



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Recursos Humanos

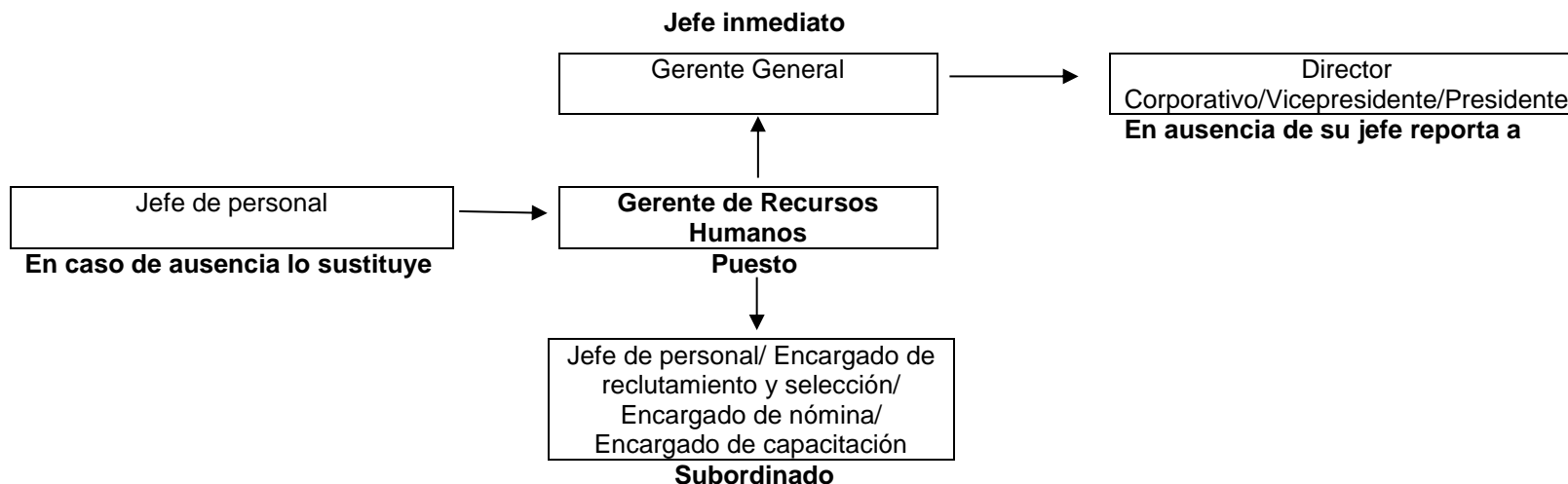
I. Identificación del puesto

Gerencia de Recursos Humanos

II. Propósito General

Planear, organizar, coordinar, dirigir y evaluar el desempeño del recurso humano y participar en la elaboración de la política laboral de la organización, así como brindar soluciones a conflictos y problemas laborales que se presenten, seleccionar el personal, identificar las necesidades de capacitación y representar a la organización ante las organizaciones sindicales y laborales de acuerdo con los lineamientos, políticas, procedimientos y criterios de calidad establecidos.

III. Posición en el Organigrama



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 de Recursos Humanos

Relaciones al interior de la organización

- Gerente General
- Gerentes/Responsables de Áreas.
- Personal de recursos humanos y capacitación.
- Personal de las diferentes áreas de la organización.
- Representantes de sindicatos y organizaciones laborales internas.

Relaciones al exterior de la organización

- Organizaciones sindicales locales, estatales y federales
- IMSS
- INFONAVIT/Organismo de crédito FONACOT
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Organizaciones laborales
- Escuelas y Universidades

IV. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto

- Representar a la organización en negociaciones del Contrato Colectivo de Trabajo con los sindicatos.
- Representar a la organización ante los organismos de seguridad social

V. Riesgos de trabajo

Riesgos de enfermedades asociadas con el estrés.

VI. Perfil del puesto

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables

Administración de Recursos Humanos
Ingeniería Industrial
Administración de Empresas
Psicología Organizacional
Licenciatura en Contabilidad
Competencias demostrables en el área de recursos humanos, capacitación y administración.

Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
Inglés		X	X
Adicional			

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 de Recursos Humanos

Edad

De 30 años en adelante

Experiencia laboral

Se considera un promedio de 3 años mínimo en la gestión directa de los recursos humanos.

VII. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar y fomentar la cultura organizacional. ▪ Establecer redes para el desarrollo organizacional. ▪ Participar en los procesos de mejora continua. ▪ Trabajar con otros y en equipo. ▪ Analizar y solucionar problemas. ▪ Tomar decisiones sustentadas. ▪ Comunicar ideas e información. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Negociar con el personal y las instituciones al interior y exterior de la organización. ▪ Mantener la confidencialidad de la información. ▪ Liderar el trabajo de equipos y personas para lograr objetivos. ▪ Manejar conflictos ▪ Trabajar con bases aplicables a la sustentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ética en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Discreción ▪ Respeto ▪ Honestidad ▪ Lealtad
--	---	--

VIII. Actividades del puesto

Clave del Doc. Con que se relaciona 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer políticas de Recursos Humanos en la organización. 2. Establecer sistemas de motivación al personal. 3. Supervisar el trabajo del personal a su cargo. 4. Diseñar estrategias para tener un clima laboral adecuado en la organización. 5. Autorizar contratación y despido de personal, incluidos los Responsables de Áreas, de acuerdo con las políticas de la organización. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualizarse en todo lo relativo a leyes y reglamentos laborales y su aplicabilidad en la organización. ▪ Revisar el programa de compra de uniformes al personal de acuerdo con las políticas de la organización. ▪ Realizar reuniones con el personal a su cargo de acuerdo a la periodicidad establecida. ▪ Apoyar al personal en caso de presentarse

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 de Recursos Humanos

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
propio sistema de gestión.	<ol style="list-style-type: none"> 6. Realizar mediciones continuas del clima laboral. 7. Mantener relaciones adecuadas con el sindicato y autoridades laborales. 8. Diseñar tabuladores de sueldos basándose en encuestas de salarios y las valuaciones de puesto. 9. Supervisar el cumplimiento del Reglamento Interior de Trabajo. 10. Atender y resolver problemas por demandas laborales. 11. Evaluar de manera continua al personal a su cargo y, en coordinación con los responsables de área, participar en la evaluación del conjunto de los trabajadores de la organización. 12. Supervisar las labores de la comisión de Higiene y Seguridad y la de Formación y Capacitación. 13. Difundir los derechos y prestaciones sociales y económicas que otorgan la organización y los organismos externos a los trabajadores. 14. Revisar, modificar y firmar el Contrato Colectivo de Trabajo, conjuntamente con el responsable de la organización y los miembros del Sindicato, así como revisar los salarios en los periodos que establece la Ley. 15. Supervisar la implementación de los programas de inducción a la organización. 16. Verificar el cumplimiento de la aplicación de los sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad de la organización. 		<p>problemas o imprevistos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover las relaciones entre las diferentes áreas de la organización. ▪ Promover actividades sociales, deportivas y recreativas para los empleados. ▪ Usar tecnología para apoyar el desempeño de sus funciones. ▪ Promover el trabajo en equipo. ▪ Usar los medios de comunicación establecidos por la organización. ▪ Revisar planes de formación de estudiantes en pasantía y Ejecutivos ▪ Supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad en la presentación del personal ▪ Organizar y participar en programas con enfoque de sustentabilidad ▪ Administrar poblados de apoyo a empleados y viviendas para ejecutivos ▪ Administrar seguros médicos y pólizas de vida

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 de Recursos Humanos

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<ul style="list-style-type: none"> 17. Diseñar, en colaboración con los responsables de área, la plantilla básica de personal según la ocupación del hotel. 18. Supervisar el desempeño del personal que labora en su área para implementar planes de desarrollo. 19. Promover la actualización de los descriptivos de puestos de acuerdo con la periodicidad establecida. 20. Fomentar la capacitación continua del personal de todas las áreas que conforman la organización. 21. Realizar el análisis de la rotación de personal de acuerdo a las políticas de la organización. 22. Autorizar cambios y ascensos, así como modificaciones a sueldos y salarios con base en las políticas de la organización. 23. Revisar las incidencias del personal para que se apliquen en las nóminas (días festivos, dobles turnos, descansos trabajados, permisos con y sin goce, incapacidades, vacaciones, prima vacacional y todos los demás conceptos que se paguen para en la nómina). 24. Participar conjuntamente con el responsable de la organización y los responsables de áreas, en la elaboración del presupuesto anual de egresos. 25. Analizar las entrevistas de salida y reportar al responsable de la organización los datos arrojados por éstas. 26. Atender los problemas laborales ante la Junta de Conciliación respectiva. 		

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 de Recursos Humanos

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<ul style="list-style-type: none"> 27. Informar al responsable de la organización sobre las decisiones de contratación, despido y rotación del personal. 28. Reportar al responsable de la organización las conclusiones de las Juntas de Conciliación. 29. Realizar y presentar informes periódicos de los resultados del trabajo de su área. 30. Atender las observaciones derivadas de las auditorías de calidad. 31. Aplicar y verificar el manejo de las políticas, lineamientos, ordenamientos legales, reglamentos y manuales del área de recursos humanos. 32. Supervisar el funcionamiento de los comedores del personal y el sistema de hospedaje y transportación, en su caso. 33. Planear y organizar actividades de trabajo. 34. Supervisar el trabajo de otros. 35. Evaluar el trabajo de otros y el propio. 36. Evaluar el desempeño, valor e impacto del personal. 37. Coordinar las actividades de los servicios de empresas <i>out sourcing</i>. 		

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 de Recursos Humanos

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 ▪ Uso de tecnologías de la información y comunicación aplicables a su área de responsabilidad. ▪ Gestión de los sistemas de la organización ▪ Sistematización de información. ▪ Actualización en materia fiscal y financiera ▪ Marco laboral/Ley Federal del Trabajo 	<p>Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación requerida por la persona, de acuerdo con las brechas que presente, tanto técnicas como organizacionales.</p>

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

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
CFAHR1	Desarrollar una estrategia de recursos humanos.	Internacional	X		
CFAHR2	Establecer y evaluar una estrategia de recursos humanos.	Internacional	X		
CFAHR11	Planear e implementar una estrategia de relaciones entre el personal.	Internacional	X		
CFAHR14	Planear la estructura y diseño de la función de recursos humanos.	Internacional	X		
ASTH417	Evaluar las preferencias y necesidades individuales.	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 de Recursos Humanos

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
CFAHR7	Planear y realizar el reclutamiento	Internacional	X		
EUSWS03	Supervisar el trabajo de otros.	Internacional	X		
SCDCPC413	Tomar decisiones y resolver problemas.	Internacional	X		
A322	Liderazgo en el área de responsabilidad.	Internacional	X		
PPLHSL3	Contribuir al control de los recursos	Internacional		X	
PPLHSL28	Administrar el impacto ambiental de su trabajo	Internacional	X		
PPLHSL29	Contribuir a la selección del personal para desarrollar actividades.	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			
AAA	Stars and Diamonds de la American Automobile Association	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 de Recursos Humanos

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			
	Estándares de Calidad de Leading Hotels of the World	Internacional			
MARTÍ	Sistema de Administración Ambiental MARTÍ	Nacional			
	Modelo Great place to Work	Internacional			
	Global Green/Earth Check	Internacional			
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			
ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad	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 de Recursos Humanos

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
	Premio Nacional de Calidad				
	Normas de Protección Civil				

Observaciones

- ❖ Las líneas de sustitución y reporte en ausencia del jefe inmediato, dependen de las estructuras y tamaño de la organización.
- ❖ En todos los puestos 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.
- ❖ En el caso de las micro y pequeñas empresas, las funciones relacionadas con la capacitación se integran en las funciones del Gerente de Recursos Humanos. En los hoteles pertenecientes a grandes cadenas, la función de capacitación las realiza el puesto de Jefe de Capacitación y Desarrollo, asociado con la Gerencia de Calidad.
- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ 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.

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 de Recursos Humanos

- ❖ El nivel asignado al idioma dependerá de las políticas de contratación del Hotel. El nivel avanzado es un ideal pero no es un requisito de contratación en la región.
- ❖ 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 de Recursos Humanos

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

Directores y gerentes en administración, recursos humanos:

- Administrador de recursos humanos.
- Coordinador de Capital Humano
- Encargado de Recursos Humanos
- Jefe de Relaciones Laborales
- Coordinador de Recursos Humanos

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