



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente General

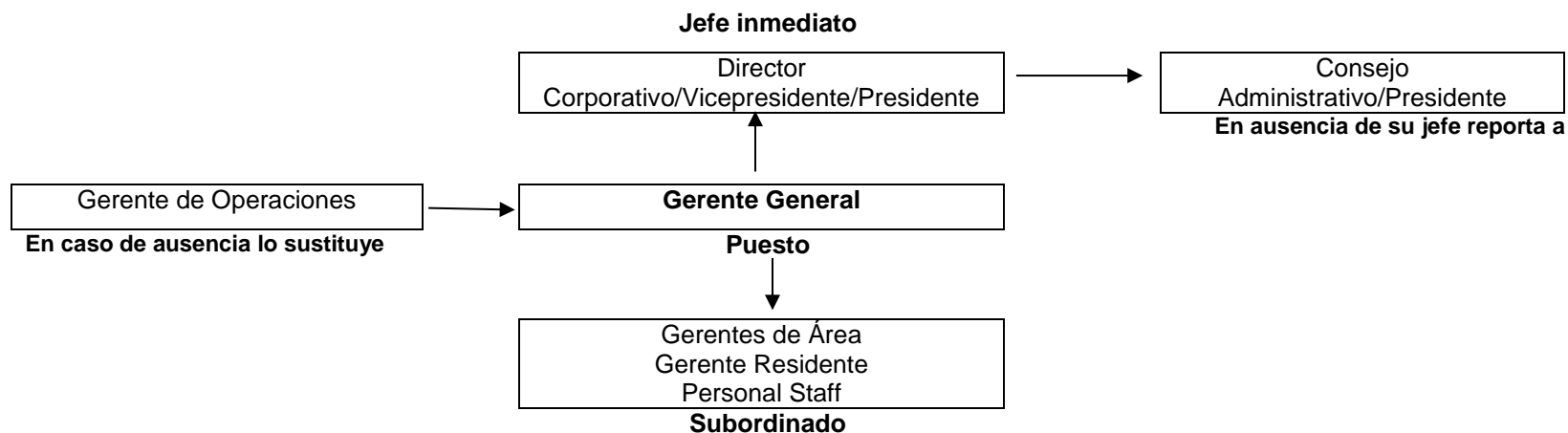
I. Identificación del puesto

Gerencia General

II. Propósito General

Planear, diseñar, supervisar y evaluar el plan estratégico de la organización, así como orientar el desarrollo de las actividades de operación, vinculación, comercialización, administración y actualización de los servicios y productos de la empresa, de acuerdo con los lineamientos, políticas, procedimientos y criterios de calidad y seguridad establecidos.

III. Posición en el Organigrama



Relaciones al interior de la organización

- Gerentes de Área
- Personal Staff

Relaciones al exterior de la organización

- Clientes
- Proveedores
- Aliados estratégicos
- Autoridades municipales y estatales
- Otras organizaciones

¹ Revisar el apartado de observaciones para tomar decisiones de acuerdo con el tipo de organización.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente General

IV. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Representar a la empresa en reuniones con las Cámaras, Asociaciones y Autoridades municipales y estatales.▪ Firmar contratos a nombre de la empresa. | <ul style="list-style-type: none">▪ Representar a la empresa en situaciones de carácter legal.▪ Firmar contratos colectivos de trabajo▪ Autorizar el patrocinio de eventos. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

V. Riesgos de trabajo

Riesgos asociados con el estrés.

VI. Perfil del puesto

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables

Turismo Y Hoteleria-Restauracion
Administración de Empresas
Ingeniería Industrial
Comercio Internacional
Competencias demostrables en la aplicación y gestión de sistemas de calidad

Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
Inglés			X
Francés		X	
Español			X
Adicional			

Edad

De 30 años en adelante

Experiencia laboral

Se considera un promedio de 5 años en puesto afín

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente General

VII. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajar con otros y en equipo. ▪ Analizar y solucionar problemas. ▪ Tomar decisiones sustentadas. ▪ Comunicar ideas e información. ▪ Planear y organizar actividades de trabajo. ▪ Participar en los procesos de mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender al cliente externo con prontitud y eficiencia. ▪ Mantener la confidencialidad de la información. ▪ Evaluar el trabajo de otros y el propio. ▪ Manejo de conflictos. ▪ Negociar con otros y con grupos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad ▪ Discreción ▪ Respeto ▪ Ética en el trabajo ▪ Honestidad ▪ Liderazgo ▪ Detallista
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

VIII. Actividades del puesto

Clave del Doc. Con que se relación a la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
La organización que utilice este descriptivo de puesto tipo integrará en este apartado las claves correspondientes y definidas por su propio sistema de gestión.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar el Plan Estratégico de la organización de manera conjunta con los titulares de las áreas. 2. Planear y establecer cambios organizacionales de acuerdo a las necesidades del mercado y a la demanda de los clientes en particular. 3. Supervisar las actividades de operación, administración, comercialización y calidad propias de la empresa. 4. Solicitar y aprobar las políticas generales para tener mayor control y organización en la empresa. 5. Verificar, autorizar y supervisar la aplicación de los procedimientos y políticas y de la organización. 6. Proponer estrategias de desarrollo. 7. Verificar el cumplimiento de la aplicación de los sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad de la empresa. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar la normatividad y lineamientos en la realización de las funciones. ▪ Usar los medios de comunicación establecidos por la organización. ▪ Solicitar información a las diferentes áreas a su cargo. ▪ Proponer mejoras al servicio al cliente. ▪ Usar tecnología para apoyar el desempeño de sus funciones. ▪ Apoyar al personal a su cargo en caso de presentarse problemas o imprevistos. ▪ Demostrar gastos ante el Área Administrativa. ▪ Realizar reuniones con los titulares de las áreas de acuerdo a la periodicidad requerida. ▪ Hacer recorridos periódicos a todas las instalaciones del hotel para verificar la operación. ▪ Promover la participación del personal sustantivo para la solución de los problemas de

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente General

Clave del Doc. Con que se relación a la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	8. Controlar y evaluar los resultados alcanzados por la organización para la toma de decisiones. 9. Desarrollar y establecer planes para incrementar la eficiencia organizacional. 10. Analizar la información de las diferentes áreas a su cargo para la toma de decisiones. 11. Planear la elaboración del presupuesto de ingresos y egresos conjuntamente con el responsable del área administrativa. 12. Coordinar la elaboración e implementación del plan de acción anual de las distintas áreas de la organización. 13. Revisar y evaluar, en los periodos establecidos, los resultados de la planeación para la toma de decisiones. 14. Elaborar el plan de inversión anual en coordinación con los titulares de las áreas y el responsable del área administrativa. CAPEX Capital Expenses) 15. Elaborar el plan para la prevención de desastres con los titulares de las áreas de operación y mantenimiento, de conformidad con la normatividad y lineamientos establecidos por las autoridades competentes. 16. Supervisar la aplicación de las metas y estándares de servicio. 17. Supervisar la implantación de programas de ahorro de energía, conservación de las instalaciones y de los materiales y equipo, conjuntamente con el titular de mantenimiento. 18. Promover la implantación de estándares en materia de adquisiciones, así como de		la organización. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover el trabajo en equipo. ▪ Elaborar informes de las actividades financieras y otros reportes especializados. ▪ Participar en reuniones con accionistas/miembros del Consejo Administrativo para presentar información sustantiva. ▪ Delegar en el personal sustantivo el cumplimiento de responsabilidades específicas. ▪ Supervisar el trabajo de otros. ▪ Aplicar y fomentar la cultura organizacional. ▪ Establecer redes para el desarrollo organizacional y comunitario. ▪ Liderar el trabajo de equipos y personas para lograr objetivos. ▪ Evaluar el desempeño, valor e impacto de los servicios. ▪ Usar tecnologías de la información y comunicación.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente General

Clave del Doc. Con que se relación a la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<p>productos de las áreas de alimentos y bebidas.</p> <p>19. Promover la implantación de programas de desarrollo para el personal.</p> <p>20. Fomentar la implantación de programas de relaciones públicas internos y externos.</p> <p>21. Poner en práctica el Plan de Negocio</p> <p>22. Supervisar el desempeño de los empleados de la empresa y notificar al titular del área respectiva las fallas u oportunidades de mejora observadas en los empleados a su cargo.</p> <p>23. Analizar de manera cotidiana las ventas y ocupación del hotel, contrastándolas con el presupuesto de operación e investigar las diferencias significativas.</p> <p>24. Dar seguimiento a los estados financieros y controlar la ejecución del presupuesto, analizando el porcentaje de utilidad de cada área.</p> <p>25. Supervisar la balanza de comprobación mensual y anual.</p> <p>26. Supervisar y autorizar el pago de la nómina.</p> <p>27. Supervisar la realización de reuniones con las Comisiones y Comités previstos en la Ley.</p> <p>28. Analizar y evaluar la información de satisfacción del cliente para la toma de decisiones y acciones a emprender.</p> <p>29. Autorizar programas de cortesía, con base en el historial del cliente.</p> <p>30. Atender personalmente a huéspedes catalogados como de atención especial o "VIP".</p> <p>31. Promover y analizar las evaluaciones de los jefes de área y supervisar las realizadas por</p>		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente General

Clave del Doc. Con que se relación a la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<p>estos últimos a sus empleados para implementar planes de desarrollo.</p> <p>32. Seleccionar personal para las áreas sustantivas de acuerdo a los perfiles, criterios y políticas de la organización.</p> <p>33. Autorizar gastos especiales no presupuestados y créditos.</p> <p>34. Promover relaciones con autoridades civiles, hoteleros, sindicatos, banqueros y empresarios en general.</p> <p>35. Revisar diariamente la bitácora de la guardia ejecutiva y del gerente de turno.</p> <p>36. Informar a la Dirección Corporativa /Vicepresidencia y a las áreas de la empresa sobre el cumplimiento de resultados.</p> <p>37. Verificar el cumplimiento de los contratos con base en el marco legal, normativo y políticas vigentes en la organización.</p> <p>38. Verificar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en materia financiera y administrativa.</p> <p>39. Impulsar el proceso de inducción, integrando los temas relacionados con la gestión de la calidad y la ambiental.</p> <p>40. Apoyar la realización de auditorías de calidad y verificar que las áreas atiendan las observaciones derivadas de las mismas.</p> <p>41. Analizar la información de indicadores de gestión para el diseño de nuevas estrategias o planes correctivos.</p> <p>42. Aplicar y verificar la aplicación de las políticas, lineamientos, ordenamientos legales, reglamentos y manuales de la empresa.</p>		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente General

Clave del Doc. Con que se relación a la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas

IX. Capacitación recomendada

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inducción a la organización: Misión, Visión, políticas, filosofía y cultura y estrategias de la organización ▪ Desarrollo Organizacional: Procedimientos, Reglamento Interno y/o Manuales de la organización ▪ Sistemas de gestión, de calidad y ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de capacidades clave aplicables al puesto ▪ Desarrollo de habilidades directivas o gerenciales ▪ Gestión de los sistemas de la organización ▪ Uso de tecnologías de la información y comunicación aplicables a los sistemas de gestión establecidos ▪ Modelo Europeo de Gestión Empresarial (EFQM) ▪ Sistemas administrativos y de modernización de la gestión. ▪ Visión estratégica ▪ Sistematización de información 	<p>Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación requerida por la persona, de acuerdo a las brechas que presenta, tanto técnicas como organizacionales.</p>

X. Normas de competencia que se relacionan con el puesto de trabajo

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
CFAMLA2	Manejar los recursos propios y el desarrollo profesional	Internacional		X	
CFAHR3	Elaborar la estructura y diseño de la organización	Internacional	X		
CFAMLC4	Dirigir el cambio	Internacional	X		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente General

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
SFJEFSM5	Planear la implementación de estrategias organizacionales para alcanzar los objetivos	Internacional	X		
PPLMRT18	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente	Internacional	X		
SCDCPC413	Tomar decisiones y resolver problemas.	Internacional	X		
A322	Liderazgo en el área de responsabilidad.	Internacional		X	
ASTC202	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas.	Internacional	X		
EUSWS03	Supervisar el trabajo de otros.	Internacional	X		
LSIAG26	Negociar y mantener acuerdos en el trabajo.	Internacional	X		
ASTH321	Desarrollar, ejecutar y evaluar planes de apoyo con las personas.	Internacional		X	

XI. Estándares que orientan el desempeño del puesto de trabajo

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
Distintivo M	Programa de Calidad Moderniza (Gestión para el Mejoramiento de la Calidad)	Nacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente General

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
Distintivo H	Distintivo H de la Secretaría de Turismo. Norma Mexicana NMX_F605 NORMEX 2004	Nacional			
Preverisk	Metodología para la Prevención de Riesgos Sanitarios	Internacional			
Saniconsult	Asesoría en Higiene Alimentaria, Control de Instalaciones de Riesgo para la Prevención de la Contaminación Alimentaria y Análisis de Riesgos en Aguas de Recreo	Internacional			
AAA	Diamonds de la American Automobile Association	Internacional			
LHW	Estándares de Calidad de Leading Hotels of the World	Internacional			
MARTÍ	Sistema de Administración Ambiental MARTÍ	Nacional			
	Modelo Great place to Work	Internacional			
	Buenas Prácticas Ambientales, Familia profesional de Hostelería y Turismo	Internacional			
	Global Green/Earth Check	Internacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente General

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
Biosphere	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo	Internacional			
PROFEPA	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental	Nacional			
USALI	Control de costos aplicados a la industria turística (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry)	Internacional			
HACCP	Sistema Hazard Analysis Critical Control Point	Internacional			
ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad	Internacional			
Distintivo CRISTAL	Cristal: Identificación de riesgos críticos, usando tecnología, estrategias, análisis y logística (Critical risk identification, using strategy, technology, analysis and logistics)	Internacional			
ISO 14,000	Sistema de Gestión Ambiental	Internacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente General

Observaciones

- ❖ Las líneas de sustitución y reporte en ausencia del jefe inmediato, dependen de las estructuras y tamaños de la organización por lo que en algunas organizaciones puede denominarse el puesto como Director.
- ❖ En todos los puestos directivos y/o gerenciales que están asociados a presiones por la entrega de resultados contra metas establecidas en los planes estratégicos del negocio, se presentan padecimientos asociados al estrés como: alteraciones cardiovasculares, gastrointestinales, trastornos del sueño, de alimentación y ansiedad. Por lo que es común que en corporativos se les proporcionen como prestación adicional a las de ley, el seguro de gastos médicos mayores
- ❖ Se requiere tomar como base de la formación todos aquellos estándares que sustentan el desarrollo de competencias técnicas, transversales y comportamientos eficaces en el trabajo para este puesto tipo, verificando que éstos den respuesta a los requerimientos de aplicación de los sistemas de gestión de la empresa.
- ❖ El desarrollo de capacidades técnicas dependerá del nivel de desarrollo organizacional con que cuente la empresa de pertenencia. Es necesario verificar que la organización implemente las competencias técnicas requeridas en los sistemas de gestión para su correcta aplicación y funcionalidad.
- ❖ Los Sistemas de Gestión señalados en el apartado de Normas y estándares serán aplicables de acuerdo al tipo de organización y los sistemas que ésta determine aplicar; por ejemplo, la adopción de buenas prácticas ambientales de operación en todas las áreas.
- ❖ De acuerdo al tipo y tamaño de organización algunas de las funciones planteadas en el descriptivo tendrán que ser adaptadas para la gestión del puesto.
- ❖ La organización debe verificar, de manera permanente, la aplicación de los criterios establecidos en los sistemas de gestión relacionados en los puestos operativos en materia de gestión y ahorro de recursos.
- ❖ Los sistemas de gestión relacionados con la atención al cliente son sustantivos para garantizar el desempeño eficaz y eficiente en este puesto, por ejemplo Leading Hotels of the World e ISO 9001.
- ❖ La homologación de puestos toma como referencia el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO).

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente General

Otros nombres con que se encuentra esta ocupación en el mercado laboral

Presidentes y directores generales en instituciones y empresas privadas:

- Gerente general de empresa privada.
- Gerente regional de empresa privada.
- Administrador general de empresa privada

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de