



PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO HOTEL.

La elaboración de los perfiles y la descripción de los puestos asegura la definición de los requerimientos, objetivos, funciones, tareas y responsabilidades de cada puesto correctamente alineados a la misión, visión, valores, políticas y estrategias del negocio. Los perfiles de puesto son necesarios para llevar a cabo eficientes procesos de reclutamiento y selección de personal, así como apoyan en la capacitación de nuevos ingresos para medir el desempeño de cada empleado y alentar su desarrollo.

La estructura organizativa, a los efectos de este procedimiento, se divide en cuatro (4) niveles:

- * Nivel 4.- Personal nivel operativo (ej.: camarista, mesero, operarios, etc.)
- * Nivel 3.- Comité de Operaciones, supervisores y personal de confianza en áreas administrativas y de soporte. Personal de confianza del corporativo.
- * Nivel 2.- Comité Ejecutivo y puestos ejecutivos, coordinadores y gerencias del corporativo.
- * Nivel 1.- Gerentes Generales y Directores.

Definición del Perfil y Descripción del Puesto de Trabajo (PDPT).

Empezamos por documentar el formato del PDPT.

* Generales.

- Nombre del puesto de trabajo y su nomenclatura departamental.
- Clave del puesto.
- A quien se reporta directamente. El jefe inmediato del puesto de trabajo dentro hotel.
- A quien se reporta indirectamente.
- Supervisa a. Se refiere al conjunto de puestos bajo su responsabilidad y control.
- Relaciones internas hotel. Se refiere a los otros departamentos dentro del hotel con los cuales mantiene una relación de proceso de recibir, dar o complementar tareas y servicios.
- Relaciones internas corporativo. Se refiere a las relaciones que se mantienen con las direcciones corporativas.
- Relaciones externas. Se refiere a personas, empresas u organizaciones externas a la organización que nos proveen servicios o productos.



* Requisitos de escolaridad y experiencia.

- Edad idónea. Es un rango aproximado de acuerdo con los requerimientos del puesto.
- Sexo, solo es necesario definirlo cuando los requerimientos del puesto así lo exijan.
- Idioma.
- Escolaridad. La escolaridad se puede establecer utilizando el criterio de niveles de la organización (Ver tabla 1).
- Puede existir alguna excepción que debe ser autorizada según las reglas de operación al respecto.

* **Otros conocimientos.** Se refiere a conocimientos complementarios que requiere el puesto para el buen ejercicio de este. Ejemplos: manejo de aplicaciones, manejo de redes sociales, conocimientos de inventarios y otros.

* **Experiencia.** Hay que considerar que debe incluir tanto experiencia en el puesto o afines como en el sector hotelero. **Las personas con crecimiento profesional acelerado o resultados extraordinarios pueden disminuir el requisito de tiempo de experiencia.** La experiencia la vamos a establecer utilizando el criterio de niveles de la organización (Ver tabla 1).

Tabla 1

Nivel	Escolaridad Mínima	Experiencia Mínima
Nivel 4	Secundaria.	6 meses. En puestos que no requieren experiencia previa, se puede prescindir de la misma.
Nivel 3	Preparatoria o Carrera Técnica.	2 años en la actividad propia o similar. Relevante
Nivel 2	Universidad o Carrera Técnica.	Cuatro años en la actividad propia o similar. Relevante
Nivel 1	Universidad.	6 años en la actividad propia o similar. Relevante

* Habilidades / Competencias.

- Todas las competencias/habilidades se califican mediante herramientas e instrumentos evaluativos.



- En este ejercicio, medimos las competencias en tres escalas: 3 (Bajo) - 4 (Medio) – 5 (Alto).
- Se establecen competencias por grupos que podemos considerar como base, más las competencias que sean **necesarias agregar** según las características de cada puesto. Consultar diccionario de competencias.
- Veamos unos ejemplos de competencias:

Nivel 4.- Operativo de línea Front.

Competencias	Nivel deseado	Se mide
Compromiso Organizacional	4	Entrevista
Trabajo en equipo y colaboración	3	Referencias laborales
Capacidad de aprendizaje	4	Referencias laborales.
Orientación al cliente	5	Referencias y entrevista
Otros...		

Nivel 4.- Operativo de línea Back.

Competencias	Nivel deseado	Se mide
Capacidad de aprendizaje	4	Referencias laborales
Orientación al logro	4	Referencias laborales.
Identificación con la organización	3	Referencias y entrevista
Integridad y confianza	3	Entrevista.
Otros...		

Nivel 3.- Comité Operativo, Supervisores, Coordinadores.

Competencias	Nivel deseado	Se mide
Trabajo en equipo y colaboración	4	Referencias, pruebas, entrevista
Liderazgo de equipo	4	
Desarrollo de personas	3	
Otros ...		



Nivel 2 y 1.- Comité Ejecutivo y Gerentes Generales

Competencias	Nivel deseado	Se mide
Liderazgo de equipo	5	Psicométricos, pruebas, entrevista
Orientación al cliente	4	
Orientación al desarrollo de otros	4	
Análisis de la información	4	
Comprensión de la organización	4	
Visión estratégica y alcance de resultados	5	
Orientación a resultados	5	

- * **Misión del puesto.** Al definir la misión del puesto de trabajo, se trata de tener una visión esquemática y general del puesto de trabajo que se está elaborando. La misión de cada puesto de trabajo consiste en la razón de ser del mismo y se expresa en la dirección, supervisión o realización de parte del trabajo global de la organización.
- * **Objetivos del puesto. Funciones/Actividades.**
 - o Se definen las acciones generales que debe desarrollar el puesto de trabajo para alcanzar el cumplimiento de la misión Acción + sobre quién o qué recae la acción + cómo o para qué se ejecuta la acción. Dentro de cada objetivo se definen las funciones y actividades bajo el criterio de diarias y periódicas (semanal / quincenal / mensual). En el caso de periódicas, al redactar la función / actividad debe quedar explícita la frecuencia, ejemplo: semanal
 - o Indicadores estratégicos. Por cada objetivo se definen indicadores estratégicos con el objetivo de medir el cumplimiento de las funciones y actividades.
- * **Facultad de decisión.** Se trata de establecer las facultades expresas para toma de decisiones del puesto de trabajo, Establece del nivel de empoderamiento en su ámbito de responsabilidad.

Ver / Descargar **Perfil y Descripción del Puesto de Trabajo (PDPT)**

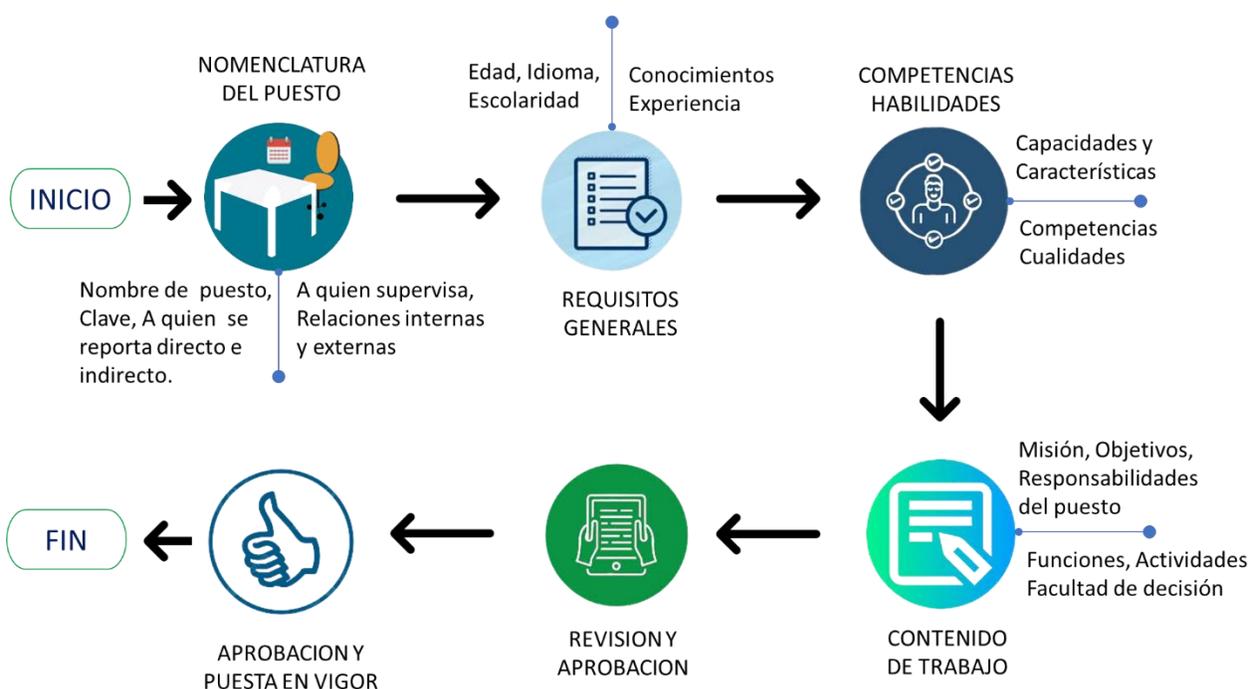
* Claves del PDPT.

Unidad Organizativa	Clave
Hoteles Cisco	HCIS
Hotel Cisco San Pablo	HCSP

Unidad Organizativa	Clave
Gerencia general	GG
Contraloría	CR
Desarrollo Humano	DH
Ventas	VT

Unidad Organizativa	Clave
Alimentos y Bebidas	AyB
Cuartos	CU
Compras	CO
Seguridad	SEG

Secuencia de la preparación de un PDPT



Este contenido es colaboración de HotelProce.com.

Si deseas colaborar con nuestro sitio o tienes preguntas, dudas o comentarios, escríbenos a contacto@hotelproce.com. Te estamos esperando