2,7% de la población total del Ecuador. De igual forma es importante analizar los datos de personas con discapacidad en la ciudad de Cuenca puesto que es en esta zona en la que se desarrollara la investigación, de esta manera en Cuenca existen 20.609 personas con discapacidad, en donde 10.076 son de género femenino, 10.532 de género masculino y 1 perteneciente al grupo LGBTI (Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades, 2020).

1.3 TIPOS DE DISCAPACIDAD

Con los datos estadísticos presentados por el CONADIS y la OMS podemos tener una idea general sobre la discapacidad, sin embargo, es necesario referirnos a los distintos tipos, para de esta manera obtener una idea más detallada de la discapacidad en el país. Si bien es cierto, comúnmente se utiliza el término discapacidad para referirnos a las diferentes discapacidades atribuyendo este término como si existirá solamente una, además tendemos a atribuir que todas las personas presentan un mismo grado de discapacidad cuando esto es un error. De igual forma al identificar a personas con discapacidad, atribuimos como tales únicamente a las discapacidades físicas que pueden ser evidentes, cuando en realidad hay discapacidades que no son notorias a simple vista, debido a esto la función Judicial en su Manual de atención en derechos de personas con discapacidad establece que nuestro país existe cuatro tipos de discapacidad:

1. Física
2. Psicosocial (mental)
3. Intelectual
4. Sensorial

1.3.1 Discapacidad Física

Según el Consejo Nacional de igualdad para discapacidades (2014), define que esta discapacidad se da como resultado de alteraciones morfológicas en los miembros, esqueleto, articulaciones, tejidos, musculatura, ligamentos y sistema nervioso que limita la capacidad de movimiento.

El manual de atención en derechos de personas con discapacidad presentado por la función judicial, por el contrario, da un concepto más amplio determinado que, la discapacidad física son todas la deficiencias corporales o viscerales, las corporales pueden darse por amputaciones tanto de miembros superiores como inferiores, paraplejia y hemiparesia. Las viscerales en cambio, son aquellas que pueden ocasionar un daño en órganos internos ya sean el corazón, pulmones, insuficiencia renal crónica terminal, etc. Este tipo de discapacidad puede ser: genéticas, congénitas o adquiridas. (Consejo de la Judicatura; Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades, 2014)

1.3.2 Discapacidad Psicosocial o Mental

Este tipo de discapacidad se da usualmente por los diferentes trastornos ya sean mentales, del comportamiento, estados de ánimo, afectivos, razonamiento o de la realidad (irritabilidad, inestabilidad emocional crónica). Además, es necesario tomar en cuenta que este tipo de discapacidad se maneja por niveles, es decir, por un lado, están las deficiencias mentales leves o moderadas las cuales pueden ser tratadas con medicación y de esta manera desarrollar su vida con normalidad, por el contrario, están las deficiencias graves y severas las cuales únicamente pueden ser tratadas con internamientos en centros psiquiátricos (Consejo de la Judicatura; Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades, 2014)

1.3.3 Discapacidad intelectual

Este tipo de discapacidad es aquel que tiene una dificultad para comprender ideas complejas como pueden ser: razonar, resolver problemas, la toma de decisiones y desenvolverse en la vida cotidiana, lo cual influye en sus relaciones interpersonales convirtiéndose así en personas fácilmente influenciables, dentro de esta categoría se encuentra el retraso mental con ciertos niveles como son: leve, moderado, grave y profundo. Para analizar este tipo de discapacidad se debe tomar en cuenta la psicomotricidad, el lenguaje, las habilidades sociales y personales, el proceso educativo, laboral y la conducta. (Consejo de la Judicatura; Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades, 2014)

1.3.4 Discapacidad sensorial

Dentro de esta se encuentra una pequeña clasificación la discapacidad visual y la discapacidad auditiva

1.3.4.1 Discapacidad auditiva

Se refiere a personas con sordera bilateral total y/o sordera severa de ambos oídos. Puede presentarse por causas genéticas, congénitas, infecciosas

1.3.4.2 Discapacidad visual

Las personas que presentan esta discapacidad se caracterizan por presentar ceguera o baja visión, en estos dos casos se refiere a un alto grado de pérdida de visión, es decir que no ven nada aún con el uso de lentes (Consejo de la Judicatura; Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades, 2014).

1.4 NORMATIVA LEGAL

El Ecuador cuenta con un marco legal sólido para las personas con discapacidad, el cual se encuentra registrado en la Constitución del Ecuador, este reconoce las libertades fundamentales, así como los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, de igual forma el Estado de acuerdo con la constitución del 2008, busca establecer una integración social y un incremento de oportunidades con una responsabilidad conjunta de la familia y la sociedad que los rodea. Dentro de algunos instrumentos jurídicos internacionales el Ecuador ha establecido convenios con la OIT, OEA, ONU y OHCHR, Estos convenios han permitido garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la protección de los derechos para estas personas. (Valencia,2016)

De acuerdo con el registro oficial de la ley orgánica de discapacidades (LOD) (Gobierno de Ecuador, 2012), busca asegurar la prevención, detección oportuna, habilitación y rehabilitación de la discapacidad y garantizar la vigencia, difusión y ejercicio de estos derechos para las personas con discapacidad, en el cual es importante destacar ciertos artículos

Dentro de este régimen se busca que las personas con discapacidad cuenten con todos sus derechos y que se garantice la igualdad de oportunidades laborales como lo menciona:

Las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante tienen derecho a acceder a un trabajo remunerado en condiciones de igualdad y a no ser discriminadas en las prácticas relativas al empleo, incluyendo los procedimientos para la selección, contratación, capacitación e indemnización de personal y demás condiciones establecidas en los sectores público y privado. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012: Art. 45)

Por otro lado, una vez establecido el derecho al trabajo se debe contar con políticas establecidas por la ley para que se dé el cumplimiento de la jornada laboral como destaca el Artículo 46.

Políticas laborales El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales formulará las políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad, y en

lo pertinente a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, facilidades para su desempeño, colocación y conservación de empleo para personas con discapacidad, aplicando criterios de equidad de género. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012: Art. 46)

1.5 LA DISCAPACIDAD Y LA INCLUSIÓN LABORAL

Al abordar el tema de la inclusión laboral es necesario mencionar que el Ecuador es el país precursor de la inclusión y de la igualdad para las personas con discapacidad gracias a la creación de la Ley Orgánica de discapacidades que además ha sido tomado como referencia y respaldado por otros países de la región. (García *et al.*, 2017). Además de las leyes mencionadas anteriormente, se ha instaurado un artículo dentro de la ley orgánica de discapacidades que garantiza la inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas, como lo es el Art. 47 que menciona que las empresas que cuenten con un número mínimo de 25 trabajadores tienen la obligación de contratar un mínimo del 4% de personas con discapacidad dentro de su nómina considerando que el trabajo que realicen vaya acorde a sus conocimientos, aptitudes y condición física, para que de esta manera las PCD puedan desempeñarse de manera óptima y eficaz, además el empleador deberá proporcionar los implementos técnicos y tecnológicos y a su vez adecuar el área de trabajo para el desarrollo de las actividades. Por otro lado, en el Art. 49 de esta misma ley, se establece beneficios para los empleadores que cumplen con esta normativa y a su vez para incentivar a la contratación de personas con discapacidad en donde se plantea una deducción del 150% para el cálculo de la base imponible del impuesto a la renta de las remuneraciones y beneficios sociales. (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2012)

En el Ecuador existen 485.325 personas con discapacidad de las cuales 75.442 están activas laboralmente, en donde 69.650 son personas con discapacidad y 5.792 son los sustitutos de las personas con discapacidad que están incluidas laboralmente (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2020). Si bien es cierto la creación de estas leyes ha representado un gran avance para las personas con discapacidad, sin embargo, en el sector empresarial existe cierta resistencia al momento de contratar personas con discapacidad ya que existe un proceso prolongado de integración laboral y a su vez existe una falta de procesos de selección de personal (adaptaciones de test, materiales de selección, procesos de evaluación de competencias y conocimientos) (Pico y Torres, 2017).

1.5.1 Inclusión laboral en otros países.

Por otro lado, en otros países como es en el caso de España cuentan con centros especiales de empleo para la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad el cual busca ser un medio de inclusión para estas personas en el empleo ordinario. Estos centros especiales de empleo proporcionan a las personas con discapacidad la posibilidad de obtener un trabajo productivo y remunerado que vaya acorde a sus características personales facilitando de esta manera su integración laboral. Los beneficiarios de estos centros especiales de empleo son personas con discapacidad que tengan parálisis cerebral, enfermedades mentales o intelectuales con un grado de minusvalía del 33% o mayor a esta, así también discapacidades como físicas o sensoriales con un grado de minusvalía del 65 % o mayor a la misma (Santamaria,2016).

De igual manera en Paraguay se cuenta con leyes que buscan garantizar el empleo a las personas con discapacidad, así como también, beneficiar a las empresas que los contraten como lo menciona la ley número 4962, que establece beneficios para los empleadores si incorporan a personas con discapacidad y por otra lado la ley 4934 busca contar con una accesibilidad al medio físico para las personas con discapacidad dentro de estas organizaciones de manera que estas leyes incentivan a las empresas a buscar procesos de inclusión para las personas con discapacidad, por lo cual el estado busca beneficiarlos con deducciones fiscales de manera directa o indirecta (Benítez, 2015). Del mismo modo, Paraguay cuenta con organizaciones sin fines de lucro como es el caso de la Fundación Saraki, la cual busca apoyar a las Personas con Discapacidad a demostrar sus fortalezas y promover sus capacidades tanto físicas como intelectuales, con el fin de que puedan desenvolverse y aprovechar la oportunidad que se les pueda brindar, además esta fundación a través del proyecto mencionado busca incentivar a las empresas públicas y privadas a generar competitividad y sensibilización mediante el desarrollo de su talento humano para el cambio de su cultura organizacional (Fundación Saraki, 2019).

El programa de inclusión laboral que maneja la Fundación Arcángeles en Colombia se basa en dos rutas de trabajo tanto con las personas con discapacidad y con los empresarios. Como primer paso, se realiza un perfilamiento ocupacional y psicosocial de las personas con discapacidad para así determinar sus competencias y que posibles tareas puedan desempeñar para de esta manera determinar que ajustes hay que realizar para que se puedan desarrollar en óptimas condiciones como segundo paso se realiza un acompañamiento a las empresas mediante una consultoría

focalizada en los procesos de vinculación de personas con discapacidad de esta manera se identifica lo que la empresa esté buscando de acuerdo a su presupuesto , realizando un análisis general de los puestos de trabajo y las tareas a desempeñar según el contrato ofertado. Esta consultoría se basa en el diagnóstico, implementación y seguimiento. En el diagnóstico se estudia los procesos de la empresa enfocándose principalmente en el proceso de selección para evaluar que ajustes se deben hacer y a su vez para realizar capacitación el equipo de Talento Humano para abordar a la persona discapacitada tomando en cuenta sus competencias. La implementación, aquí se realiza el análisis del puesto de trabajo y a su vez el estudio de la accesibilidad ya sean en temas de infraestructura, comunicación, señalización y temas tecnológicos para determinar que componentes físicos y de comunicación existen más riesgos en la inclusión y así la empresa conozca los cambios que pueda realizar a mediano y largo plazo. Como último paso se realiza el seguimiento enfocado en el tiempo que la empresa disponga el periodo de prueba establecido en los contratos de trabajo, aquí se evalúa y se determina si hacer una orientación a los líderes o a los compañeros de trabajo, pero principalmente se enfocan en el área de recursos humanos. (Agudelo et al., 2017).

En consecuencia, a lo que refiere a la inclusión laboral de las PCD por parte del sector empresarial, no debe ser visto únicamente como una obligación, ya que por el contrario, viene siendo un punto positivo para las mismas empresas, ya que la implementación de estas prácticas positivas genera impacto en la imagen corporativa, es decir, se evidencia un cumplimiento acertado con la responsabilidad social ante clientes y a su vez a empresas que tenga la misma línea de negocio, además se potencializa dentro de los grupos de trabajo la práctica de valores y acciones a tomar frente a las personas con discapacidad y sobre todo se genera aceptación y respeto a la diversidad

1.6 GESTIÓN POR COMPETENCIAS

Para entrar en el contexto de que es un modelo de gestión por competencias debemos definir que es una competencia, siendo aquella que busca valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados denominados el “saber” y las habilidades o destrezas desarrolladas por una persona haciendo referencia al “saber hacer” sino que además es el valorar la capacidad para aplicarlas en determinadas situaciones o para la resolución de problemas, sin dejar de lado la manera de actuar de la persona así como sus condiciones y disposición para el desarrollo de sus acciones (Santacruz

et al., 2017). Por lo que se considera importante el definir las competencias de cada integrante de una organización para que vayan de acuerdo con lo planteado por la misma.

Por otro lado, David McClelland (1973) citado por Schwartzman (2014), definió a la competencia como las características subyacentes en una persona que están causalmente relacionadas con los comportamientos y la acción exitosa en su actividad profesional.

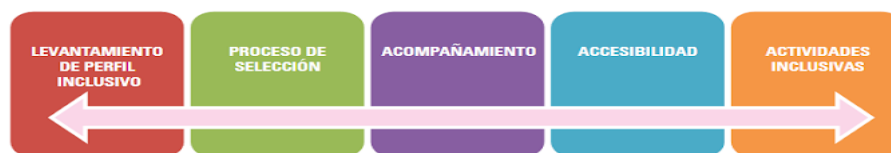
Una vez definido lo que es una competencia se puede decir que el modelo de gestión por competencias hace referencia a un conjunto de procesos relacionados con las personas que conforman la organización y que se tiene como finalidad alinearlas de acuerdo con los objetivos organizacionales, este modelo nos permite seleccionar, desarrollar y evaluar a las personas capacitadas para lograr de esta manera cumplir la estrategia de la organización (Alles, 2016).

El modelo de gestión por competencias debe conformarse de las siguientes partes: identificar perfiles de cargos por competencias, alinear el proceso de reclutamiento y selección basado en competencias, evaluación de desempeño por competencias, capacitaciones y desarrollo y el desarrollo de la carrera dentro de la organización (Jiménez, 2017).

1.6.1 Proceso de inclusión laboral para personas con discapacidad

En el Art. 50 de la Ley Orgánica de discapacidades, que hace referencia a los mecanismos de selección de empleo, menciona que, toda institución sea pública o privada, están en la obligación de adecuar sus requisitos y mecanismos de selección de personal para así promover la participación de las personas con discapacidad en el ámbito laboral (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2012). Debido a esta normativa en Ecuador se creó un proceso de inclusión de personas con discapacidad el cual proporciona los pasos idóneos que se debe seguir para una contratación basada en la gestión por competencias como se puede observar en el gráfico 1.

Gráfico 1: *Proceso de inclusión laboral para personas con discapacidad*



Fuente: Ministerio de relaciones laborales y Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, 2013, p.15

1.6.1.1 Levantamiento del perfil

El primer paso consiste en el levantamiento de un perfil inclusivo el cual permite levantar información necesaria para el puesto vacante ya sea para personas con discapacidad o no , esta información se recolecta mediante una ficha de levantamiento del perfil en el cual se detalla información referente a: datos de identificación, factores de trabajo, descripción de funciones y tareas, uso de equipos, maquinaria o herramientas en el caso de las personas con discapacidad esta ficha añade información acerca de las condiciones de trabajo y demandas físicas del puesto (Ministerio de Relaciones Laborales y Consejo Nacional de igualdad de discapacidades, 2013).

1.6.1.2 Proceso de Selección

Agreda (2016), menciona que el proceso de selección se ha convertido en la actualidad en un punto estratégico para la contratación de talentos en las organizaciones, el cual permita seleccionar mediante técnicas al candidato idóneo en el puesto adecuado ajustándose a las necesidades organizacionales.

Además Chiavenato menciona que el proceso de selección debe ser estricto y minucioso para que de esta manera aumentar la eficacia y el desempeño del personal, es por esto que su proceso de selección consta de los siguientes pasos: vacante, requisición, búsqueda de candidatos internos o externos, candidatos reclutados, revisión de solicitud y curriculum, entrevista preliminar, prueba de selección, entrevista de selección, verificación de referencias y antecedentes, decisión de selección, examen físico e individuo contrato (Ruiz y Beltrán, 2017).

El manual de buenas prácticas para la inclusión de personas con discapacidad establece un proceso de selección que consta de 5 pasos como lo es el reclutamiento, convocatoria, entrevista, evaluaciones técnicas y pruebas psicométricas, y el resultado final de proceso de selección. Además, determinan diferentes directrices a seguir para realizar el proceso en el caso de los distintos tipos de discapacidad que se puede observar en las siguientes imágenes. (Ministerio de Relaciones Laborales y Consejo Nacional de igualdad de Discapacidades, 2013).

Tabla 1: Orientación para el proceso de selección de personal con discapacidad física

FÍSICA			
TIPO DE DISCAPACIDAD	CONVOCATORIA	ENTREVISTA	EVALUACIONES TÉCNICAS Y PRUEBAS PSICOMÉTRICAS
Afectación de miembros superiores	Vía telefónica, notificación por correo o web	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento de talento humano. • Ayudas técnicas que la persona utilice cotidianamente. 	
Afectación de miembros inferiores	Vía telefónica, notificación por correo o web	<ul style="list-style-type: none"> • Movilidad reducida, adecue su paso. • Consúltelo de que forma puede apoyarlo. • Ofrezca su ayuda. • Verifique si existe accesibilidad (rampas, ascensores, espacio físico adecuado, puertas amplias). 	Acompañamiento de talento humano, ayudas técnicas específicas, Accesibilidad al sitio de la evaluación y al espacio donde se realizará la evaluación

Fuente: Ministerio de relaciones laborales y Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, 2013, p.23

Tabla 2: Orientación para el proceso de selección de personal con discapacidad visual

VISUAL			
TIPO DE DISCAPACIDAD	CONVOCATORIA	ENTREVISTA	EVALUACIONES TÉCNICAS Y PRUEBAS PSICOMÉTRICAS
Baja Visión	Vía telefónica	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento de servidor de Talento Humano para desplazamiento. • Grabación de la entrevista 	Magnificador de pantalla, contrastes acompañamiento de servidor de talento humano.
Parcial o moderada			Todas las anteriores / lector de pantalla con audífonos y/o grabación de preguntas y respuestas.
TOTAL			

Fuente: Ministerio de relaciones laborales y Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, 2013, p.23

Tabla 3: Orientación para el proceso de selección de personal con discapacidad auditiva

AUDITIVA			
TIPO DE DISCAPACIDAD	CONVOCATORIA	ENTREVISTA	EVALUACIONES TÉCNICAS Y PRUEBAS PSICOMÉTRICAS
Leve	Vía telefónica, notificación por correo o web	<ul style="list-style-type: none"> • Ubíquese frente a la persona. • Pronuncie claramente y despacio. • Apóyese con escritura. • Utilice lenguaje corporal y gesticulación. • Repita las preguntas si es necesario. • Confirme si el mensaje fue comprendido. • Diríjase a la persona directamente, aún cuando esté acompañada de un intérprete. 	Ubicación en las primeras filas del sitio de evaluación, pronunciación clara, hablar de frente
Moderada	Mensajes de Texto / sms / notificación vía web / apoyo llamada a un familiar de referencia	<ul style="list-style-type: none"> • Intérprete de lengua de señas y/o acompañante. 	Intérprete de lengua de señas y/o acompañante.
Profunda			

Fuente: Ministerio de relaciones laborales y Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, 2013, p.24

Tabla 4: Orientación para el proceso de selección de personal con discapacidad intelectual

INTELLECTUAL			
TIPO DE DISCAPACIDAD	CONVOCATORIA	ENTREVISTA	EVALUACIONES TÉCNICAS Y PRUEBAS PSICOMÉTRICAS
En todos los porcentajes	Procure que un familiar sea quien reciba el mensaje, para que transmita al candidato (a)	<ul style="list-style-type: none"> • Utilice frases simples. • Enfóquese en los conocimientos. • Experiencias, comprensión y actividades relacionadas al trabajo que vá a realizar. • Consulte sobre la utilización de medicamentos y posología. • Considere la posibilidad de acompañamiento de un familiar para optimizar el proceso de selección. 	Acompañamiento de talento humano, Adaptación y apoyos técnicos propios del postulante.

Fuente: Ministerio de relaciones laborales y Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, 2013, p.24

Tabla 5: Orientación para el proceso de selección de personal con discapacidad psicológica

PSICOLOGICA			
TIPO DE DISCAPACIDAD	CONVOCATORIA	ENTREVISTA	EVALUACIONES TÉCNICAS Y PRUEBAS PSICOMÉTRICAS
En todos los porcentajes	Vía telefónica, notificación por correo o web	<ul style="list-style-type: none"> • Garantice que el ambiente sea agradable ventilado y sin interferencias a fin de lograr toda su atención. 	Acompañamiento de talento humano, Adaptación y apoyos técnicos propios del postulante

Fuente: Ministerio de relaciones laborales y Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, 2013, p.25

1.6.1.3 Acompañamiento

Una vez seleccionado al candidato se le debe dar un acompañamiento o seguimiento con el fin de garantizar la estabilidad y permanencia del personal en la organización. para lograr este objetivo se debe realizar un proceso de inducción y un acompañamiento durante la relación laboral.

Debido a que la inducción es un proceso que sirve para orientar y guiar al nuevo trabajador en sus nuevas responsabilidades y asesorarlos sobre los procedimientos, políticas y métodos, así como todo lo relacionado a la organización de la empresa en especial los intereses de esta, así como también conocer todo acerca de su puesto y cómo ser eficiente en el mismo (Ulloa,2015).

De este modo el manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad menciona que el proceso de inducción para personas con discapacidad debe ser 100% inclusiva y adecuada a las diferentes necesidades, además la organización deberá adecuar sus herramientas de modo que sean inclusivas y así poder socializar todos los reglamentos y políticas que se manejan en la organización o cualquier otra información relevante. En el caso de las personas que presenten discapacidad mental se deberá realizar este proceso con acompañamiento de un familiar de confianza. Si bien es cierto la inducción es un paso esencial para el inicio del nuevo personal dentro de la organización, sin embargo, es necesario que este acompañamiento se de, de igual forma durante la relación laboral, designando equipos multidisciplinarios para fomentar las relaciones interpersonales y laborales de las PCD, a su vez se debe promover el diálogo constante dando a conocer sus deberes y derechos, y en el caso de las persona que requiera

de tratamiento o rehabilitación constante se debe garantizar un control médico y a su vez llevar un registro para garantizar los permisos con las respectivas justificaciones (Ministerio de Relaciones Laborales y Consejo Nacional de igualdad de discapacidades, 2013).

1.6.1.4 Accesibilidad

Este proceso también incluye la accesibilidad física, y señalización de los entornos físicos, la infraestructura, comunicaciones y transporte para una adecuada inserción laboral. Estas medidas deben estar acorde a lo propuesto por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), referente a la accesibilidad de las personas al medio físico, el cual establece las características que deben tener los espacios ya sean públicos y privados (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2014).

1.6.1.5 Actividades Inclusivas

Dentro de esta fase, se podrá responder a las distintas necesidades de todos los trabajadores de la organización, brindándoles así una mayor participación para que de esta manera puedan compartir todos los espacios dentro del ambiente laboral, buscando reducir la exclusión. A su vez, estas actividades ayudarán a fortalecer el clima laboral ya que deberá ser realizada con la participación de todos los colaboradores, fomentando la inclusión mediante actividades de interrelación con todas las áreas laborales ya sean actividades sociales, deportivas, etc. (Ministerio de Relaciones Laborales y Consejo Nacional de igualdad de discapacidades, 2013).

Conclusión.

Para concluir, podemos mencionar que mediante la información revisada se puede evidenciar que no hay suficientes procesos de selección para personas con discapacidad y que existe cierta resistencia al momento de contratar a personas con discapacidad a causa de esta razón, pese a la existencia de leyes que respalden la inclusión laboral de las mismas.

CAPITULO 2

2. METODOLOGIA

2.1 Tipo de investigación

La investigación realizada tiene un alcance exploratorio ya que es un tema de estudio que no cuenta con profundas investigaciones en el área y descriptivo debido a que permitió obtener información para describir: biodatos, características en las que se encuentran las personas con discapacidad y el subsistema de provisión de Talento Humano en el sector Hotelero de Cuenca.

El diseño de investigación es no experimental puesto que no se manipulan variables para probar o descartar una hipótesis y es de tipo transversal debido a que se recolectó la información en un corto periodo de tiempo; con un enfoque metodológico cualitativo en el cual se aplicaron entrevistas semi estructuradas y revisión de la literatura para el estudio que permitieron obtener información relevante para esta investigación.

2.2 Aplicación

Para diagnosticar la situación actual de las personas con discapacidad dentro de la organización se aplicaron dos entrevistas: una para obtener información sociodemográfica, acerca de la discapacidad y de las condiciones laborales de las personas con discapacidad y la otra para conocer cómo se encuentra el subsistema de provisión de Talento Humano.

La primera entrevista fue construida por el grupo de investigación de la Universidad Nacional de Educación (UNAE), Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador (UPS), Universidad Católica de Cuenca (UCACUE) y Universidad del Azuay (UDA) la misma que permitiría identificar información demográfica, tipo, nivel de discapacidad, situación laboral y otros, por medio de preguntas abiertas y de opción múltiple.

La segunda entrevista de igual forma fue realizada y aprobada por los investigadores mencionados anteriormente la cual está dividida en dos secciones: filosofía corporativa y modelo de gestión de Talento Humano y modelo de gestión de Talento Humano para personas con discapacidad. En la misma se consiguió recopilar la información a través de preguntas dicotómicas. Los resultados de la entrevista se los presentará mediante un análisis.

Posteriormente, para la elaboración del Manual de Funciones por Competencias, este se realizó tomando como modelos los Manuales de Funciones de los hoteles Four Points by Sheraton Cuenca, Hotel Victoria y a su vez para ampliar esta información se recopilaron datos de ONET CENTER.

2.3 Población

La industria se eligió de acuerdo con los siguientes criterios de inclusión:

- La empresa está conformada en su nómina salarial con más de 20 empleados
- La empresa debe estar registrada en su razón social como una industria hotelera.
- La empresa debe contar un departamento de Talento Humano (TTHH) estructurado.
- La empresa debe cumplir con los reglamentos y beneficios legales establecidos (contrato, seguro).
- La empresa debe cumplir con la normativa legal de discapacidad

Las unidades de análisis lo constituyen: la persona encargada del proceso de reclutamiento, selección e inducción del departamento Talento Humano y todas las personas con discapacidad que laboran en esta organización. La primera encuesta no pudo ser aplicada a las dos personas con discapacidad que laboran en la organización si no únicamente a una persona, debido la emergencia sanitaria por la que actualmente está atravesando el país. La segunda encuesta fue aplicada a la persona encargada del proceso de reclutamiento, selección e inducción de personal del área de Talento Humano.

CAPITULO 3

3.ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1 Diagnóstico de discapacidad

El objetivo de esta entrevista fue obtener datos sociodemográficos acerca de la discapacidad y de las condiciones laborales, para así diagnosticar la situación actual de las personas con discapacidad dentro de la empresa.

La empresa cuenta con dos colaboradores que presentan discapacidad, de los cuales únicamente la entrevista se realizó a una de ellas, debido a la emergencia sanitaria por la que está atravesando el país. Con respecto a la información obtenida en cuanto a los datos sociodemográficos el entrevistado mencionó tener 27 años, de género masculino, con un estado civil soltero y con un nivel de formación secundaria de tipo ordinaria.

En cuanto a los datos de discapacidad, el entrevistado menciona tener una discapacidad intelectual con un porcentaje del 34% establecido en el carnet otorgado por el CONADIS, así mismo menciona que su discapacidad tiene un origen congénito, además, expresa no recibir ningún tipo de rehabilitación ni de tratamiento y tampoco utiliza ninguna ayuda técnica.

Por otro lado, en lo referente a los aspectos laborales el entrevistado manifiesta que su cargo dentro de la empresa es operativo, desempeñando el puesto de auxiliar de limpieza, el mismo que lo desempeña durante cinco meses con un horario de trabajo vespertino de ocho horas, recibiendo una remuneración mensual por desempeñar sus funciones de quinientos cincuenta dólares. En lo que refiere a la infraestructura de su puesto de trabajo, opina que la infraestructura está adecuada para su discapacidad debido a que su espacio de trabajo le permite desarrollar sus labores diarias sin ningún problema, de igual forma, menciona estar totalmente de acuerdo en que su cargo va de acorde a sus habilidades ya que sus competencias le permiten desarrollar sus funciones diarias, del mismo modo, indica estar totalmente de acuerdo en que su cargo está adecuado para su discapacidad, puesto que puede realizar sus tareas sin dificultad.

3.2 Modelo de Talento Humano

La Hostería Dos Chorreras cuenta con 21 cargos y a su vez con 21 colaboradores, dentro de su Filosofía Corporativa encontramos la misión, visión y valores detallados a continuación.

Misión:

Ofrecer a nuestros clientes una experiencia llena de armonía y exclusividad en nuestras instalaciones, con un servicio impecable desde el primer instante. Además de esforzarnos para ser un punto de referencia en el turismo tanto local como nacional por nuestro compromiso con la sostenibilidad, profesionalismo y eficiencia.

Visión:

Queremos ser una empresa estable, eficiente, segura y comprometida con la sostenibilidad y la comunidad. Debemos de llegar a cumplir las expectativas de nuestros huéspedes para que su paso por nuestra casa sea inolvidable.

Valores:

Queremos garantizar un trato digno y justo, respetuoso con las diferentes sensibilidades culturales. Que no permita la discriminación por razón de nacionalidad, grupo social, edad, sexo, discapacidad o religión, excluyendo cualquier tipo de abuso o acoso y estableciendo las condiciones necesarias de seguridad y salud en los puestos de trabajo.

De igual forma para conocer el modelo de gestión de Talento Humano, se estableció una entrevista con la persona encargada del área de Talento Humano para conocer cómo se encuentran los subsistemas de esta área en la empresa.

La persona encargada del área de Talento Humano menciona que la empresa cuenta con un manual de funciones por competencias sin embargo no cuentan con un diccionario de competencias y comportamientos.

En cuanto al proceso de selección del personal, la empresa no cuenta con un reglamento interno para este proceso, de igual forma no cuentan con un reclutamiento interno es decir no existe movimiento del personal, sino que se basan en un reclutamiento externo mediante las siguientes fuentes como son: base de datos interna, periódico, bolsa de trabajo, página web y referidos de la

propia empresa, sin considerar a las universidades y aplicaciones voluntarias. Por otro lado, no disponen de una solicitud de empleo física ni digital.

Por otra parte, al momento de revisar el Curriculum Vitae la persona encargada de calificar y aprobar el perfil de los candidatos es la Sra. Karina Sarmiento propietaria de la empresa. Asimismo, para evaluar al candidato se lo hace a través de una entrevista preliminar estructura y de una entrevista de conocimientos, como aspectos a considerar para el proceso de selección se toma en cuenta las competencias (habilidades) y el perfil del cargo, en el caso de un proceso de selección para personas con discapacidad se solicita a su vez el carnet del CONADIS.

Respecto al subsistema de retención del talento humano, la empresa realiza procesos de inducción, que se basa en programas tutor- pupilo es decir su jefe inmediato le proporciona la información necesaria para desarrollarse en su puesto de trabajo, sin embargo, no cuentan con procesos de capacitación para sus colaboradores.

Por otra parte, en lo que se refiere a evaluación del desempeño no cuentan con este proceso, de igual manera no existe una valoración de cargos. Y en cuanto al subsistema de seguridad, salud y bienestar en el trabajo la empresa no cuenta con procesos de inducción para prevenir accidentes laborales, de igual forma no garantiza atención médica emergente o en servicios de salud del IESS y tampoco se reportan ya sea accidentes, certificados médicos por ausentismo y calamidades domésticas, así como trámites de acuerdo con el contrato colectivo por lo que no tiene beneficios de acuerdo con esta contratación y al código de trabajo.

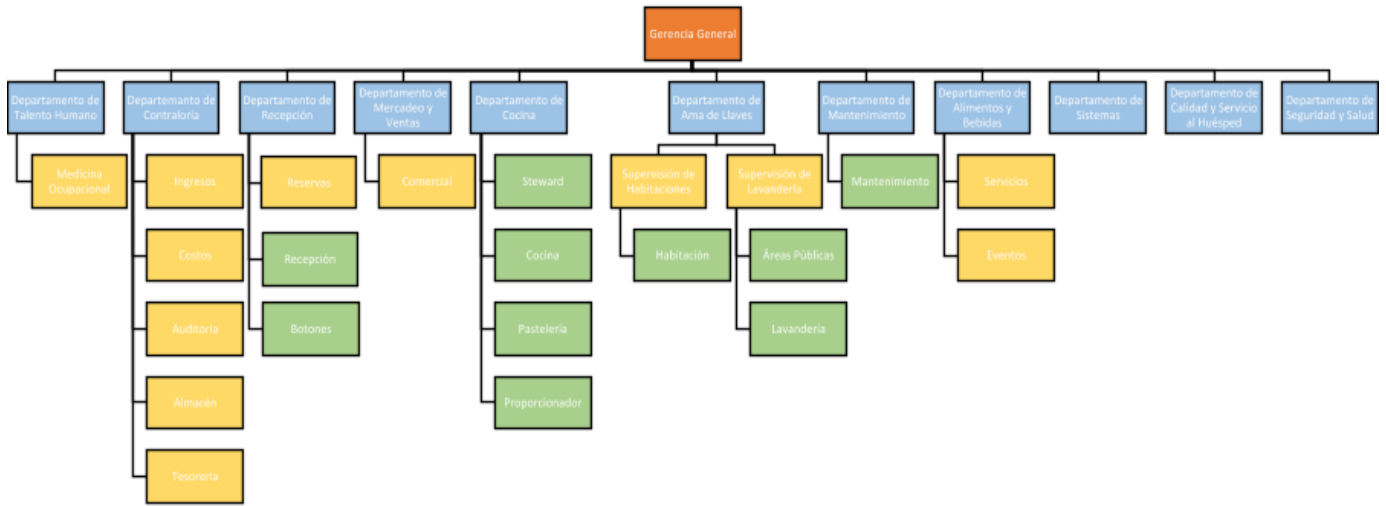
3.3. Propuesta Manual de Funciones por competencias

Para el desarrollo de la propuesta, como se mencionó anteriormente se ha tomado como referencia el material proporcionado por los diferentes hoteles como son: el Hotel Victoria, y Hotel Four Points Sheraton by Cuenca y a su vez para ampliar dicha información nos hemos apoyado en la información recopilada del portal Onet Center.

3.3.1 Organigrama

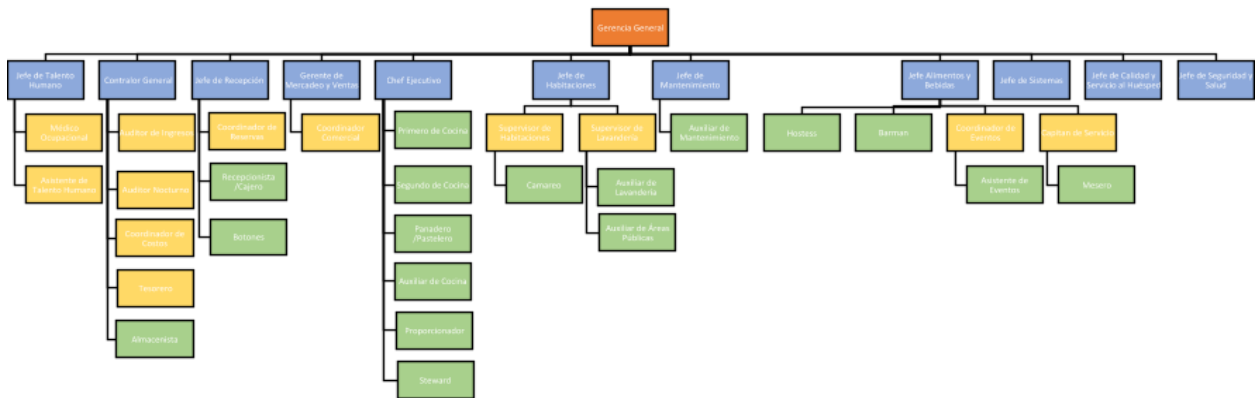
Como primer paso para la elaboración del Manual de Funciones por Competencias, se elaboró un Organigrama general para el sector hotelero, tanto funcional, como posicional. El organigrama funcional se diseñó representando el conjunto de unidades de la empresa de forma departamentalizada y el posicional, considerando los cargos que pertenece a cada uno de los niveles funcionales.

Gráfico 2: Organigrama funcional



Fuente: elaboración propia

Gráfico 3: Organigrama Posicional



Fuente: elaboración propia

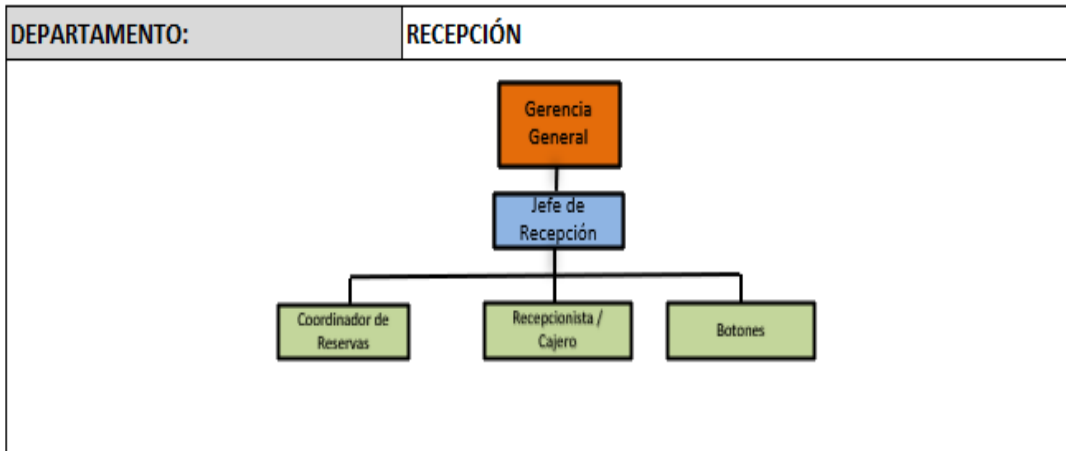
3.3.2 Manual Orgánico Funcional

Posteriormente a la elaboración de los organigramas, se desarrolló el Manual Orgánico Funcional para cada departamento, en el cual se detalló el organigrama posicional, el objetivo y la descripción de las responsabilidades o funciones macro que tiene cada área o departamento.

Gráfico 4 Manual Orgánico Funcional Departamento Recepción

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Area/ Departamento etc.

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

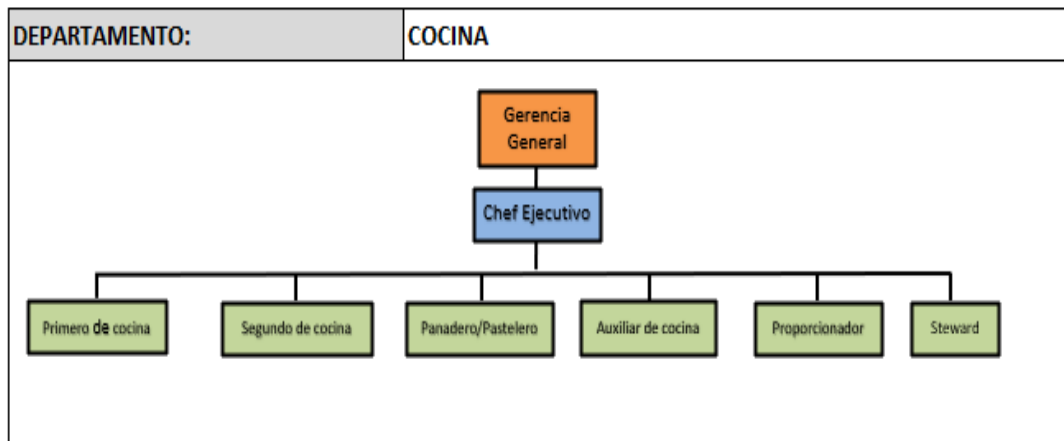
3. Descripción de las Responsabilidades:

- 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.

Gráfico 5 Manual Orgánico Funcional Departamento Cocina

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Area/ 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.

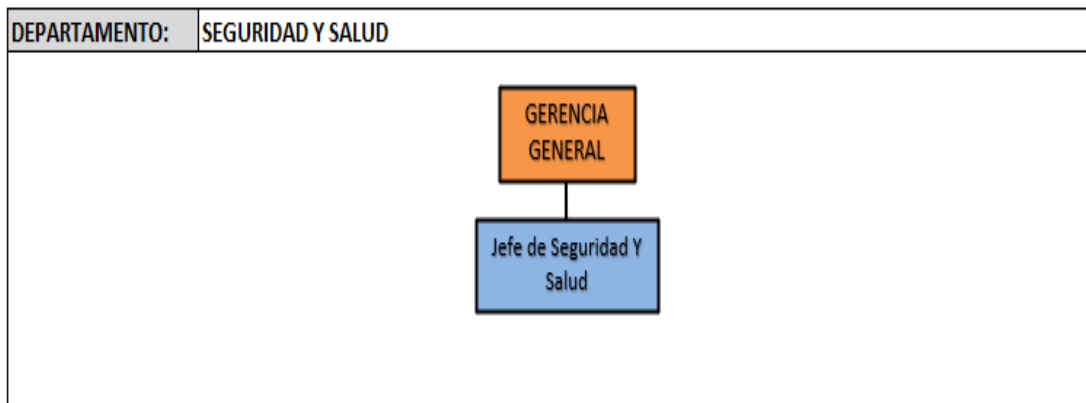
3. Descripción de las Responsabilidades:

- 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.

Gráfico 6 Manual Orgánico Funcional Departamento Seguridad y Salud

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Area/ Departamento etc.

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

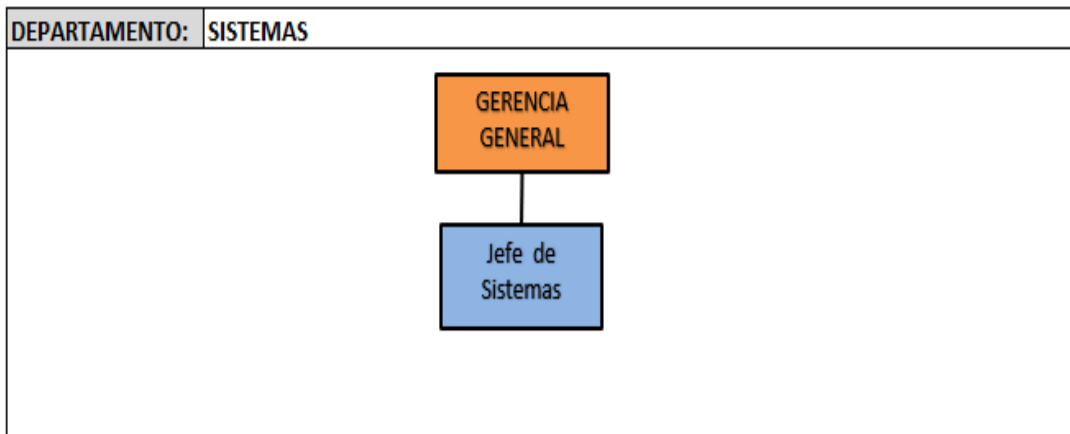
3. Descripción de las Responsabilidades:

- 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.

Gráfico 7 Manual Orgánico Funcional Departamento Sistemas

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Area/ Departamento etc.

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

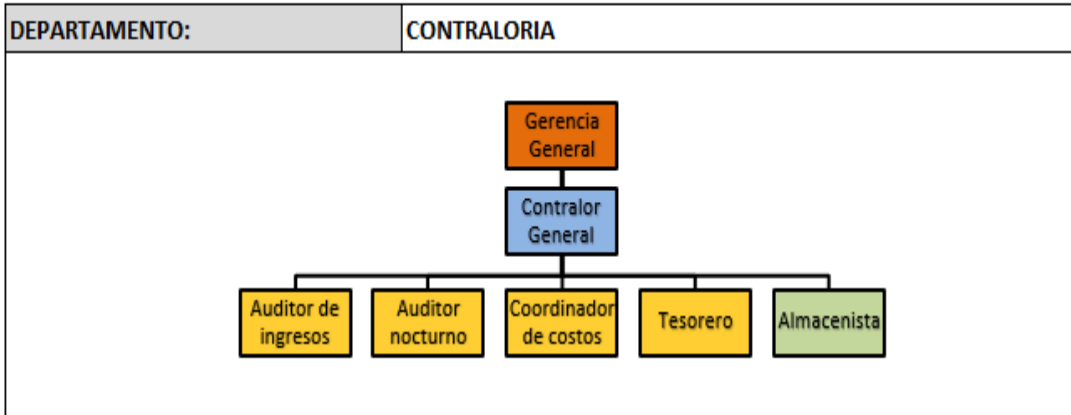
3. Descripción de las Responsabilidades:

- | |
|--|
| 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. |

Gráfico 8 Manual Orgánico Funcional Departamento Contraloría

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Area/ 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

Gráfico 9 Manual Orgánico Funcional Departamento Talento Humano

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Area/ 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.

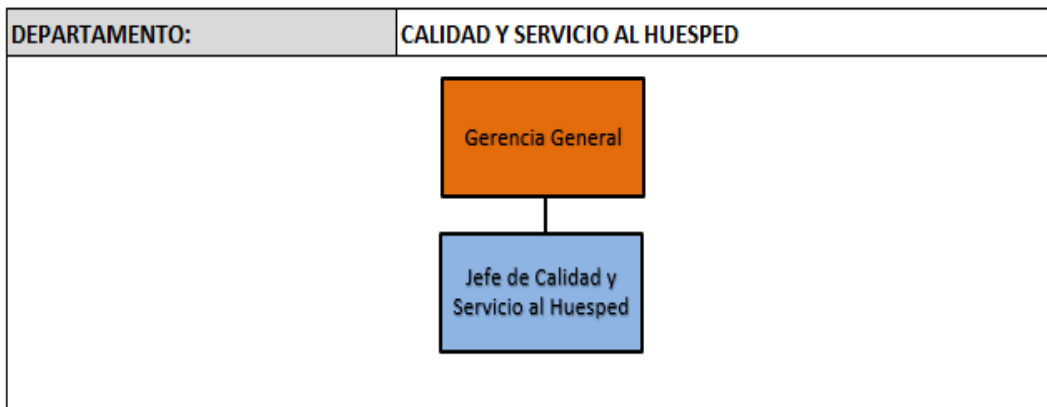
3. Descripción de las Responsabilidades:

- 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.

Gráfico 10 Manual Orgánico Funcional Departamento Calidad y Servicio al Huésped

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Area/ 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.

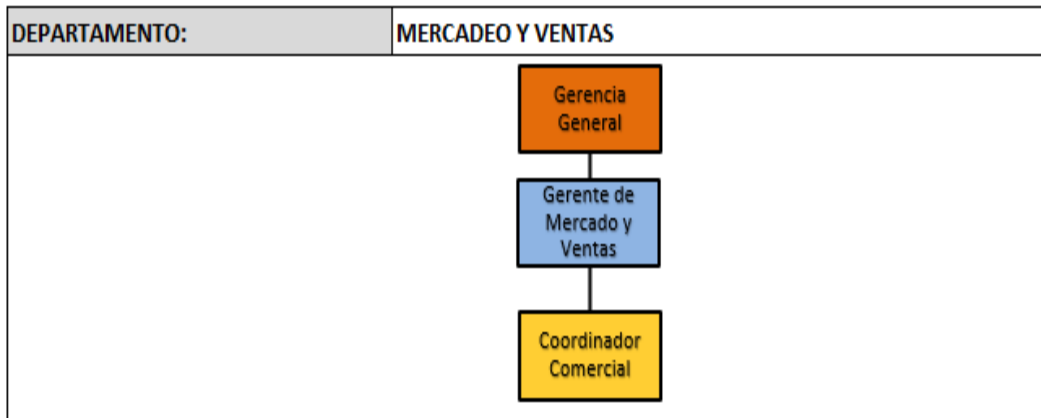
3. Descripción de las Responsabilidades:

- 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.

Gráfico 11 Manual Orgánico Funcional Departamento de Mercadeo y Ventas

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Area/ 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.

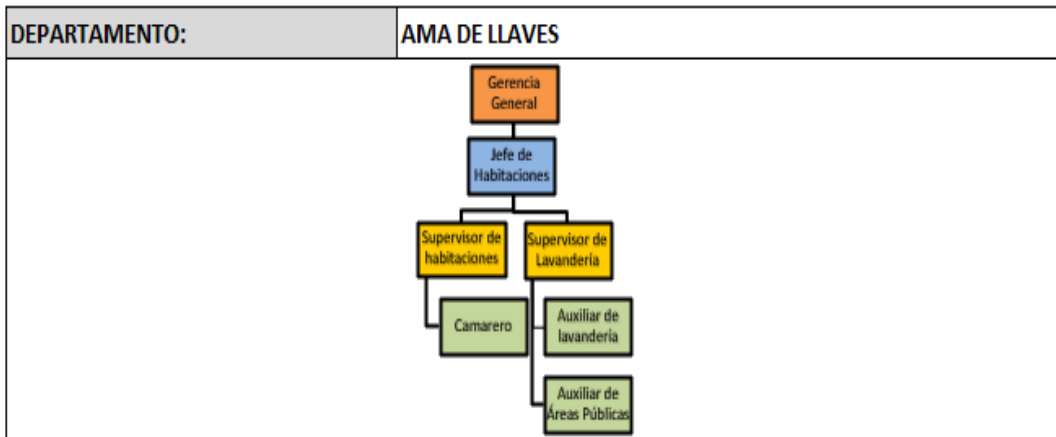
3. Descripción de las Responsabilidades:

- 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.

Gráfico 12 Manual Orgánico Funcional Departamento Ama de Llaves

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Area/ 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.

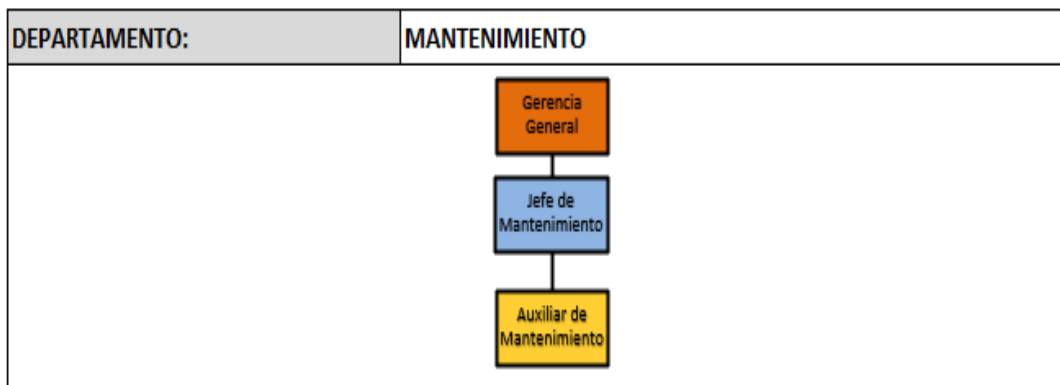
3. Descripción de las Responsabilidades:

- 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.

Gráfico 13 Manual Orgánico Funcional Departamento Mantenimiento

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:



2. Objetivo del Area/ 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.

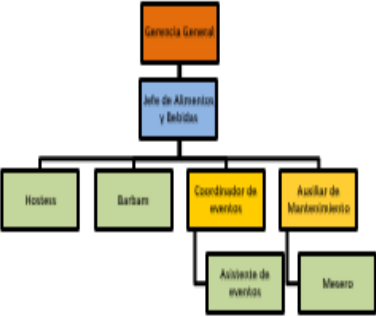
Realizar mantenimientos periódicos a la maquinaria e infraestructura del hotel.

Procurar el abastecimiento de los materiales necesarios para un óptimo desempeño de actividades en el área.

Gráfico 14 Manual Orgánico Funcional Departamento Alimentos y Bebidas

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL

1. Datos de identificación:

DEPARTAMENTO:	ALIMENTOS Y BEBIDAS
 <pre> graph TD GG[Gerencia General] --> JAB[Jefe de Alimentos y Bebidas] JAB --> H[Hostess] JAB --> B[Barman] JAB --> CE[Coordinador de eventos] JAB --> AM[Auxiliar de Mantenimiento] CE --> AE[Asistente de eventos] CE --> M[Mesero] </pre>	
2. Objetivo del Area/ 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.	

3.3.3 Diccionario de competencias

En cuanto al diccionario de competencias utilizado nos basamos en la información recopilada por el Hotel Four Points by Sheraton Cuenca con el cual obtuvimos las competencias necesarias para realizar el MPC de cada cargo.

Tabla 6: Diccionario de Competencias

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 surjen 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 estos se presentan y ayuda a otros en dicha resolución. Sugiere nuevas ideas, apoya mejores maneras de hacer las cosas y actúa de manera oportuna.

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

3.3.4 Manual de funciones por competencias.

Para la elaboración del Manual de funciones por competencias se consolidó toda la información recolectada y ordenada de los diferentes hoteles y del portal Onet Center como se mencionó anteriormente. En esta herramienta se procedió a diseñar los diferentes puestos de trabajo y a su vez a describir la misión, actividades, conocimientos, competencias, nivel de educación y experiencia necesaria para cada cargo existente dentro de la empresa, a su vez, esta herramienta cuenta con una matriz de discapacidad en la cual se detalla los diferentes tipos de discapacidad como son: discapacidad visual, auditiva, intelectual y física la cual requirió del análisis y validación de los expertos Mgst. Adriana León, Mgst. Eulalia Tapia, Mgst. Alejo Vega, y Mgst. Soledad Rivera para su desarrollo. Se detalla a continuación a manera de ejemplo el MPC del departamento de Talento Humano, los demás se adjuntan en anexos.

Tabla 7: Manual de funciones por Competencias

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

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	

CAPÍTULO 4

4. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo la elaboración de un Manual de Funciones por Competencias para personas con discapacidad en el sector hotelero, a través de la recopilación de información para evaluar las condiciones laborales de las personas con discapacidad dentro de la organización y a su vez, el modelo de gestión por competencias aplicado dentro del departamento de Talento Humano.

De los resultados de la encuesta aplicada a la persona encargada del área de Talento Humano, se mencionó que la empresa cuenta con un modelo de gestión de talento humano por competencias, sin embargo, este resulta ser incompleto, ya que, para Jiménez (2017) el modelo de gestión por competencias debe conformarse de las siguientes partes: identificar los perfiles de cargos por competencias, alinear el proceso de reclutamiento y selección basado en competencias, evaluación de desempeño por competencias, capacitaciones y desarrollo y el desarrollo de la carrera dentro de la organización. Por lo que la Hostería Dos Chorreras en su subsistema de provisión cuenta con un Manual de Funciones por Competencias, sin embargo, no cuentan con un diccionario que les permita evidenciar las competencias requeridas para la organización, por otra parte, en el subsistema de retención no cuentan con procesos de evaluación de desempeño, por ende, no realizan procesos de capacitación para sus colaboradores y a su vez la empresa no cuenta con un reclutamiento interno, es decir, no existe la posibilidad de hacer un desarrollo de carrera dentro de la empresa.

Además, se evidencia que si bien es cierto la empresa a pesar de cumplir con la normativa dispuesta en la Ley Orgánica de Discapacidades la que establece en el artículo 47, que las empresas que cuenten con un mínimo de 25 trabajadores tienen la obligación de contratar un mínimo del 4% de personas con discapacidad dentro de su nómina, sin embargo, dejan de lado la adecuación de mecanismos de selección y contratación, puesto que la empresa en sus procesos de selección y contratación para personas con discapacidad utilizan el mismo proceso para todos los postulantes y adicionalmente solicitan como único requisito el carnet otorgado por el CONADIS, de esta manera pasa desapercibido el artículo 50 de la Ley Orgánica de Discapacidades, el cual menciona que toda institución sea pública o privada

están en la obligación de adecuar sus requisitos y mecanismos de selección de personal para así promover la adecuada participación de las personas con discapacidad en el ámbito laboral (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2012). Debido a esta normativa en Ecuador existe el proceso de inclusión laboral para personas con discapacidad, el cual cuenta con cinco pasos que se debe seguir para una contratación basada en la gestión por competencias siendo estos: levantamiento del perfil inclusivo, proceso de selección, acompañamiento, accesibilidad y actividades inclusivas (Ministerio de Relaciones Laborales y Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, 2013).

En lo que refiere a los aspectos que se evaluaron en la entrevista al personal con discapacidad dentro de la empresa, se evidenció que a pesar de que la empresa no cuenta con procesos de selección y contratación que exige la ley para personas con discapacidad, su colaborador está totalmente de acuerdo que su cargo va de acuerdo a sus habilidades, ya que considera que sus competencias le permite desarrollar sus funciones diarias, y de igual manera considera que su cargo está adecuado para su discapacidad, ya que puede realizar sus tareas sin dificultad. Debido a esto se puede decir que la empresa garantiza que el trabajo que realicen las personas con discapacidad vaya acorde a sus conocimientos, aptitudes y condición física para que puedan desempeñarse de manera óptima y eficaz en sus actividades (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2012).

Por otro lado, Ecuador si cuenta con procesos de inclusión laboral para personas con discapacidad como se mencionó anteriormente, el cual está establecido en el Manual de Buenas Prácticas para la inclusión de personas con discapacidad, el cual garantiza mecanismos adecuados de selección de empleo, proporcionando los pasos idóneos que se deben seguir para una contratación basada en la gestión por competencias. En este se detalla específicamente las fases a seguir para el proceso de reclutamiento, selección e inducción enfocado a cada una de las distintas discapacidades (Ministerio de Relaciones Laborales y Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, 2013). Asimismo, en Colombia existen fundaciones las cuales buscan la inclusión laboral de personas con discapacidad, como es el caso de la Fundación Arcángeles la cual cuenta con procesos que garantizan una adecuada vinculación de las personas con discapacidad en el mundo laboral ya que se basa en estrategias y herramientas enfocadas en la identificación de competencias de las personas con discapacidad y a su vez en el ajuste y adaptación de la empresa, ya sea en sus procesos

de selección, infraestructura, comunicación, señalización y temas tecnológicos para garantizar a la persona idónea en el puesto adecuado (Agudelo et al ., 2017)

CONCLUSIONES

En conclusión, se puede decir que la empresa utiliza un modelo de gestión de Talento Humano incompleto, ya que deja de lado algunos subsistemas que lo conforman como son: retención, evaluación, valoración de cargos, seguridad y salud y bienestar en el trabajo, por ende, no existe un modelo de gestión de Talento Humano adecuado para las personas con discapacidad dentro de esta industria hotelera. A pesar de esta situación, los colaboradores que presentan discapacidad mencionan que los cargos que desempeñan dentro de la empresa están ajustados a sus habilidades de acuerdo con su discapacidad.

Los estudios que han sido realizados para la inclusión laboral de las personas con discapacidad y junto con la opinión de los expertos de cada tipo de discapacidad nos han permitido desarrollar un Manual de Funciones por Competencias, que se adapten a los distintos tipos de discapacidad y a sus necesidades, el cual será una guía para que la industria hotelera pueda establecer un proceso de inclusión adecuado y justo para las personas con discapacidad, y de esta manera abrir más oportunidades mediante un proceso que garantice al candidato idóneo en el puesto adecuado, basándose en criterios objetivos y evitando prejuicios y así, generar un cambio positivo en la perspectiva de las empresas y a su vez potencializar de manera positiva una verdadera inclusión laboral.

RECOMENDACIONES

En base al estudio, se recomienda tomar en cuenta a las personas con discapacidad para la contratación de los distintos cargos ofertados en la industria hotelera, tomando como referencia el Manual de Funciones por Competencias propuesto, en el cual se validó que las diferentes funciones de cada cargo pueden ser ejecutadas para los distintos tipos de discapacidad, y así de esta manera abrir más oportunidades en la inserción laboral de personas con discapacidad en esta industria.

De igual forma, la implementación de esta herramienta dentro de los procesos de selección permitirá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Discapacidades, y a su vez, permitirá generar un impacto positivo en la imagen corporativa de la empresa que lo utilice ya que genera aceptación, respeto e inclusión a la diversidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo Vargas, M. L., Casas Reyes, E. L., Tovar Pinzón, A., & Villadiego de la Hoz, E. (2017). Guía para la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral.
- Alles, M. (2016). La gestión de recursos humanos por competencias.
- Alles, M. (2015). La gestión de recursos humanos por competencias . En M. Alles, Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias (págs. 77-128). Argentina : Granica.
- Benítez, C. I. R., & de Colmán, D. R. (2015). Estrategias e indicadores utilizados por empresas privadas inclusivas de Asunción, en el proceso de inclusión laboral de Personas con Discapacidad (PcD), Año 2013. *Población y Desarrollo*, (40), 8-25.
- Cortez Guevara, E. P., Chacón Velásquez, F. D., & Giler Alarcón, G. A. (2018). Análisis del costo de la discapacidad en el Ecuador.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2014). Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización. Quito: ACCESIBILITY TO PHYSICAL ENVIRONMENT. SIGNALS.
- Jimenez, S. E. C. (2017). Incidencia de la Gestión por Competencias en el Crecimiento Empresarial. *INNOVA Research Journal*, 88-98.
- Melguizo, R. C. (2014). Evolución del concepto de discapacidad en la sociedad contemporánea: de cuerpos enfermos a sociedades excluyentes. *Praxis sociológica*, (18), 155-175
- Ministerio de Relaciones Laborales y Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades. (2013). Manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad. <http://www.trabajo.gob.ec/wpcontent/uploads/2013/12/MANUALFIN.pdf>
- Organizacion Mundial de la Salud . (16 de 01 de 2018). <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Pico Barrionuevo, Fanny Paulina, & Torres, Silvia Susana. (2017). Mejores prácticas empresariales de responsabilidad social en la inclusión de personas con discapacidad. Estudio de caso en empresas de Ambato, Ecuador. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(14), 189-200. <https://dx.org/10.17163/ret.n14.2017.10>
- Ríos, M. I. H. (2015). El concepto de discapacidad: de la enfermedad al enfoque de derechos. *Revista CES Derecho*, 6(2), 46-59.
- Ruiz, J. E. V., & Beltrán, P. A. V. (2017). Modelos de reclutamiento y selección de personal para el área comercial de instituciones financieras. *Revista Boletín Redipe*, 6(3), 172-193.
- SANTACRUZ–CALI, M. Z., SOTO-BOGOTÁ, J. A., CORTÉS–MEDELLÍN, O. L., & LÓPEZ-PEREIRA, G. C. (2017). Guía para la aplicación del formato de perfilamiento basado en competencias laborales generales para personas con discapacidad.

- Santamaría, P. M. (2016). Centros especiales de empleo. *Revista Jurídica de Economía Social y Cooperativa*, 235.
- Schvartzman, V. (2004). El modelo de gestión por competencias. *Recuperado el*, 7.
- Valencia, L. A. (2014). Breve historia de las personas con discapacidad: de la opresión a la lucha por sus derechos. <http://www.rebelión.org/docs/192745.pdf>.
- Valencia, B. (2016). *Institucionalidad y marco legislativo de la discapacidad en el Ecuador*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/39995/S1600203_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1. Entrevista Filosofía corporativa y modelo de gestión de Talento Humano para personas con discapacidad.

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

Fecha:

Nombre del entrevistado:

Empresa:

Objetivo: Conocer los procesos que maneja la empresa, con el fin de recolectar la información necesaria para la elaboración de una herramienta que permita la contratación objetiva de personas con discapacidad.

Preguntas:

FILOSOFÍA CORPORATIVA.

1. ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?
2. ¿Cuáles son sus objetivos estratégicos?
3. ¿Cuáles son los valores de la empresa?
4. ¿Cuál es el número de cargos que existe en la empresa?
5. ¿Con cuántos colaboradores cuenta la empresa?
6. ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica, MOF y MPC?

MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.

Manual de Funciones.

1. ¿La empresa dispone de un manual de perfil y funciones por competencias?
2. ¿El manual de funciones cuenta con competencias transversales?
3. ¿En caso de contar con las competencias mencionadas anteriormente, me podría decir las mismas?
4. ¿El manual de funciones cuenta con competencias técnicas?
5. ¿La empresa dispone de un diccionario de competencias y comportamientos?

Procesos de selección de personal.

6. ¿En cuanto al proceso de selección del personal la empresa cuenta con un reglamento interno?
7. ¿Para el proceso de reclutamiento, la empresa se basa en un reclutamiento interno es decir se realizan movimientos del personal u otros?
8. ¿Qué método utiliza la empresa para realizar un reclutamiento interno: base de datos interna, periódico, bolsa de trabajo, aplicaciones voluntarias, universidades, página web, referidos de la propia empresa, ¿otras organizaciones u otros?
9. ¿La solicitud de empleo que maneja la empresa es digital o física?
10. ¿Cuál es la persona encargada de calificar el Curriculum y el perfil del candidato?
11. ¿La empresa utiliza una entrevista preliminar estructurada, informal o ninguna?
12. ¿La empresa aplica entrevistas por competencias a los candidatos?
13. ¿La empresa aplica entrevistas técnicas, de conocimientos o de aptitudes?
14. ¿En el proceso de selección consideran las competencias o habilidades del candidato?
15. ¿En el proceso de selección, consideran las funciones básicas como son las actividades para realizar dentro de la empresa?
16. ¿En el proceso de selección consideran el perfil del cargo, es decir la formación y la experiencia?
17. ¿En el proceso de selección se realiza una evaluación de salud ocupacional o exámenes médicos?
18. ¿En el proceso de selección para personas con discapacidad se solicita el carnet del CONADIS?

Retención del Talento Humano.

Inducción.

1. ¿La empresa realiza procesos de inducción?
2. ¿La empresa dispone de manuales de inducción?
3. ¿La empresa cuenta con material audiovisual para los procesos de inducción?
4. ¿La empresa cuenta con programas de tutor- pupilo para los procesos de inducción?
5. ¿Qué otros métodos utilizan la empresa para el proceso de inducción?

Capacitación y Formación.

1. ¿La empresa cuenta con planes de desarrollo individual?
2. ¿La empresa realiza cursos, talleres o seminarios?
3. ¿La empresa concede becas para culminar la universidad o cuarto nivel?
4. ¿La empresa cuenta con planes de capacitación por cargo?
5. ¿La empresa dispone de instructores internos?
6. ¿La empresa cuenta con programas de formación y formadores?

Evaluación del desempeño.

1. ¿La empresa realiza procesos de evaluación del desempeño?
2. ¿Quién es la persona encargada de evaluar el desempeño: el administrador, el jefe inmediato, los pares u otros?
3. ¿La empresa utiliza formularios de evaluación?
4. ¿Qué formatos de evaluación utiliza la empresa: ¿competencias, feedback y compromisos u otros?

Valoración de cargos.

1. ¿En la empresa existe una tabla de valoración de puestos?
2. ¿Qué metodología utiliza la empresa para la valoración de puestos?

Seguridad, salud y bienestar en el trabajo.

1. ¿La empresa cuenta con formatos de inducción para prevenir accidentes laborales?
2. ¿La empresa garantiza atención médica emergente o en servicios de salud del IEES?
3. ¿La empresa reporta accidentes, certificados médicos (ausentismo), trámite de acuerdo con el contrato colectivo, calamidades domesticas?
4. ¿La empresa cumple con los beneficios de contratación colectiva y beneficios de código de trabajo?

ANEXO 2. *Entrevista situación de las personas con discapacidad que laboran en la empresa.*

ENTREVISTA SITUACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN LA EMPRESA

Fecha:

Nombre del entrevistado:

Empresa:

Objetivo: Conocer la situación actual de las personas con discapacidad dentro de la empresa en la que laboran, con el fin de recolectar la información necesaria para la elaboración de una herramienta que permita la contratación objetiva de personas con discapacidad.

Preguntas:

Biografía

1. ¿Cuál es su edad?
2. ¿Cuál es su estado civil?

Dimensión Discapacidad

1. ¿Qué tipo de discapacidad tiene?
2. ¿Desde cuándo padece esta discapacidad?
3. ¿El origen de su discapacidad es congénita o adquirida?
4. ¿Qué grado de discapacidad tiene?
5. ¿Usted recibe rehabilitación para su discapacidad?
6. ¿Qué tipo de rehabilitación recibe?
7. ¿Usted cuenta con el carnet de discapacidad?
8. ¿Cuál es el porcentaje de discapacidad que presenta según el carnet?
9. ¿Cuenta con algún tipo de ayuda técnica, de ser así qué tipo de ayuda recibe?

Dimensión Educación

1. ¿Su instrucción ha sido formal (primaria, secundaria, superior), informal (rango por horas) o ninguna?

2. ¿Su máximo nivel de formación es primaria, secundaria, superior?
3. ¿Su educación fue ordinaria, especializada u ordinaria con adaptación curricular?

Dimensión Laboral

1. ¿La empresa en la que labora es pública o privada?
2. ¿Cuál fue el medio de acceso laboral en la empresa?
3. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la empresa?
4. ¿Qué tiempo trabaja en la empresa?
5. ¿Qué tiempo trabaja en su cargo actual?
6. ¿Cuántas horas trabaja diariamente?
7. ¿Su horario de trabajo es diurno, vespertino o nocturno?
8. ¿Cuál es su salario mensual?
9. ¿En lo que respecta a la infraestructura adecuada en el espacio de trabajo, usted está: totalmente de acuerdo, de acuerdo, parcialmente, en desacuerdo, ¿totalmente en desacuerdo?
10. ¿Cómo considera que su cargo es de acuerdo con sus habilidades: totalmente de acuerdo, de acuerdo, parcialmente, en desacuerdo, ¿totalmente en desacuerdo?
11. ¿Cómo considera usted que su cargo esta adecuado a su discapacidad: ¿totalmente de acuerdo, de acuerdo, parcialmente, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo?

**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. Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	X	Leve
Física	X	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 estos, 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	

**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 Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	X	Leve
Física	X	1

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

Prestar eficiente 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 con 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	

**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/severa unilateral. Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica	
Física	X	1 y 2

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 con los estándares de servicio.

Realizar la gestión de control de gastos del área de acuerdo con el 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	

**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. Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica	
Física	X	1 y 2

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:

	(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	

<p>PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR</p>
--

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. Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

Llevar de forma ordenada el control de las reservas del restaurante en coordinación con el Capitán de Servicio. Incluye llevar el registro de las reservas.

Brindar una atención oportuna, diligente y personalizada a cada cliente que ingrese al restaurante, incluye la orientación hasta la mesa, entrega de la carta, presentación del mesero que le atenderá, atención de las dudas y comentarios que el cliente pueda realizar y despedida cálida al salir. Incluye la capacidad de tomar decisiones y presentar soluciones a problemas que puedan afectar el servicio.

Velar por que se mantengan los estándares de servicio del restaurante, así como el orden y la limpieza.

Mantener una comunicación constante y efectiva con el personal de servicio y producción que contribuya a cumplir con los requisitos del cliente y la operación eficiente del área. Incluye apoyar las actividades de los meseros cuando sea requerido.

Realizar la cobranza de los valores generados por los clientes.

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio

Orientación a resultados

Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

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

7. Educación Formal Requerida:

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

8. Experiencia laboral requerida:

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

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

1. Datos de identificación:

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. Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

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

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

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

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

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

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Gestión de alimentos y bebidas	Comunicación eficaz
Conocimiento de buenas prácticas de seguridad alimentaria	Preocupación por el orden y la calidad

7. Educación Formal Requerida:

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

8. Experiencia laboral requerida:

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

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

1. Datos de identificación:

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. Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	Si aplica	Leve
Física	Si aplica	1

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

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

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

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

7. Educación Formal Requerida:

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

Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa		
Cuarto Nivel: 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	

<p>PERFIL DEL CARGO PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR</p>
--

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. Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1

3. Misión del Cargo:

Mantener en excelente estado de limpieza las áreas públicas, área de circulación, baños públicos y oficinas del hotel de acuerdo con 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 con 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	

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

3. Misión del Cargo:

Asegurar la calidad del lavado de la lencería, mantelería y uniformes de acuerdo con 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 con 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	

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

1. Datos de identificación:

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

2. Matriz de discapacidad:

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

3. Misión del Cargo:

Garantizar habitaciones limpias, confortables y con una dotación completa de acuerdo con 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 con los estándares establecidos en el hotel, con el fin de cumplir las expectativas del huésped.

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

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

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

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

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación de servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

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

7. Educación Formal Requerida:

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

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

8. Experiencia laboral requerida:

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

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

1. Datos de identificación:

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Jefe de 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 Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo

Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

Asegurar la calidad del aseo en las habitaciones, áreas públicas, oficinas, áreas de empleados y áreas de servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con 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

**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 Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

3. Misión del Cargo:

Asegurar la calidad del 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	

**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 Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

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

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

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

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

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

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación de servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

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

7. Educación Formal Requerida:

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

8. Experiencia laboral requerida:

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

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

1. Datos de identificación:

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 Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica	
Física	X	1 y 2

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.

<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Sistemas hoteleros	Iniciativa
Sistemas de calidad	Tolerancia a la presión de trabajo

7. Educación Formal Requerida:

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

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

8. Experiencia laboral requerida:

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

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

1. Datos de identificación:

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 Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	Si aplica	Leve
Física	Si aplica	1

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

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

Recoger la requisición del almacén y organizar la mercancía en sus lugares respectivos de manera que se pueda contar con fácil acceso a los ingredientes.
Conocer los equipos, saber utilizarlos y mantenerlos aseados para conservarlos en buen estado.
Acudir a sus superiores para que le asignen tareas durante el día.
Supervisar que los puestos de trabajo permanezcan aseados y organizados para mantener un ambiente óptimo y de calidad.

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

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

7. Educación Formal Requerida:

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

8. Experiencia laboral requerida:

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

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

1. Datos de identificación:

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	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 Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

3.Mision 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

**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 Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	Si aplica	Leve
Física	Si aplica	1

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

Planear y ejecutar la producción de panadería y pastelería para los diferentes ambientes, manteniendo la calidad de los productos.

Preparar las bases de pastelería y panadería con el fin de cubrir las necesidades de cada ambiente.

Elaborar las requisiciones de la materia prima necesaria para la preparación de panadería y pastelería.

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

Realizar la gestión de control y gasto del área de acuerdo al presupuesto.

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio

Orientación a resultados

Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

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

7. Educación Formal Requerida:

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

8. Experiencia laboral requerida:

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

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

1. Datos de identificación:

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

2. Matriz de discapacidad:

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

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

Revisar cada uno de los eventos de la semana y hacer el pedido correspondiente al almacén de alimentos cuidando no sobrepasarse en los stock mínimos y máximos.

Preparar los cortes y el número de porciones requeridas para la producción, para así evitar los desperdicios.

Aplicar el tratamiento de carnes y empacarlas al vacío con su respectivo rótulo, de igual manera verificar las fechas de vencimiento para garantizar que el huésped y/o cliente reciba productos en buen estado.
Mantener en perfecto orden y aseo los cuartos de congelación y refrigeración.
Planificar con el chef la materia prima que se va a utilizar para la preparación de salsas, bases y fondos.

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	

**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 Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

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

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 miembros superiores

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

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

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

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

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

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

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

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

1. Datos de identificación:

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

2. Matriz de discapacidad:

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	Si aplica	Baja visión
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/severa/profunda Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	x	Leve
Física	Si aplica	1 y 2 Con menor afección con miembros superiores

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

Realizar 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	

**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 Es recomendable el auxiliar 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	

**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 de decisiones.

Conciliar el movimiento diario con tesorería, así como conocer y ejecutar el procedimiento de conciliación de cierre de mes con el fin de garantizar coherencia en la información suministrada.

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

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

7. Educación Formal Requerida:

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

8. Experiencia laboral requerida:

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

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

1. Datos de identificación:

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	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 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:

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	

**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
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 Que tenga menor afección con miembros superiores

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.

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

**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 Es recomendable el 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	

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

1. Datos de identificación:

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

2. Matriz de discapacidad:

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

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

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

Constatar y registrar diariamente los dineros recibidos definiendo efectivo, moneda nacional, cheques, tarjetas débito y crédito, así como su respectivo monto con el fin de mantener actualizada la información contable y financiera.
Diligenciar las consignaciones de acuerdo con instrucciones de contraloría, encargándose de los depósitos en las diferentes entidades financieras de manera que se mantenga un adecuado flujo de caja.
Mantener actualizados el Informe diario de gerencia y el informe de tesorería para la adecuada gestión y toma de decisiones en la organización.
Controlar el proceso de pagaduría y custodia de los cheques en mano con el fin de cumplir con su adecuada seguridad y así evitar hurtos.

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

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

7. Educación Formal Requerida:

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

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

8. Experiencia laboral requerida:

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

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

1. Datos de identificación:

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	

**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

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

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

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

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

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

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

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

5. Competencias 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	

**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	
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:

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, Lcdo. en Hotelería y Turismo, Ing. Marketing
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

8. Experiencia laboral requerida:

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

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

1. Datos de identificación:

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

2. Matriz de discapacidad:

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	Si aplica	Baja visión
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/severa unilateral Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	Si aplica	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	

**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
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 sus miembros superiores

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

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

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

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

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

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

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

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

7. Educación Formal Requerida:

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

8. Experiencia laboral requerida:

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

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

1. Datos de identificación:

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

2. Matriz de discapacidad:

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

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

Asegurar la calidad en la atención al huésped para que se cumpla el ciclo de 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

**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	

**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/severa unilateral Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

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

Gestionar y controlar las políticas, estándares, procesos y procedimientos en el ámbito de tecnologías de la información y comunicación, automatización, sistemas de información, seguridad de la información, soporte y operaciones de tecnología.
Garantizar la operación de los sistemas y servicios informáticos, gestionar la seguridad de información, brindar soporte técnico a las herramientas, aplicaciones, sistemas y servicios informáticos implementados en la compañía.
Cumplir con los procedimientos de protección y gestión de la administración de los activos de información en cada una de las áreas, encaminados a prestar la integridad y seguridad de la información, identificando amenazas y vulnerabilidades que puedan afectar la seguridad por daño malicioso de los servicios prestados.
Gestionar el proceso de soporte y mantenimiento de los activos de información de la compañía.

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

Competencias Técnicas (Conocimientos)	Competencias Conductuales (Destrezas)
Análisis y desarrollo de sistemas web	Pensamiento analítico
Planeación y desarrollo de proyectos informáticos	Compromiso

7. Educación Formal Requerida:

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

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Ingeniero en Sistemas o carreras afines
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado		

8. Experiencia laboral requerida:

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

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

1. Datos de identificación:

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 Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1 y 2

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

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

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

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

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

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

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio

Orientación a resultados

Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

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

7. Educación Formal Requerida:

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

8. Experiencia laboral requerida:

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

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

1. Datos de identificación:

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Jefe de 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
Auditiva	Si aplica	Leve/moderada/severa unilateral Es recomendable el auxiliar auditivo para el nivel moderado y severo
Intelectual	No aplica	
Física	Si aplica	1, 2 y 3 Con menor afección de sus miembros superiores

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.
Formula e implementa programas de capacitación, aplicando principios de aprendizaje y diferencias individuales.
Coordinar y realizar actividades relacionadas con inducción, capacitación (incluye actualización de directrices y manuales) y desarrollo de personal con el fin de potencializar las competencias organizacionales y funcionales. Incluye el seguimiento del desempeño a través de la retroalimentación.

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

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

7. Educación Formal Requerida:

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

Segundo Nivel: Secundaria Completa (Bachiller)		
Tercer Nivel: Tecnologías, Instrucción Universitaria Completa	X	Ingeniero Comercial, Psicólogo Organizacional
Cuarto Nivel: Postgrados: Maestría, Especialidad, Doctorado	X	Máster en Gestión de Talento Humano

8. Experiencia laboral requerida:

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

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

1. Datos de identificación:

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

2. Matriz de discapacidad:

TIPO DE DISCAPACIDAD:	APLICA	NIVEL
Visual	Si aplica	Baja visión

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

3. Misión del Cargo:

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

4. Actividades del Cargo:

Apoyar al líder de Talento Humano en la implementación, desarrollo y gestión de las diferentes áreas y programas, con el fin de alcanzar los objetivos y resultados del área.

Conocer y ejecutar los procesos operacionales de vinculación, contratación de personal y afiliaciones a la seguridad social, con el fin de garantizar un adecuado proceso de incorporación del colaborador, cumpliendo los parámetros de la Ley.

Realizar seguimiento y supervisión a las novedades de nómina, trabajo en tiempo complementario, dominicales y feriados, horas extras, recargos, compensatorios, descuentos, así como la verificación de los soportes relacionados con el ausentismo: vacaciones, licencias, incapacidades, suspensiones, entre otros, con el fin de asegurar su registro de forma correcta y oportuna.

Conocer y aplicar los procesos operacionales de la liquidación de nómina de los colaboradores, incluyendo provisiones, prestaciones sociales, liquidaciones de contratos y aportes a la seguridad social, con el propósito de garantizar su oportuna y adecuada compensación, conforme a las disposiciones de la Ley.

Conocer y ejecutar los procesos operacionales de cierre y conciliación de las cuentas de nómina en contabilidad, con el fin de garantizar una adecuada liquidación y registro de cada uno de los conceptos que la componen. Mantenerse actualizado sobre los cambios o actualizaciones en materia de legislación laboral con el fin de garantizar que todos los procesos se ejecuten conforme a lo establecido en la Ley.

5. Competencias Conductuales Transversales:

Orientación al servicio
Orientación a resultados
Trabajo en equipo

6. Competencias del Cargo:

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

7. Educación Formal Requerida:

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

8. Experiencia laboral requerida:

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

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

1. Datos de identificación: 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 para el nivel moderado y severo
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	