

IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS SEGÚN LAS NC-3000 EN EL ÁREA DE PISO DEL HOTEL COSTA VERDE

Autor: MSC María Elena Talavera Cabrera

Coautor: MSC Estrella Felipa Acosta Corzo

Resumen

La orientación del trabajo se desarrolla en el entorno de las principales dificultades y limitaciones técnico-organizativas en el área de Ama de Llaves, del Hotel **Costa Verde**, que frenan el desarrollo de los programas y procedimientos establecidos, diseñados para consolidar así como promover prácticas y valores competitivos del personal de esta área, acorde con las nuevas concepciones de Competencias Laborales.

Las exigencias actuales del Capital humano y de las empresas Turísticas requieren cada día un mayor nivel competitivo y para ello se requiere realizar un diagnóstico que permita elaborar los perfiles de competencias laborales de los puestos claves en dicha área. De esta forma se pretende lograr la mejora continua del servicio, en el hotel.

I. Introducción

Cuba cuenta con un gran potencial natural, histórico y cultural, excelente para desarrollar el turismo; en la medida en que el mismo se consolida como industria buscando la satisfacción del cliente, demanda utilizar enfoques modernos en la Gestión de Recursos Humanos (GRH) para lograr el cumplimiento de los nuevos retos que se imponen y por tanto exige un alto nivel profesional y el desarrollo de competencias laborales.

Una estrategia exitosa en la gestión de los Recursos Humanos debe tomar en consideración el cambio constante y la mejora continua en la prestación del servicio, la necesidad de desarrollar una imagen sobre la base del perfeccionamiento organizacional y **de la excelencia en el desempeño de sus empleados**, con enfoque de procesos y en la formación continua de **Competencias Laborales**. Sin embargo, la implementación de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SGRH) orientado a las competencias, no se puede ver como un fin para el alcance de la calidad total, sino como un medio a través del cual, nuestros empresarios logren el nivel de competitividad. Las últimas tendencias en la dirección de Recursos Humanos son considerar el factor humano como el recurso fundamental de la Empresa teniendo en cuenta que la actividad Empresarial ha estado sumida en un entorno, que le ha impuesto altos retos en los últimos años, por lo que ha tenido que adaptarse con rapidez, modificando conceptos, paradigmas de su Gestión Empresarial.

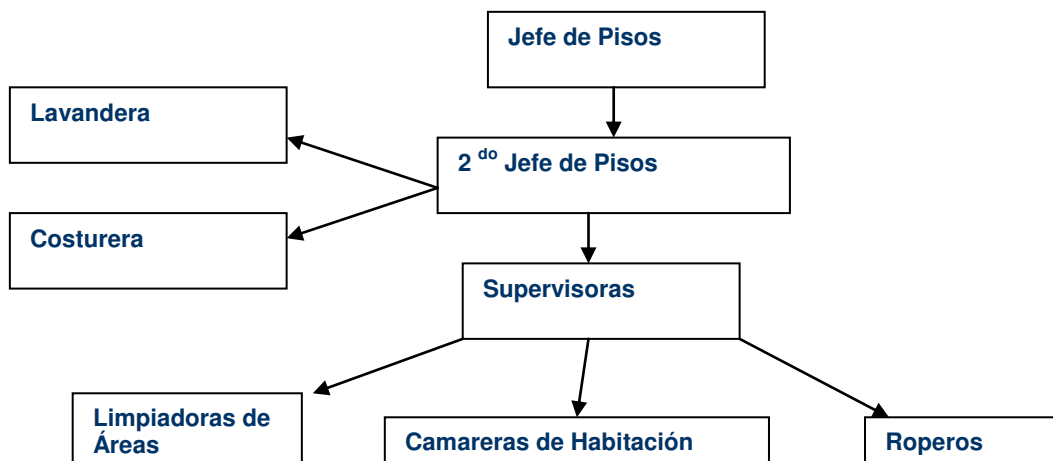
Con la Tesis planteada por el otrora Ministro de Trabajo, Alfredo Morales Cartaya, sobre el diseño de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos(SGRH) teniendo en cuenta

el desarrollo de las mencionadas competencias laborales enlazadas de forma proactiva en cada sistema de gestión y puestos de trabajo en específico de la organización, y puesto en vigor por las Normas Cubanas de la serie 3000, se ha alcanzado un estadio técnico-metodológico superior, que permite a las empresas ir a la implementación de sus propios SGC y SGRH, a tono con las modernas tendencias a nivel mundial, lo cual facilita además, la consolidación del objetivo final de la Resolución Económica del V Congreso del PCC sobre la empresa estatal cubana, que no es otro que la generalización del Perfeccionamiento Empresarial.

La implementación de cualquier Subsistema dentro del Sistema de Gestión de Recursos Humanos teniendo en cuenta el **Modelo de las NC-3000**, requiere de la elaboración de un Diagnóstico Inicial, que permita comparar, el estado actual de cada subsistema por separado, para con la concepción trazada por La Norma Cubana poder diseñar un Programa de Trabajo, el cual debe ser conocido y adoptado por la totalidad de las personas que integran la organización, en este caso, el área de Piso del Hotel Costa Verde. Este producto requiere de una alta competitividad de sus recursos humanos debido al alto nivel de servicio que impone pues es una instalación concebida para un turismo de alta exigencia dirigido a un segmento de alta adquisición.

Objetivo Principal de este Proyecto, incluye la fase de **diagnóstico inicial** para determinar las competencias laborales en el área de Piso y para el mismo se utilizaron las técnicas más rápidas y efectivas para obtener los resultados necesarios, es decir, Entrevistas, Sesiones de trabajo en grupo, análisis de documentos e informes, etc herramientas, que no por ser sencillas, dejan de tener la consistencia necesaria a la hora de obtener información y validar el resultado.

Organigrama del área



Misión del área

- La Misión de esta área es **brindar una limpieza y orden en el hotel, que permita una agradable estancia de los clientes acorde a sus expectativas.**

Desarrollo:

SÍNTESIS DEL DIAGNÓSTICO REALIZADO EN EL AREA DE PISO DEL HOTEL Costa Verde.

Métodos, técnicas y herramientas utilizadas para el diagnóstico.

Las técnicas y herramientas empleadas para la realización del Diagnóstico fueron:

- Se aplicó el diagnóstico, referido al proceso de las Competencias de la Norma de Calidad ISO 3000, a los jefes del área de Ama de Llaves (Anexo 1). Posteriormente se les aplicó la entrevista a directivos y funcionarios más calificados en cada uno de los cargos en esta área (Anexo 2 y 3). Tanto los jefes de las áreas, como los trabajadores de más experiencia, formaron parte del Comité de Competencias, presidido por el Jefe de Recursos Humanos. Se utilizó como referencia las funciones o tareas principales definidas en el calificador de cargo (Resolución 66/ 2009 del MINTUR), así como otras fundamentales planteadas por estos para el desempeño eficiente y eficaz del mismo.
- A partir de las entrevistas aplicadas a los directivos y funcionarios, se preparó la encuesta de competencias laborales (Anexo 4), de modo que la pregunta B identifica la función fundamental entre las funciones y en la pregunta C, cuales otras son necesarias.
- Para la determinación de los puestos a realizar el perfil por competencia se tuvo en cuenta uno de los procesos fundamentales de la actividad hotelera que es Alojamiento y dentro de estos el departamentos de Ama de Llaves
- Se realizó un muestreo aleatorio en el área de Piso, para aplicar a sus trabajadores las encuestas de Competencias Funcionales, conjuntamente con la encuesta de Valores (Anexo 5). La población fue escogida según programa "Sample Size Computation Program" donde se tomó la plantilla actual del periodo correspondiente.

La población y muestra de cada cargo fue la siguiente:

| Cargos | Población | Muestra | % |
|-----------------|------------------|----------------|-------------|
| Camarero | 101 | 97 | 96.0 |

Procedimiento para la creación de los perfiles de competencia:

- Constitución de los Comités o grupos de trabajo para la determinación de las competencias los que estuvieron formados por: jefes de las áreas, trabajadores de más experiencias y presidido por el Jefe de Recursos Humanos.
- Identificación del objeto social de la organización (propósito fundamental o misión).
- Identificación del objeto laboral del área y puesto (función fundamental), mediante la aplicación de la entrevista a los directivos y funcionarios, consultas a los expertos y validación por parte de los mismos.
- Elaboración, aplicación y evaluación de los instrumentos (entrevistas y encuestas) para la determinación de las competencias laborales del perfil.
- Determinación de las competencias laborales y sus unidades a través de la consulta al grupo de competencia en tres rondas de validación.
- Elaboración de los perfiles, por competencias en un orden lógico y jerárquico, según los grados de desarrollo del conocimiento y de conductas con sus habilidades, mediante la metodología confeccionada al efecto. (Pérez R, 2009)

Resultados de las indagaciones empíricas

1. En el cargo de Camarero de Habitación se aprecia que de un total de 97 encuestados, obtuvimos 857 conformidades para un 98.2 % , siendo 1.8 % los resultados de no conformidades. También se encontró que el indicador de menor

valor de conformidad fue el control, mientras que el resto tuvo un resultado positivo

Puesto clave: camarera

- Esta área es una de las más importantes dentro del Departamento de Piso, dada su importancia se le realizó el Proceso para una mayor comprensión,
- **Misión:** Mantiene el orden y el confort en las habitaciones del Hotel, con una higiene, estética velando por la privacidad de los clientes y que garantice a su vez un alto grado de satisfacción.
- **Propósitos:** Brindar servicio especializado según demanda de los clientes por tipo de proceso

Procesos que intervienen en el puesto clave

- Proceso de acondicionamiento de habitaciones
- Proceso de objetos olvidados
- Proceso de habitación de salida.
- Proceso de servicio de descubierta.
- Proceso de repaso de habitaciones.
- Proceso de descubierta para Luna de Miel.

Conclusiones:

- El presente Trabajo refleja el modelo del perfil de los cargos por competencias laborales de camarero de habitación para el mejoramiento de los procesos de selección, la formación, evaluación del desempeño y de su eficiencia del trabajo.
- La determinación de los problemas existentes en el Hotel Costa Verde referido a las competencias laborales es importante para la identificación de las necesidades de la organización.
- La determinación de los indicadores, a partir de su validación que caracterizan las competencias laborales de camareros de habitación, con las indagaciones empíricas y teóricas realizadas, demuestran los resultados obtenidos en el trabajo.
- La elaboración del modelo del perfil de los cargos por competencias laborales del camarero de habitación permite un mejor control de las competencias laborales, manifiestas en el desempeño profesional y la eficiencia del capital humano en un periodo determinado, mediante su evaluación para prever lo que él necesita en un futuro inmediato según los intereses de la organización y los clientes.

Recomendaciones:

- Divulgar las ideas fundamentales de este trabajo, desarrollando seminarios y talleres.
- Desarrollar cursos de capacitación a directivos y funcionarios de las áreas de hotel referido al modelo de perfil por competencias laborales.
- Continuar el trabajo de elaboración de perfiles por competencias laborales para el resto de los cargos

Bibliografía

- Acosta Corzo E. Propuesta metodológica integradora para el estudio y desarrollo de competencias laborales en el sector del turismo. Proyecto de tesis de Maestría en Psicología Organizacional y Laboral. Universidad de La Habana, 2010
- Acosta Corzo Estrella F. Estudios para la optimización de la organización del trabajo y la mejora continua de la productividad del capital humano en las

- organizaciones del sector del turismo. Escuela de Hotelería y Turismo. Varadero Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas (UCLV).2012
- Bunk, G.P. (1994): "La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA". Revista Europea de Formación Profesional, 1, (8-14).
 - Cairo Vasallo, Tania M. Varadero 2008. Aplicación de metodología integradora para la planeación y seguimiento de las competencias laborales del recepcionista en el Hotel Breezes Varadero
 - Castells, Gisela y Hernández, Naylén (2013). Tesiña Diplomado Básico de Gestión de Empresas Turísticas. Diagnóstico de las principales deficiencias que afectan el funcionamiento del Hotel Oasis Las Morlas. Escuela de Hotelería y Turismo " José Smith Comas ". Varadero
 - Chacaltana, Juan. Dimensiones de la productividad del trabajo en las empresas de América Latina. Un estudio comparativo de Argentina, México, Panamá y Perú. Lima. OIT, 2005, p.43
 - Chiavenato I. "Introducción a la Teoría General de la Administración", Ed. Mc Graw Hill, Santa Fé de Bogotá, Colombia, 1995.
 - Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Ed. Prentice-Hall, Bogotá. Disponible en <http://www.wikilearning.com>. Rafael A. Ballivián D. Visitado en septiembre 2008
 - Cruz, Peggy, Rojas, Silvana et al. La formación continua. Universidad de Antofagasta, Chile. Facultad de Educación. (en línea) 2014 Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos6/gepo.shtml>
 - Cuba, 2006, MTSS, Modelo de Gestión Integrada de los Recursos Humanos.
 - Cuba, Resolución del 2006, del MTSS, sobre la evaluación del desempeño.
 - Cuba, Resolución No. 187, de 21 de agosto de 2006, del MTSS, sobre la jornada y horario de trabajo.
 - Cuba, Resolución No. 188, de 21 de agosto de 2006, del MTSS, sobre los Reglamentos Disciplinarios Internos.
 - Cuba, Resolución No. 26, de 12 de enero de 2006, del MTSS, Reglamento General sobre la Organización del Trabajo.
 - Cuba, Resolución No. 28, de 12 de enero de 2006, del MTSS, sobre el proceso de implantación de los nuevos calificadores de amplio perfil.

ANEXO 1-DIAGNÓSTICO DE COMPETENCIAS LABORALES DE LA NORMA DE CALIDAD ISO 3000

| Módulo | No. | Criterio | Indicador | | Evaluación | Explique por qué seleccionó esa respuesta |
|-------------------------------|-----|--|--------------|---|------------|---|
| Competencias Laborales | 1 | ¿Están definidas las competencias laborales claves de la empresa, de los procesos de las actividades principales y de los trabajadores? | BAJO | No se aplican los calificadores de cargo y la idoneidad demostrada y no está identificada la brecha con las necesidades de conocimientos y habilidades de cada trabajador, de acuerdo con los requisitos del puesto de trabajo que desempeña. | | |
| | | | MEDIO | Se aplican los calificadores de amplio perfil y el principio de idoneidad demostrada y está identificada la brecha de necesidades de conocimientos y habilidades de cada trabajador de acuerdo con los requisitos del puesto de trabajo que desempeña. | | |
| | | | ALTO | Están identificadas las competencias claves de la empresa, de los procesos de las actividades principales y de los trabajadores que laboran en ella. | | |
| | 2 | ¿A qué nivel se identifican y aprueban las competencias laborales claves de la empresa, de los procesos de las actividades principales y de los trabajadores? | BAJO | No se identifican las competencias laborales de la empresa, de los procesos de las actividades principales y de los trabajadores. | | |
| | | | MEDIO | No están identificadas las competencias claves de la empresa, de los procesos de las actividades principales y de los trabajadores. Se establece la idoneidad de cada trabajador por parte de comisiones presididas por el director del centro, Establecimiento o Taller. | | |
| | | | ALTO | La alta dirección de la empresa identifica y aprueba las competencias claves de la organización, de los procesos de las actividades principales y de los trabajadores. | | |
| | 3 | ¿Se observan ventajas en la gestión por competencias en favor de la calidad, la disminución de las producciones defectuosas y la satisfacción de los usuarios? | BAJO | No existe gestión por competencias ni tampoco por la calidad. | | |
| | | | MEDIO | Se remunera por la cantidad y calidad del trabajo. Se labora en la reducción o eliminación de producciones defectuosas. Comienza la gestión de calidad. | | |
| | | | ALTO | Se desarrolla el trabajo en equipo, la dirección por proyectos y la gestión por competencias. Se certifican los productos como parte del desarrollo de la gestión de calidad por parte de la ONN. | | |

Anexo 2-Trabajo en grupo del comité de competencias

Fecha del trabajo -----

Estimados Compañeros:

Con el objetivo de identificar el propósito fundamental, actividades claves y competencias laborales de estos procesos, según las necesidades y expectativas de los clientes que atendemos, consultamos a directivos y especialistas que conforman el Comité con experiencias en el tema como objeto social, que puedan brindarnos información al respecto para la elaboración del procedimiento documentado que permita el mejoramiento continuo de la eficiencia y eficacia del capital humano, acorde a la estrategia de la organización (Empresa y Unidades subordinadas).

Le agradecemos su colaboración.

DATOS GENERALES

Entidad -----

| Nombres y Apellidos | Cargo que ocupa | Calificación Técnica | Años de Experiencia referido al tema |
|---------------------|-----------------|----------------------|--------------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

CUESTIONARIO

1-¿Diga brevemente cuál es la misión de su organización (qué es lo fundamental a realizar como objeto social)?

2-A su consideración, ¿Cuales son los procesos claves (identificar las áreas o actividades fundamentales que aportan valor a la organización)?

3- ¿Cuáles son los cargos claves que aportan valor a la organización?

4 -¿Cuáles son las competencias laborales de los cargos calves de la organización (funciones fundamentales con los valores compartidos)?

RESPUESTAS

Anexo 3-Entrevista a dirigentes y funcionarios

Estimado Compañero:

Con el objetivo del mejoramiento de la calidad del desempeño profesional en Gaviota, le solicitamos nos contesten los datos y las preguntas que puedan brindarnos información, referido al tema de Competencias Laborales de los cargos de Regiduría de Pisos para la satisfacción de las necesidades y expectativas de las instalaciones hoteleras y los clientes .

Le agradecemos su colaboración.

DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos-----

Título que posee -----

Cargo que ocupa -----

Instalación -----

Años de Experiencia referido al tema -----

Fecha de la entrevista -----

CUESTIONARIO

1-¿Diga brevemente cuál es la función fundamental de los cargos de Camarero de habitación y cuáles son las funciones fundamentales que usted considera debe realizar éste en su desempeño profesional?

2-¿Mencione las tareas que realiza para el cumplimiento de cada una de las funciones antes mencionadas?

3-¿Cuáles son los problemas que presentan estos actualmente en el cumplimiento de sus funciones y/o tareas de alojamientos?

4-¿Diga cuáles son las causas de cada uno de los problemas antes mencionados, explicando sus antecedentes con la fecha de inicio en que se introdujo el tema y los resultados obtenidos en las instalaciones, en caso que existan?

RESPUESTAS

Anexo 4- Encuesta de las competencias

Fecha _____ Cargo: _____

Calificación Técnica: _____ Edad _____

Instalación: _____

Estimados trabajadores:

Con el objetivo del mejoramiento de la calidad de su desempeño profesional y para la satisfacción de las necesidades y expectativas de las clientes, le solicitamos nos contesten estas preguntas.

A.- Del Perfil de Camarero de habitación, marque con una **X** cómo obtuvo la calificación en el cargo que desempeña:

Escuela de FORMATUR ____ Año de graduado ____ Lugar ____

Curso Directo en el Puesto ____ Año de graduado ____

Años de experiencia en le cargo ____

B – De las actividades que le relacionamos a continuación, marque con una **X** sólo qué es lo fundamental del cargo a realizar para el desempeño de este servicio:

Organizar ____, limpiar ____ y mantener limpia ____ las áreas de pisos y las habitaciones para la satisfacción de los clientes en las instalaciones de alojamientos.

Otra (menciónela) _____

C- De las actividades que le relacionamos a continuación, marque con una **X** cuáles son necesarias para el desempeño de este servicio:

Organizar ____, Limpiar ____, desinfectar ____, acondicionar ____, bloquear ____, desbloquear ____, Conservar y controlar ____, las áreas de pisos y/o las habitaciones para correcta atención y buen servicio a los clientes en instalaciones de alojamientos.

Otras (menciónelas) _____

D- De las actividades anteriormente señaladas, marque con una **X** qué conocimientos son necesarios en su desempeño y la formación.

- Explicar las técnicas para realizar los trabajos ____
- Utilizar y conservar correctamente los medios de trabajo ____
- Cumplir con las normas y medidas de seguridad y salud, medio ambiente y calidad del trabajo ____
- Realizar las operaciones básicas para el desempeño del trabajo ____

Otras. (Menciónelas) _____

, Gracias por su cooperación

Anexo 5- Encuesta sobre valores

Fecha: _____ Cargo: _____
Calificación: _____ Edad _____
Instalación: _____

Estimados trabajadores:

Con el objetivo del mejoramiento de la calidad de su desempeño profesional y para la satisfacción de las necesidades y expectativas de las instalaciones hoteleras, le solicitamos nos conteste estas preguntas.

A- De su perfil _____, marque con una **X** cómo obtuvo la calificación en el cargo que desempeña:

Escuela de FORMATUR _____ Año de graduado _____ Lugar _____

Curso Directo en el Puesto _____ Año de graduado _____

Años de experiencia en el cargo _____

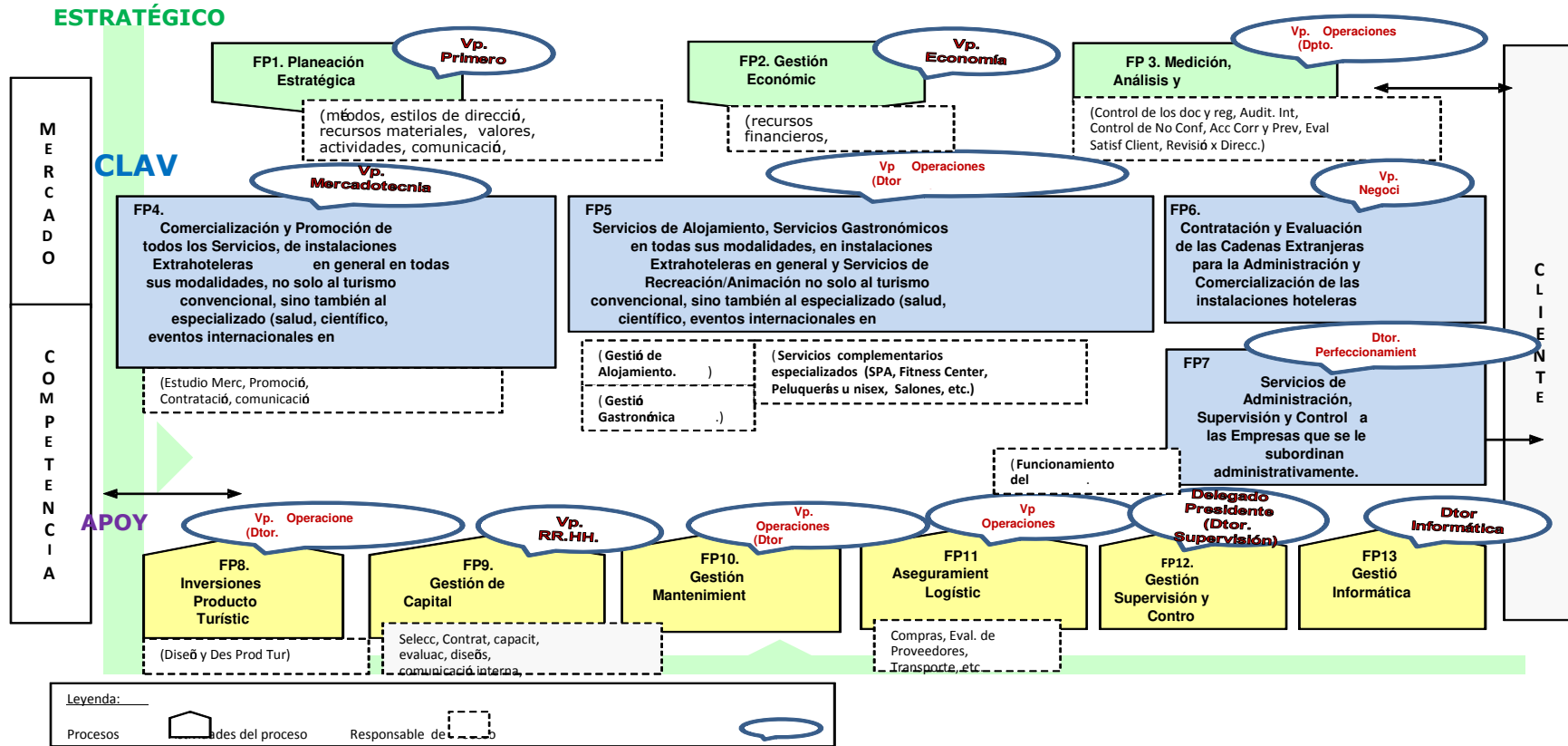
B- Para el desempeño eficiente de su trabajo, marque con una **X** los elementos que considera como normas de conductas esenciales a la izquierda y enumere del 1 al 5 su orden de prioridad, a la derecha, donde 1 es el más importante:

- ___ Disposición de cumplir su trabajo con la calidad requerida _____
- ___ Sentido de la solidaridad _____
- ___ Lealtad por su patria _____
- ___ Compromiso con su centro laboral _____
- ___ Cumplimiento con las normas establecidas por la organización _____
- ___ Aplicación de la comunicación empresarial _____
- ___ Cumplimiento de la ética profesional _____
- ___ Participación del trabajo en grupo _____
- ___ Aplicación de la democracia empresarial _____
- ___ Otras. Menciónela: _____

Gracias por su cooperación

ANEXO 6 MAPA DE PROCESOS .

MAPA DE PROCESOS



Anexo 7- Indagaciones empíricas

| Resultado de las Indagaciones Empíricas | | | | | | | | | | |
|--|------------------------|----------------------|--------------|------------------|----------------|----------------------------|--------------|----------------|-------------|-------------|
| Encuestas y Entrevistas | | | | | | | | | | |
| Cargo de Camarero de Habitación | | | | | | | | | | |
| | | | | Graduados | | Años de Experiencia | | | | |
| Instalaciones | No. Entrevistas | No. Encuestas | Total | Formatur | Directo | 1a 5 | 6a 10 | 11 a 15 | + 15 | Edad |
| Total | 12 | 85 | 97 | 94 | 3 | 23 | 58 | 20 | 4 | 33 |

Anexo 8- Tabla de resultados de las indagaciones empíricas

1. Camarero de Habitación.

| Indicadores | Conformidad | | TOTAL |
|-----------------------|-------------|-----------|------------|
| | SI | NO | |
| 1 Organización | 97 | | 97 |
| 2 Limpieza | 97 | | 97 |
| 3 Atención al cliente | 97 | | 97 |
| 4 Acondicionamiento | 97 | | 97 |
| 5 Control | 81 | 16 | 97 |
| 6-Mayordomía | 97 | | 97 |
| 7-Preparación Técnica | 97 | | 97 |
| 8-Medios de Trabajo | 97 | | 97 |
| 9-Normas y Medidas | 97 | | 97 |
| SUBTOTAL | 857 | 16 | 873 |

| Indicadores | SI | NO |
|--------------|-------------|------------|
| Total | 857 | 16 |
| % | 98.2 | 1.8 |

2. TABLA PARA VALORES

| Indicadores | Conformidad | | Totales | % de conformidad |
|--|-------------|-----------|------------|------------------|
| | SI | NO | | |
| 1-Disposición de cumplir con su trabajo | 97 | 0 | 97 | 100 |
| 2-Sentido de solidaridad | 94 | 3 | 97 | 96.9 |
| 3-Lealtad por su patria | 97 | 0 | 97 | 100 |
| 4- Compromiso con su centro laboral | 97 | 0 | 97 | 100 |
| 5-Cumplimiento con las normas establecida por la organización. | 90 | 7 | 97 | 92.8 |
| 6-Aplicación de la comunicación empresarial | 85 | 12 | 97 | 87.6 |
| 7-Cumplimiento de la ética profesional | 97 | 0 | 97 | 89.7 |
| 8-Participación del trabajo en grupo | 87 | 10 | 97 | 89.7 |
| 9-Aplicación de la democracia empresarial | 67 | 30 | 97 | 69.1 |
| Totales | 811 | 62 | 873 | 92.9 |

| Indicadores | SI | NO |
|--------------|-------------|------------|
| Total | 811 | 148 |
| % | 92.9 | 7.1 |

Anexo 9- Perfil por competencias

I- DATOS GENERALES.

Cargo: Camareros de habitaciones. Área: Regiduría de Pisos. Reporta a: Supervisora, Coordinadora, Jefe de Brigada, Ama de Llaves o Gobernanta.

Categoría Ocupacional: Servicio, Grupo Escala: V, Salario Escala: 255,00

II- DESCRIPCIÓN GENÉRICA (FUNCIÓN FUNDAMENTAL DEL CAPITAL HUMANO DEL ÁREA).

Limpiar las habitaciones, áreas y lavado de ropas para la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, con una formación de valores que permita conducirse correctamente en la vida laboral y personal.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA (FUNCIÓN FUNDAMENTAL DEL CARGO).

Limpiar las habitaciones y áreas exteriores de estas para la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, con una formación de valores que permita conducirse correctamente en la vida laboral y personal.

III-CONDICIONES DE TRABAJO.

Posición: dinámica; condiciones ambientales: factores de iluminación y ventilación normales y constantes. Tipos de riesgos: pisos resbaladizos, uso de sustancias químicas para la limpieza, limpieza de cristales y baños, desechos cortantes y/o punzantes en la basura, caídas a distinto nivel, incendio, inhalación con sustancias nocivas, contacto con sustancias cáusticas y/o corrosivas, sobre-esfuerzo físico y mental. Accidentes: fracturas, esguinces, heridas, quemaduras. Enfermedades: cervical y columna, tendinitis, legionela, respiratorias, alergia, ginecológica, visual, de la piel, circulatorio y estrés. Medios de trabajo: carro, aspiradora, utensilios de limpieza, medios de protección personal e instrumentos de trabajo.

IV-DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA (FUNCIONES ESPECÍFICAS CON CONOCIMIENTOS).

COMPETENCIAS LABORALES

UNIDADES DE COMPETENCIAS Y SUS ELEMENTOS (TAREAS Y ELEMENTOS)

1. Organizar las habitaciones.

1.1 Explicar la importancia de la limpieza de las habitaciones, describiendo los reglamentos y procedimientos establecidos.

1.2 Describir la estructura del área, explicando la definición de las funciones de los puestos de trabajo por cargo que reporta.

1.3 Valorar la importancia de los valores y la ética profesional en su desempeño, describiendo sus indicadores.

1.4 Preparar las condiciones de trabajo, limpiando el carro y montando en el mismo los medios necesarios.

2. Limpiar áreas exteriores de Pisos.

2.1 Cumplir con las Normas y Medidas de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Calidad en el Trabajo, utilizando el programa de higienización necesario para la limpieza y los demás planes establecidos.

2.2 Realizar limpiezas planificadas, según programa de higienización, respetando los horarios y la frecuencia establecida para las escaleras de servicio, lobby de ascensores, corredores y pantry.

3. Actualizar el reporte
- 3.1 Describir los componentes esenciales del reporte y estado ocupacional de las habitaciones, utilizando la nomenclatura o claves existentes para cada status.
- 3.2 Comprobar al inicio el estado ocupacional del piso asignado, reportando las discrepancias encontradas de inmediato.
- 3.3 Actualizar sistemáticamente el reporte durante la jornada laboral, informando convenientemente al área y a la Recepción.
- 3.4 Reportar al finalizar la jornada el estado ocupacional real del piso, actualizando la información del área, informando a su jefe los servicios pendientes por No Moleste para que se realicen en la próxima sesión.
4. Atender al cliente en sus solicitudes de servicios.
- 4.1 Explicar los servicios que brinda el hotel, informando oportunamente a los clientes las solicitudes que demanden, describiendo el plan de emergencia de la instalación.
- 4.2 Solucionar las necesidades de los clientes, buscando alternativas que permitan sentirse satisfecho, cumpliendo con las Normas y Medidas de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Calidad en el Trabajo.
- 4.3 Reportar a su jefe las habitaciones que solicitan servicio de lavandería, informándolo según control establecido al efecto.
5. Limpiar las habitaciones: Vacías Sucias (VS), Ocupadas. (OC), Otros Usos (OU) , Fuera de Orden (FO,) y Vacías Limpias (VL)
- 5.1 Identificar los tipos de superficies que deben limpiarse, utilizando los productos establecidos por el área para estos fines y los procedimientos para el montaje y desmontaje del carro auxiliar, dotado de todo lo necesario para su trabajo.
- 5.2 Realizar limpieza general en habitaciones (VS) (OC) (OU) en las diferentes superficies necesarias, identificando las claves de las habitaciones, cumpliendo con las Normas y Medidas de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Calidad en el Trabajo, empleando los medios establecidos y ejecutando las formas y tipos de limpieza establecidas, entre estas la desinfección.
- 5.3 Realizar limpieza de repaso en habitaciones (VL) Y (FO), insistiendo en los puntos críticos de limpieza, verificando el funcionamiento de todas sus superficies.
- 5.4 Retirar y depositar los insumos de servicio de habitaciones en un lugar visible en esta área, identificándolos.
6. Avisar a quien reporta las incidencias que encuentre en sus recorridos.
- 6.1 Identificar las incidencias que ocurren en las habitaciones, explicando cada una de estas, según los modelos y procedimientos establecidos.
- 6,2 Reportar con la mayor brevedad posible las averías que encuentre a su jefe y a Servicios Técnicos (SS/TT), llenando los modelos y respetando los procedimientos establecidos.
- 6.3 Reportar las pérdidas o roturas de elementos decorativos o de lencería, reponiéndolos con rapidez.

| | |
|--|---|
| | <p>6.4 Reportar a Recepción y a su jefe los objetos olvidados que se encuentre, respetando los procedimientos establecidos.</p> <p>6.5 Reportar a su jefe y a Seguridad cualquier incidencia de interés (droga, abuso de menores, incendios, personal ajeno rondando por el área habitacional y otros que atenten contra la seguridad de los clientes internos y externos).</p> |
| 7. Bloquear y desbloquear habitaciones | <p>7.1 Identificar las labores de bloqueo y desbloqueo de habitaciones, describiendo cada una de éstas.</p> <p>7.2 Preparar la habitación para el bloqueo y desbloqueo, valorando en el bloqueo, con anticipación, las labores que se desarrollarán para evitar que se deteriore el mobiliario y otros elementos decorativos, cuidando durante el desbloqueo que no quede ninguna avería pendiente, cumpliendo con las Normas y Medidas de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Calidad en el Trabajo.</p> <p>7.3 Realizar la forma de limpieza establecida para el desbloqueo de una habitación que ha sido sometida a labores de mantenimiento, realizando la limpieza profunda establecida, dotando las mismas de todos sus artículos (decoración, entre otros), informando a su jefe la actualización del reporte.</p> <p>7.4 Recoger toda la lencería, trasladándola hacia el office y actualizando el inventario.</p> |
| 8. Cambiar de habitaciones a los clientes que lo solicitan. | <p>8.1 Recoger las pertenencias del cliente -siempre bajo su aprobación-, entregándolas al otro camarero de ser necesario para trasladarlas hacia la nueva habitación, cumpliendo con las Normas y Medidas de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Calidad en el Trabajo.</p> <p>8.2 Actualizar reporte de camareros, informando al Jefe el estado real de la habitación.</p> |
| 9 Brindar servicios especiales establecidos en el hotel, según su categoría. | <p>9.1 Identificar los tipos de clientes que tienen alojados en su piso, describiendo sus características.</p> <p>9.2 Brindar servicios especiales como menú de almohadas, equipaje, preferencia, limpieza de habitaciones con niños, niñera y otros establecidos por el hotel, respetando los procedimientos de cada uno, cumpliendo con las Normas y Medidas de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Calidad en el Trabajo.</p> |
| 10. Realizar inventario de office | <p>10.1 Identificar los stocks establecidos, describiendo la lencería, productos y amenities.</p> <p>10.2 Verificar mediante inventario diario y mensual las existencias reales de elementos decorativos, lencería, productos y amenities establecidos.</p> <p>10.3. Reportar, empleando los procedimientos establecidos, las diferencias en inventarios, justificando las pérdidas.</p> |

11. Controlar los medios básicos y de reposición bajo su custodia del área de trabajo.
- 11.1 Utilizar correctamente los útiles e instrumentos necesarios, describiendo cada uno de estos.
- 11.2 Conservar los medios de trabajo, manteniendo limpio y organizado el pantry, comunicándole al Jefe las necesidades de materiales.
- 11.3 Controlar los recursos bajo su responsabilidad, realizando inventarios sistemáticos en su pantry u office, entregando los partes o reportes y las llaves maestras y de office al Jefe correspondiente, finalizando la jornada.
12. Acondicionar las habitaciones
- 12.1 Utilizar correctamente los stocks establecidos para el acondicionamiento, identificando cada uno de estos, según sus superficies.
- 12.2 Disponer de todos los elementos decorativos, la papelería y la lencería indicada, identificando los estándares de calidad establecidos por el Área de Pisos.
- 12.3 Organizar los medios de acondicionamiento, revisando los percheros, acomodando los elementos decorativos, tendiendo y adornando las camas.
13. Realizar otras tareas de similar naturaleza, según se requiera por la organización.
- 1.3.1 Describir las propiedades y características de los diferentes tipos de alimentos en la cocina, así como de sus ingredientes, observando el buen estado, valorando la composición físico –química de éstos y clasificando sus ingredientes.
- 13.2. Utilizar las técnicas de la ficha y de inventarios, calculando la cantidad de productos a utilizar y describiendo lo utilizado en la elaboración de los alimentos.
- 13.3 Participar en la toma de órdenes y pedidos de alimentos, bebidas y otros productos, fregando artículos, utensilios de cocina y vajillas, cumpliendo con las normas y medidas de seguridad, salud, medio ambiente y calidad en el trabajo.
- 13.4 Participar en la preelaboración de determinados alimentos, elaborando algunos cócteles de complejidad simple en el servicio de alimentos y bebidas en diferentes formas.

| V- <u>(CONDUCTAS)</u> | UNIDADES DE COMPETENCIAS Y ELEMENTOS |
|---|---|
| <p>1- Poseer una formación de valores que permita conducirse correctamente en la vida laboral y personal.</p> | <p>1.1 Ser laborioso, demostrando una disposición positiva ante el trabajo con emprendimiento, sin limitaciones físicas que lo invaliden o limiten para su actividad laboral.</p> <p>1.2. Trabajar con responsabilidad, cumpliendo conscientemente con sentido de pertenencia los deberes del centro y de su trabajo, los horarios que se requieran para trasladarse fuera del lugar de ubicación permanente en cumplimiento de sus deberes y defendiendo los intereses de la Revolución Cubana y su cultura.</p> <p>1.3 Ser colectivista, siendo solidario en sus relaciones con trabajo en grupo, en la vida laboral y personal.</p> <p>1.4 Cumplir con la ética profesional, siendo honrado y honesto, discreto con el contenido de la información que posea y procesa por necesidad del desempeño con una adecuada imagen y aspecto personal, brindando un buen trato y comunicación a sus clientes y demás trabajadores del centro.</p> <p>1.5 Cumplir los otros componentes de la personalidad, encontrándose motivado, con deseo y estado de ánimo favorable para la realización de las acciones, según los intereses de su organización y los clientes.</p> |

VI- PERFIL DEL PUESTO

Requisitos de calificación formal: Nivel Medio Superior y curso de habilitación como formación básica.

Conocimientos específicos: Dominio del idioma extranjero, con la comunicación consolidada en inglés, francés u otro idioma universal, en dependencia del mercado que opera la instalación. Dominio del idioma inglés.