



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL
COMPORTAMIENTO HUMANO**



**“DISEÑO Y ELABORACIÓN DE PERFILES DE CARGOS POR
COMPETENCIAS DEL ÁREA DE SERVICIO, PARA LA
EMPRESA MONSERRATE, LIMDUL CÍA. LTDA.”**

CLARA ELIZABETH QUISPE FUEL

Antecedentes



1972, como “Frutería Monserrate”

“Idea Run amaki S.A” y “Cocina del Monasterio” hasta 2007

Hasta septiembre del 2017 “Cocina del Monasterio”

hasta noviembre del 2017 “Frutemonse”

Diciembre 2017 la empresa Lindul Cía. Ltda. “Frutería Monserrate”

Importancia



“Los Guayabos”,

“Juan León Mera”

“La Prensa”,

“Indo américa”

“Alameda”

Número	Puestos del área de servicios
1	Asistente de local
2	Cajero
3	Ayudante de cocina
4	Ayudante de saloner
5	Auxiliar de servicios
6	Auxiliar de mantenimiento
7	Conserje / portero

Importancia



Existen 92 colaboradores en nómina en las 5 sucursales:
El 92% es el área de servicio
El 8% del área administrativa.

Las actividades se han ido determinando empíricamente por los colaboradores que tienen más experiencia

Es la base para los procesos de talento humano que son:
Reclutamiento y selección,
Determinación de remuneraciones,
Medición del desempeño,
Programas de capacitación y formación
Planes de sucesión,
Planes de incentivos y compensaciones,

Necesario establecer las principales Funciones, Misión y competencias en los perfiles ocupacionales del área de Servicios.

Conceptos Importantes

Puesto de trabajo

Descripción del puesto

Competencia

Conocimiento

Metodología

Misión:

Ser referentes y líderes para el sector de restaurantes especializados en el Ecuador, excediendo las expectativas de sus clientes en limpieza, seguridad, calidez, honestidad y sobre todo en la entrega de buenas experiencias, como el resultado de la suma de servicios y productos finales de buena calidad.

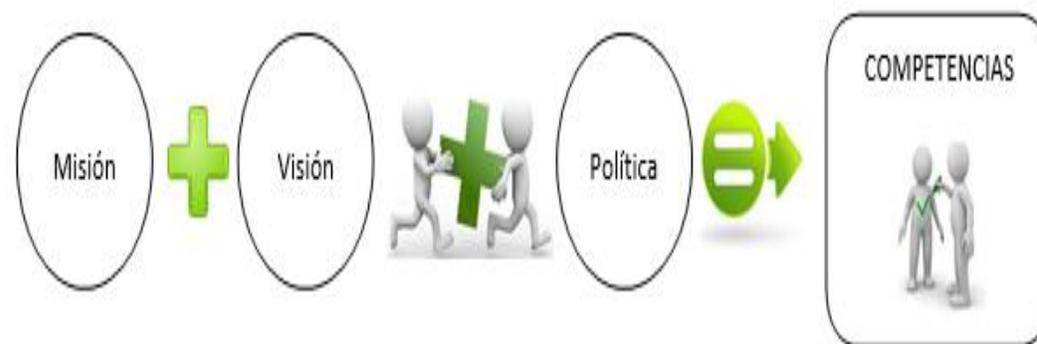
Visión:

Alcanzar el nivel organizativo necesario para cimentar una empresa que participe activamente en la sociedad, siendo parte de un proceso constante de mejora y de diversificación de sus productos y servicios pero sin apartar nuestro legado de tradición, iniciado en la ciudad de Quito hace más de cuarenta años, basados siempre en nuestros clientes, el medio ambiente, la flexibilidad funcional, creatividad innovadora y otros aspectos que aseguren nuestro crecimiento a mediano plazo.

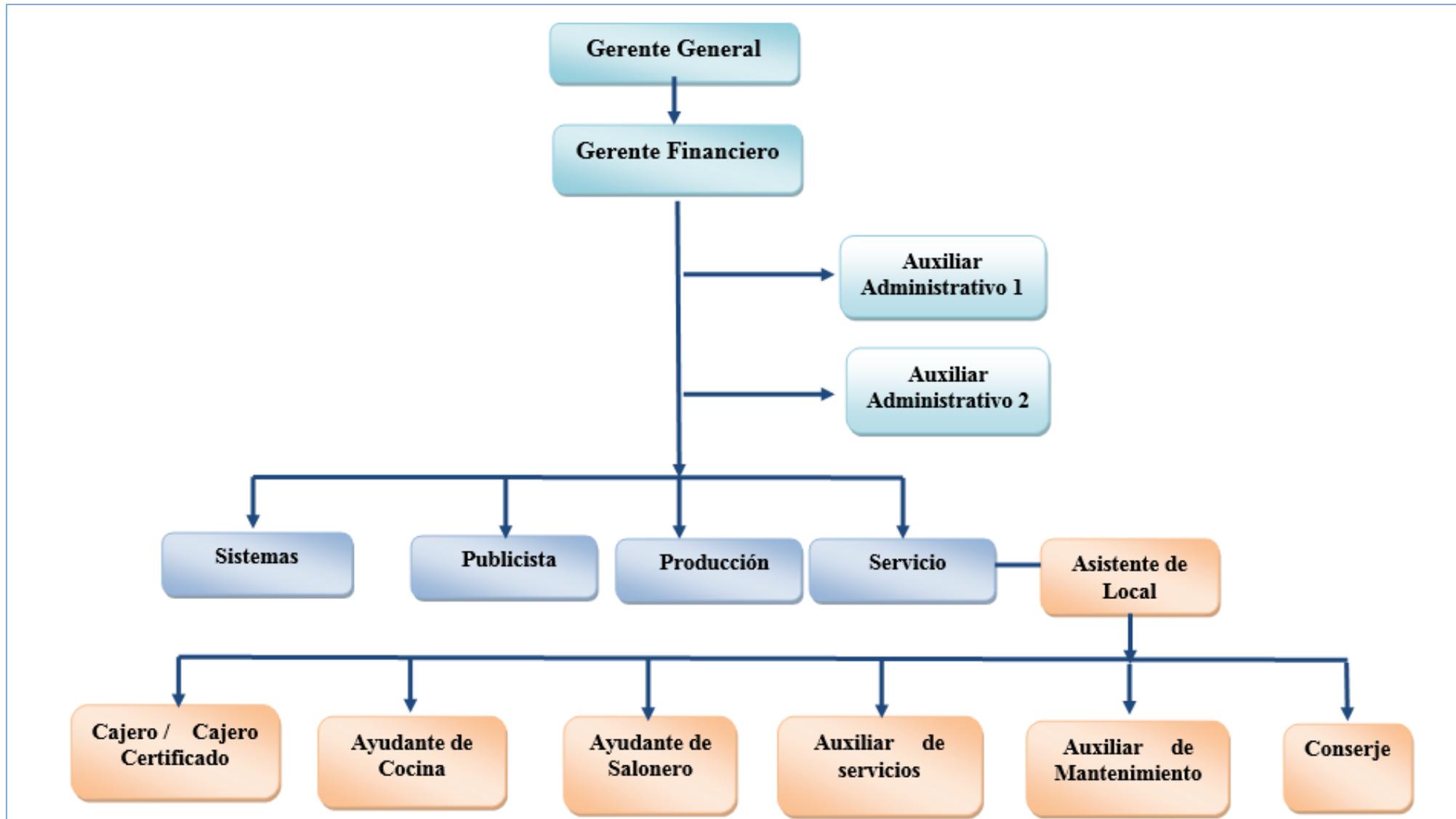
Política:

Crear ambientes propicios para satisfacer a nuestros clientes, mediante la provisión de experiencias fundamentadas en recetas propias, productos naturales y servicios oportunos, que cumplan con una efectiva planificación y ejecución de procesos de inocuidad alimentaria, cuidado del medio ambiente y atención al cliente.

Contar con personal competente, capacitado, comprometido y con buenas relaciones interpersonales, con la disponibilidad oportuna de recursos, guiado hacia el mejoramiento continuo, enfocado en los lineamientos de normas HACCP.



Estructura Orgánico Funcional



Diccionario de Competencias Cardinales



“hacen referencia a lo principal o fundamental en el ámbito de la organización”... Martha Alles

Compromiso

Ética y sencillez

Orientación de Servicio al cliente

Productividad

Diccionario de Competencias Específicas



Martha Alles ...“*competencias que serán requeridas a los que trabajen en un área en particular*” ...

Comunicación eficaz

Trabajo en Equipo

Profundidad en el conocimiento de los productos

Conocimiento del negocio

Cumplimiento de normas

Capacidad de Planificación y organización

Desarrollo y auto desarrollo del talento

Tolerancia a la presión de trabajo

Colaboración

Misión del Puesto



Asistente de local

Planificar y administrar los recursos materiales y humanos, organizar y supervisar las actividades relativas a la prestación de servicios de alimentos y bebidas desde la selección, existencia y disponibilidad del producto, la preparación y el terminado, conforme a las normas, procedimientos, estándares de calidad, políticas definidas por la Dirección de la Frutería para la satisfacción del cliente.

Cajero

Receptar, controlar y custodiar el dinero que ingresa en caja, emitiendo facturas por cada compra realizada, realizar el cierre de caja que se entrega al final del día, reportando al asistente del local. Brinda un buen servicio al cliente, teniendo un conocimiento claro de todo el menú disponible en la frutería, manteniendo un registro exacto de la venta, sin ningún error.

Funciones del Puesto



Establecer técnicamente las funciones en pos del cumplimiento de la estrategia organizacional.

Núm.	Descripción de Funciones - Asistente de Local
1	Supervisar el trabajo realizado por los empleados a su cargo: cajero, ayudante de cocina, ayudante de saloner, auxiliar de servicios, auxiliar de mantenimiento y conserje/portero.
2	Coordinar, controlar y verificar las actividades de operación y atención al cliente.
3	Coordinar y monitorear el nivel de servicio y la satisfacción de los clientes.
4	Controlar y coordinar las actividades de las áreas de fritos, pastelería, mostrador, caja, mesas.
5	Supervisar y autorizar la asistencia del personal a su cargo de acuerdo a los horarios de trabajo establecidos por la Administración de la frutería.
6	Supervisar, verificar y controlar el estado de las máquinas y equipos de la sucursal de acuerdo a la ocupación y solicita lo necesario para el servicio.
7	Supervisar, controlar y coordinar que se dé cumplimiento a las normas de sanidad, en la manipulación, preparación y almacenamiento de los alimentos y bebidas.
8	Coordinar, controlar la capacitación constante del personal ya contratado y la inducción del personal nuevo.
9	Analizar y reportar el diario de ventas en alimentos y bebidas.
10	Analizar y coordinar con los colaboradores de la sucursal la evaluación del trabajo realizado para dirigir líneas de mejora continua.
11	Analizar y elaborar dentro del informe el inventario de alimentos y bebidas para las diferentes áreas de la sucursal de acuerdo con la periodicidad establecida.
12	Revisar y coordinar el stock y pedidos de las requisiciones diarias de Alimentos y Bebidas de la sucursal.
13	Reportar anomalías en infraestructura, personal, productos, servicio al cliente y quejas receptadas en el reporte diario de turno.

Funciones del Puesto



Nos permite identificar las funciones esenciales de los puestos ayudando a que el servicio sea de forma organizada

Núm.	Descripción de Funciones – Cajero
1	Atender con calidad a los clientes asegurando su satisfacción con el servicio recibido en su área.
2	Manejar la caja registradora, y conocer los procedimientos de registro y las diferentes formas de pago.
3	Elaborar facturas para los clientes.
4	Realiza diariamente cierre de caja de su turno.
5	Entrega dinero correspondiente a las ventas del día, al administrador del restaurante.
6	Poner a disposición de los clientes las promociones y especialidades de la Frutería.
7	Prepara diariamente el informe de caja.
8	Llevar el control de notas de consumo
9	Mantener en excelente presentación su área de trabajo y su persona.

Identificación de Funciones Esenciales y Funciones Importantes



Grado de experiencia requerida	Valoración de la experiencia
NO REQUIERE EXPERIENCIA	1
POCA EXPERIENCIA	2
CIERTA EXPERIENCIA	3
BASTANTE EXPERIENCIA	4
AMPLIA EXPERIENCIA	5

Grado de Impacto en la Misión del Puesto	Valoración del Grado de Impacto
NO	1
MEDIANAMENTE	2
SI	3

Identificación de Funciones Esenciales y Funciones Importantes



Misión del Puesto – Cajero

Receptar, controlar y custodiar el dinero que ingresa en caja, emitiendo facturas por cada compra realizada, realiza cierre de caja que es entrega al final del día, reportando al asistente del local, brinda un buen servicio al cliente, teniendo un conocimiento claro de todo el menú disponible en la frutería, manteniendo un registro exacto de la venta, sin ningún error.

Núm.	Descripción de actividades	Nivel de Experiencia Requerida	Nivel de Impacto en la Misión del Cargo	Total
1	Atender con calidad a los clientes asegurando su satisfacción con el servicio recibido en su área.	5	3	8
2	Poner a disposición de los clientes las promociones y especialidades de la Frutería.	4	2	6
3	Manejar la caja registradora, y conocer los procedimientos de registro y las diferencias formas de pago.	5	3	8
4	Elaborar facturas para los clientes.	5	3	8
5	Llevar el control de notas de consumo	2	1	3
6	Realiza diariamente cierre de caja de su turno.	5	3	8
7	Entrega dinero correspondiente a las ventas del día, al administrador del restaurante.	4	3	7
8	Prepara diariamente el informe de caja.	4	2	6
9	Mantener en excelente presentación su área de trabajo y su persona.	2	1	3

Competencias esenciales y competencias específicas del puesto

Funciones – cajero		Ponderación	Competencias Indispensables	Competencias Importantes
1	Atender con calidad a los clientes asegurando su satisfacción con el servicio recibido en su área.	8	Profundidad en el Conocimiento de los productos	
			Comunicación	
2	Manejar la caja registradora, y conocer los procedimientos de registro y las diferentes formas de pago.	8	Profundidad en el Conocimiento de los productos	
			Tolerancia a la Presión del Trabajo	
3	Elaborar facturas para los clientes.	8	Comunicación	
			Tolerancia a la Presión del Trabajo	
4	Realiza diariamente cierre de caja de su turno.	8	Cumplimiento de Normas	
5	Entrega dinero correspondiente a las ventas del día, al administrador del restaurante.	7		Tolerancia a la Presión del Trabajo
6	Poner a disposición de los clientes las promociones y especialidades de la Frutería.	6		Comunicación
7	Prepara diariamente el informe de caja.	6		Cumplimiento de Normas
8	Llevar el control de notas de consumo	3		Cumplimiento de Normas
9	Mantener en excelente presentación su área de trabajo y su persona.	3		Cumplimiento de Normas

Diseño de los perfiles ocupacionales



El diseño de perfiles ocupacionales a partir de funciones y competencias, para un puesto de trabajo es importante para todas las organizaciones, debido a que constituye una herramienta que cuenta con beneficios consecuentes, para la frutería y para el colaborador como organización.

Proceso para reclutamiento y selección.

Base para determinación de remuneraciones.

Como base para medir el desempeño.

Programas de capacitación y formación continua.

Planes de incentivos y compensaciones, entre otros.

Perfil del puesto

PERFIL OCUPACIONAL - ASISTENTE DE LOCAL

1. Datos del puesto

Denominación del Puesto:	Asistente de local
Área a la que pertenece:	Área de servicio
Nivel:	Profesional
Puesto al que reporta:	Auxiliar Administrativo 1
Jornada diaria:	8
Código del puesto	LIMDUL- 001

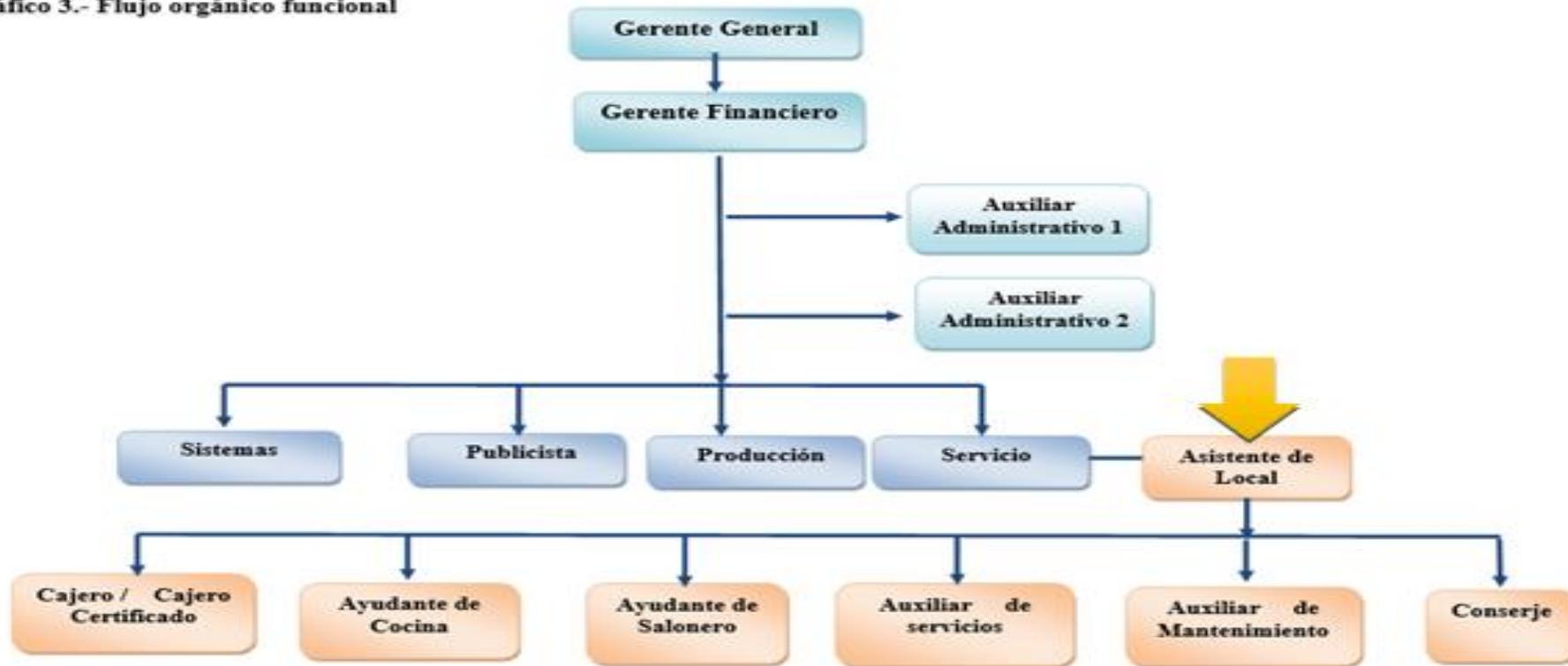
2. Misión del puesto

Planificar, administrar los recursos materiales y humanos, organizar y supervisar las actividades relativas a la prestación de servicios de alimentos y bebidas desde la selección, existencia y disponibilidad del producto, la preparación y el terminado, conforme a las normas, procedimientos, estándares de calidad, políticas definidas por la Administración de la Frutería para la satisfacción del cliente.

Perfil del puesto

3. Relaciones externas e internas del puesto

Gráfico 3.- Flujo orgánico funcional



Perfil del puesto

4. Instrucción formal requerida	
Nivel de instrucción	Hasta tercer año de universidad
Área de conocimiento	Contabilidad nivel intermedio.
	Atención de servicio al cliente.
	Manejo de Office y paquetes informáticos, nivel básico.
	Conocimiento de buenas prácticas de manufactura
	Manejo de inventarios, nivel intermedio

5. Experiencia laboral requerida	
Tiempo de experiencia o cargos similares	1 año
Especificidad de la experiencia	Administración Hotelera
	Administración de Restaurantes

6. Capacitación para el puesto	
Temas	Atención al cliente.
	Solución de conflictos.
	Cocina Nacional e internacional.
	Manipulación de alimentos.
	Buenas prácticas de manipulación de alimentos.

Perfil del puesto

7. Actividades Principales	
1	Supervisar el trabajo realizado por los empleados a su cargo: cajero, ayudante de cocina, ayudante de saloner, auxiliar de servicios, auxiliar de mantenimiento y conserje/portero.
2	Coordinar, controlar y verificar las actividades de operación y atención al cliente.
3	Coordinar y monitorear el nivel de servicio y la satisfacción de los clientes.
4	Controlar y coordinar las actividades de las áreas de fritos, pastelería, mostrador, caja, mesas.
5	Supervisar y autorizar la asistencia del personal a su cargo de acuerdo a los horarios de trabajo establecidos por la Administración de la frutería.
6	Supervisar, verificar y controlar el estado de las máquinas y equipos de la sucursal de acuerdo a la ocupación y solicita lo necesario para el servicio.
7	Supervisar, controlar y coordinar que se dé cumplimiento a las normas de sanidad, en la manipulación, preparación y almacenamiento de los alimentos y bebidas.
8	Coordinar, controlar la capacitación constante del personal ya contratado y la inducción del personal nuevo.
9	Analizar y reportar el diario de ventas en alimentos y bebidas.
10	Analizar y coordinar con los colaboradores de la sucursal la evaluación del trabajo realizado para dirigir líneas de mejora continua.
11	Analizar y elaborar dentro del informe el inventario de alimentos y bebidas para las diferentes áreas de la sucursal de acuerdo con la periodicidad establecida.
12	Revisar y coordinar el stock y pedidos de las requisiciones diarias de Alimentos y Bebidas de la sucursal.
13	Reportar anomalías en infraestructura, personal, productos, servicio al cliente y quejas receptadas en el reporte diario de turno.

Perfil del puesto

8. Conocimientos adicionales relacionados a las funciones esenciales

Normas de Control interno

Manual de calidad y procedimientos de alimentos

Normas del Ministerio del ambiente

Perfil del puesto

9. Competencias Conductuales

9.1 Competencias cardinales

Denominación de la competencia	valoración de la competencia	Definición de la competencia
Compromiso	Medio	Capacidad para cumplir con los lineamientos fijados en la Visión, Misión, Valores y estrategia de la frutería en relación con el área a su cargo y generar dentro de ésta la capacidad de sentirlos como propios, mostrando respeto por los valores y la cultura organizacional, motivar a los integrantes de su área, implica ser un referente para sus compañeros.
Orientación de Servicio al Cliente	Alto	Está orientado a fortalecer una cultura de servicio creando el ambiente adecuado, en su área de trabajo en función de la satisfacción del cliente, con el fin de lograr establecer una relación a largo plazo con ellos, demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, realizando esfuerzos adicionales para exceder sus expectativas.
Productividad	Medio	Capacidad para cumplir con los requerimientos planteados y superar las expectativas, mejorar los objetivos establecidos en el tiempo y la forma requeridos. Capacidad para seguir una ruta lógica para la obtención de resultados y ejecutar las tareas planteadas.

Perfil del puesto

9.2 Competencias Específicas		
Denominación de la competencia	Valoración de la competencia	Definición de la competencia
Profundidad en el conocimiento de los productos	Alto	Capacidad para conocer en profundidad cada uno de los productos que ofrece la frutería, relacionando las ventajas con las necesidades de los clientes y presentar propuestas o soluciones adecuadas a esas necesidades , para explicar a los clientes las ventajas y el valor de nuestros productos, anticipándose a las observaciones que los clientes pueden hacer a ellas con argumentos fundamentados y veraces, creando relaciones duraderas
Conocimiento del Negocio	Alto	Identifica las tendencias del mercado, estrategias y novedades de la competencia, productos y proveedores, detecta oportunidades para desarrollarlos en los productos y servicios de la frutería.
Capacidad de Planificación y Organización	Medio	Capacidad para determinar metas y prioridades en su área y definir acciones plazos y recursos con mecanismo de control de avances de los procesos de su puesto de trabajo.
Desarrollo y Autodesarrollo de Talento	Medio	Capacidad para identificar oportunidades del crecimiento y desarrollo del talento conocimientos y competencias, para sí mismo y para los demás miembros de su área entendiendo el concepto de auto desarrollo como una responsabilidad individual.

“La gente marca la diferencia, y la preparación técnica no tiene valor si no agregamos actitud, la gente importa en una organización, son indispensables cada uno con el universo que lleva dentro”.