



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Gerente de División de Cuartos**

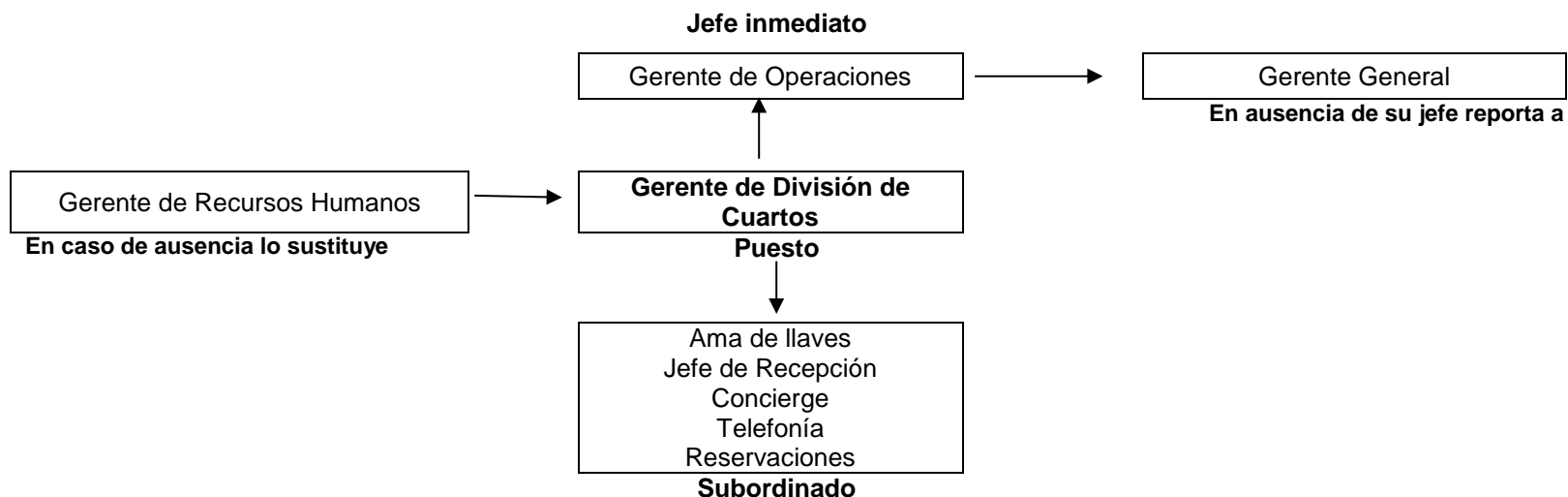
**I. Identificación del puesto**

Gerencia de División de Cuartos

**II. Propósito General**

Asegurar la operación y administración de los procesos de las áreas de reservación, recepción, concierge, ama de llaves y lavandería de acuerdo con los lineamientos, políticas, procedimientos y criterios de calidad establecidos por la organización para garantizar la satisfacción del cliente.

**III. Posición en el Organigrama**



**Relaciones al interior de la organización**

**Relaciones al exterior de la organización**

- Gerentes de Área
- Personal Staff
- Corporativo

- Clientes
- Proveedores

<sup>1</sup> 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 PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Gerente de División de Cuartos**

**IV. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto**

- Otorgar compensaciones a huéspedes de acuerdo con los lineamientos de la organización.
- Participar en reuniones entre trabajadores y representantes sindicales.
- Cerrar fechas con la autorización del gerente general y en coordinación con el responsable de reservaciones.
- Promover en coordinación con el responsable de recursos humanos la creación de círculos de calidad en su área.
- Sugerir a la gerencia general métodos para motivar al personal de área.
- Revisar las promociones que genera el corporativo de ventas para cada temporada

**V. Riegos de trabajo**

Riesgos asociados con el estrés

**VI. Perfil del puesto**

**Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables**

Hospitalidad
Administración de Empresas
Turismo
Competencias demostrables en la operación y administración de instalaciones de la industria de la hospitalidad así como en la aplicación y gestión de sistemas de calidad

Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
Inglés			X
Francés	X		
Adicional			

**Edad**

**De 27 años en adelante**

**Experiencia laboral**

Se considera un promedio de 3 años en puesto afín

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Gerente de División de Cuartos**

**VII. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabajar con otros y en equipo.</li> <li>▪ Comunicar ideas e información.</li> <li>▪ Participar en los procesos de mejora continua.</li> <li>▪ Tener liderazgo enfocado a asesorar y motivar al personal a su cargo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantener la confidencialidad de la información.</li> <li>▪ Manejar conflictos</li> <li>▪ Poseer capacidad para negociar</li> <li>▪ Orientar las acciones hacia los resultados organizacionales.</li> <li>▪ Negociar con otros y con grupos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabilidad</li> <li>▪ Discreción</li> <li>▪ Respeto</li> <li>▪ Ética en el trabajo</li> <li>▪ Honestidad</li> </ul>
--	---	---

**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"> <li>1. Supervisar la operación eficiente de las áreas de reservación, recepción, concierge, ama de llaves, telefonía y lavandería.</li> <li>2. Participar en el proceso de selección del personal de las áreas de responsabilidad.</li> <li>3. Aplicar las políticas, lineamientos y procedimientos del sistema de gestión de calidad en las áreas a su cargo y las normas y/o estándares de servicio que apliquen a las áreas a su cargo.</li> <li>4. Establecer y supervisar que se lleven a cabo las políticas de operación de su área.</li> <li>5. Planear, supervisar y controlar la operación de grupos y convenciones.</li> <li>6. Elaborar en colaboración con los responsables de las áreas los presupuestos anuales de ingresos y egresos.</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar la normatividad y lineamientos en la realización de las funciones.</li> <li>▪ Usar los medios de comunicación establecidos por la organización.</li> <li>▪ Solicitar información a las diferentes áreas a su cargo.</li> <li>▪ Proponer mejoras al servicio al cliente.</li> <li>▪ Usar tecnología para apoyar el desempeño de sus funciones.</li> <li>▪ Apoyar al personal a su cargo en caso de presentarse problemas o imprevistos.</li> <li>▪ Promover el trabajo en equipo.</li> <li>▪ Usar tecnologías de la información y comunicación.</li> </ul>

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Gerente de División de Cuartos**

Clave del Doc. Con que se relación a la actividad	<b>Actividades Sustantivas</b>	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	<b>Actividades Asociadas</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Analizar con los responsables de las áreas los resultados de la operación mensual.</li> <li>8. Revisar los controles operativos en su área.</li> <li>9. Asistir y convocar a juntas con los responsables de las áreas a su cargo.</li> <li>10. Supervisar periódicamente todas sus áreas, especialmente cuartos.</li> <li>11. Revisar inventarios mensuales.</li> <li>12. Autorizar requisiciones a compras y al almacén.</li> <li>13. Atender quejas de clientes.</li> <li>14. Apoyar a los responsables de áreas en problemas con el personal.</li> <li>15. Realizar guardias ejecutivas.</li> <li>16. Revisar la programación de limpieza en sus áreas y supervisar el aseo.</li> <li>17. Revisar los controles de cajas de seguridad. Revisar controles de llaves, especialmente llaves maestras.</li> <li>19. Revisar el llenado y contenido de las bitácoras en su área.</li> <li>20. Establecer en coordinación con el responsable de seguridad, normas de seguridad en su área.</li> <li>21. Verificar la requisición correcta de reportes de concierge o bell boys.</li> <li>22. Analizar y presentar estadística de quejas mensuales en su área.</li> <li>23. Participar en los círculos de calidad y mejora continua.</li> <li>24. Analizar los resultados mensuales con análisis de costos de la lavandería.</li> <li>25. Coordinar con el responsable de</li> </ol>		

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Gerente de División de Cuartos**

Clave del Doc. Con que se relación a la actividad	<b>Actividades Sustantivas</b>	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	<b>Actividades Asociadas</b>
	<p>mantenimiento y reservaciones la programación y bloqueo de habitaciones para su mantenimiento.</p> <p>26. Revisar programas de fumigación en sus áreas.</p> <p>27. Promover la aplicación de programas de ahorro de energía y suministros en su área.</p> <p>28. Promover la implementación de programas de reciclaje de la basura en sus áreas.</p> <p>29. Autorizar créditos y/o ajustes a huéspedes según las políticas establecidas.</p> <p>30. Revisar continuamente la efectividad y rotación de cerraduras en cuartos.</p> <p>31. Promover la elaboración y hacer revisiones continuas de los programas de trabajo de sus supervisores o jefes de área.</p> <p>32. Promover las buenas relaciones laborales y el bienestar laboral en su área.</p> <p>33. Atender a proveedores en coordinación con el jefe de compras.</p> <p>34. Promover programas de capacitación y cursos continuos para mejorar la calidad en el servicio.</p> <p>35. Asistir a juntas con la gerencia general.</p> <p>36. Elaborar en coordinación con el jefe de reservaciones y el gerente de ventas los pronósticos de ocupación anual, mensual y semanal.</p> <p>37. Supervisar la llegada y salida de grupos y convenciones.</p> <p>38. Autorizar el empaque y almacenamiento de las pertenencias de huéspedes.</p>		

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Gerente de División de Cuartos**

Clave del Doc. Con que se relación a la actividad	<b>Actividades Sustantivas</b>	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	<b>Actividades Asociadas</b>
	39. Autorizar cambiar de cuarto pertenencias de huéspedes, cuando éstos no se encuentren. 40. Supervisar la atención que se le brinda a los clientes. 41. Realizar recorridos diarios en las áreas a su cargo. 42. Monitorear la disponibilidad y el correcto cierre de fechas. 43. Actualizar tarifas a representantes y optimizar la tarifa promedio. 44. Manejar el sistema de información de las áreas a su cargo. 45. Atender algunos huéspedes VIP. 46. Atender al cliente externo con prontitud y eficiencia. 47. Planear y organizar actividades de trabajo. 48. Analizar y solucionar problemas. 49. Tomar decisiones sustentadas. 50. Evaluar el desempeño, valor e impacto de los servicios. 51. Fomentar en los colaboradores el "multi Task"		

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Gerente de División de Cuartos**

**IX. Capacitación recomendada**

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inducción a la organización: Misión, Visión, políticas, filosofía y cultura y estrategias de la organización</li> <li>▪ Desarrollo Organizacional: Procedimientos, Reglamento Interno y/o Manuales de la organización</li> <li>▪ Sistemas de gestión, de calidad y ambientales</li> <li>▪ Manual de Protección Civil "Huracanes"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo de capacidades clave aplicables al puesto</li> <li>▪ Procedimientos con altos estándares de calidad para la atención a clientes.</li> <li>▪ Marketing interno.</li> <li>▪ Rotación del personal.</li> <li>▪ Competencia hotelera.</li> <li>▪ Calidad y calidez en el servicio.</li> <li>▪ Liderazgo Hotelero.</li> <li>▪ Pro actividad en tiempos muertos.</li> <li>▪ Presupuesto de ocupación</li> <li>▪ Relaciones Públicas.</li> <li>▪ Manejo de terminales punto de venta.</li> <li>▪ Registro y control de consumos de clientes.</li> <li>▪ Gestión de los sistemas de la organización</li> <li>▪ Uso de tecnologías de la información y comunicación aplicables a los sistemas de gestión establecidos</li> <li>▪ Sistemas administrativos y de modernización de la gestión.</li> <li>▪ Modelo Europeo de Gestión Empresarial (EFQM)</li> </ul>	<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>

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Gerente de División de Cuartos**

**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	
A322	Liderazgo en el área de responsabilidad	Internacional	X		
ASTC202	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas	Internacional	X		
ASTH321	Desarrollar, ejecutar y evaluar planes de apoyo con las personas.	Internacional		X	
ASTH403	Desarrollar e implementar planes operativos para su área de responsabilidad	Internacional	X		
ASTH414	Establecer y gestionar procesos de retroalimentación con los clientes	Internacional	X		
CCSCCS12	Usar información disponible para resolver problemas	Internacional	X		
CFAMLA2	Manejar los recursos propios y el desarrollo profesional	Internacional	X		
COGPACK54	Fomentar la innovación en su área de responsabilidad	Internacional		X	
EUSWS03	Supervisar el trabajo de otros.	Internacional	X		
LSIAG26	Negociar y mantener acuerdos en el trabajo.	Internacional	X		
LSIILARA7v2	Evaluar el desempeño, valor e impacto de los servicios	Internacional	X		

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





**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Gerente de División de Cuartos**

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
LSIWWP311	Contribuir al trabajo del equipo	Internacional	X		
PPL TT23	Obtener y analizar la información que proporciona el cliente.	Internacional	X		
PPLAGSO20	Mantener una actitud positiva y enfocada al cliente	Internacional	X		
PPLAOG67	Proporcionar al cliente una impresión positiva de la persona y de la organización.	Internacional	X		
PPLHSL14	Administrar la recepción, almacenamiento o envío de mercancías.	Internacional	X		
PPLHSL16	Supervisar servicios de venta.	Internacional		X	
PPLHSL17	Supervisar los servicios de limpieza	Internacional	X		
PPLHSL18	Supervisar servicio de blancos.	Internacional	X		
PPLHSL19	Supervisar y solucionar problemas de servicio al cliente.	Internacional	X		
PPLHSL20	Supervisar los servicios de conserjería y transporte de cargas.	Internacional	X		
PPLHSL21	Supervisar los servicios de recepción.	Internacional		X	
PPLHSL22	Supervisar los servicios y registro de las reservas	Internacional	X		

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Gerente de División de Cuartos**

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
PPLHSL25	Supervisar el uso de equipo técnico en servicios de hospitalidad.	Internacional		X	
PPLHSL28	Administrar el impacto ambiental en su trabajo.	Internacional	X		
PPLHSL29	Contribuir a la selección del personal para desarrollar actividades.	Internacional		X	
PPLHSL3	Contribuir al control de los recursos	Internacional		X	
PPLMRPT18	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente	Internacional	X		
SCDCPC413	Tomar decisiones y resolver problemas.	Internacional	X		
SFJZA10	Llevar a cabo el trabajo con responsabilidad	Internacional	X		
SFSSLP2	Comunicación efectiva en el lugar de trabajo	Internacional	X		
SFSSYS18	Liderar el trabajo de los equipos y a las personas para lograr objetivos.	Internacional		X	

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Gerente de División de Cuartos**

**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	
<b>AAA</b>	Stars and Diamonds de la American Automobile Association	Internacional			
<b>Biosphere</b>	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo	Internacional			
<b>Distintivo CRISTAL</b>	Cristal: Identificación de riesgos críticos, usando tecnología, estrategias, análisis y logística (Critical risk identification, using strategy, technology, analysis and logistics)	Internacional			
<b>Distintivo H</b>	Distintivo H de la Secretaría de Turismo. Norma Mexicana NMX_F605 NORMEX 2004	Nacional			
<b>Distintivo M</b>	Programa de Calidad Moderniza (Gestión para el Mejoramiento de la Calidad)	Nacional			
<b>HACCP</b>	Sistema Hazard Analysis Critical Control Point	Internacional			
<b>ISO 9001</b>	Sistema de Gestión de la Calidad	Internacional			
<b>ISO 14,000</b>	Sistema de Gestión Ambiental	Internacional			

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Gerente de División de Cuartos**

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
<b>MARTÍ</b>	Sistema de Administración Ambiental MARTÍ	Nacional			
<b>Preverisk</b>	Metodología para la Prevención de Riesgos Sanitarios	Internacional			
<b>PROFEPA</b>	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental	Nacional			
<b>Saniconsult</b>	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			
<b>USALI</b>	Control de costos aplicados a la industria turística (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry)	Internacional			
	Estándares de Calidad de Leading Hotels of the World	Internacional			
	Modelo Great place to Work	Internacional			
	Buenas Prácticas Ambientales, Familia profesional de Hostelería y Turismo	Internacional			
	Global Green/EarthCheck	Internacional			

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



**DESCRIPTIVO DE PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Gerente de División de Cuartos**

**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 PUESTO<sup>1</sup>**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Gerente de División de Cuartos**

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

Directores y gerentes de restaurantes y hoteles

- Administrador de posada
- Gerente de hotel

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