



DESCRPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Recepcionista

I. Identificación del puesto

Gerencia División Cuartos

Propósito General

Proporcionar información acerca de las tarifas del establecimiento y políticas de reservaciones; verificar la disponibilidad de las habitaciones; realizar cotizaciones; bloquear las reservaciones y consultar el pronóstico de ocupación, así como preparar la asignación de habitaciones; registrar el ingreso y salida del huésped y atender solicitudes y quejas durante su alojamiento, de conformidad con los procedimientos, estándares y sistemas de gestión establecidos por la organización.

II. Posición en el Organigrama



Relaciones al interior de la organización

Relaciones al exterior de la organización

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ama de Llaves/Supervisora de Piso ▪ Ventas ▪ Alimentos y bebidas ▪ Reservaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimiento ▪ Teléfonos ▪ Caja de Recepción ▪ Botones ▪ Valet parking 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Huésped ▪ Clientes en general ▪ Tour operadores ▪ Proveedores
---	---	--

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Recepcionista

III. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto

No aplica

IV. Riegos de trabajo

No aplica

V. Perfil del puesto

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables

	Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
▪ Preparatoria terminada	Inglés		X	
▪ Técnico Superior Universitario terminado, nivel medio superior o superior	Francés	X		

Edad

De 20 años en adelante

Experiencia laboral

Se considera un promedio de 2 años en trato directo al público.

VI. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto

▪ Trabajar con otros y en equipo. ▪ Comunicar ideas e información. ▪ Tomar decisiones. ▪ Solucionar problemas en el trabajo. ▪ Planear y organizar actividades.	▪ Tratar con cortesía y respeto a los clientes internos y externos. ▪ Ser puntual ▪ Cumplir con los estándares de la organización en cuanto a presentación,	▪ Responsabilidad ▪ Ética en el trabajo ▪ Respeto ▪ Discreción
---	---	---

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



DESCRPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Recepcionista

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisar a otros ▪ Establecer una relación efectiva con e cliente y mantenerla durante todo el servicio. 	<p align="center">higiene y seguridad</p>	
---	---	--

VII. 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
<p>La organización que utilice este descriptivo de puesto tipo integrará en este apartado las claves correspondientes y definidas por su propio sistema de gestión.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar la disponibilidad de las habitaciones. 2. Recibir al huésped de acuerdo a las políticas y criterios de la organización. 3. Atender solicitudes y quejas del huésped durante su alojamiento. 4. Elaborar pre-registros de habitaciones garantizadas. 5. Verificar forma de pago, tarjeta de crédito del huésped y confirmar el pago provisional, actualizando la información en el sistema establecido. 6. Realizar el bloqueo de habitaciones de acuerdo al procedimiento establecido. 7. Elaborar el pronóstico de ocupación en el sistema organizacional destinado para ese fin. 8. Asignar habitación al huésped. 9. Elaborar los reportes relacionados con la recepción del huésped de acuerdo a los criterios y/o sistemas de gestión establecidos por la empresa. 10. Revisar el fondo de caja a diario. 11. Realizar el proceso de salida del huésped, verificando datos y cargos generados y registrando la información de acuerdo a procedimiento. 12. Verificar la bitácora de recepción y el reporte de llegadas programadas en el sistema de 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escuchar comentarios y sugerencias de huéspedes y superiores para su atención. ▪ Aplicar las políticas y procedimientos, reglamento interno y criterios de calidad de la organización. ▪ Trabajar en equipo en el departamento y con otros departamentos. ▪ Participar en los procesos de mejora continua y analizar los problemas que se presentaron. ▪ Usar tecnologías de la información y comunicación establecidas por la empresa. ▪ Proporcionar información a solicitud del huésped. ▪ Recibir la programación de los eventos que se celebran en el hotel para dar atención a los clientes internos/externos que solicitan apoyo.

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



DESCRPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Recepcionista

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<p>gestión establecido.</p> <p>13. Atender solicitudes, necesidades y quejas del huésped, siguiendo los procedimientos correspondientes.</p> <p>14. Realizar las operaciones relacionadas con el cambio de divisas y cheques de viajeros.</p> <p>15. Realizar el cierre de turno de conformidad con el procedimiento establecido.</p> <p>16. Gestionar los servicios de correspondencia, mensajería y despertador.</p>		

VIII. Capacitación recomendada

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inducción a la organización ▪ Políticas, procedimientos y Reglamento Interno de la empresa ▪ Sistemas de gestión de la empresa: Objetivos y Aplicación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de personal ▪ Administración hotelera ▪ Técnicas para la atención al cliente ▪ Principios de contabilidad y cobranza ▪ Uso y manejo de tecnología aplicable al puesto ▪ Competencias transversales requeridas por el puesto: Trabajar en equipo, Tomar decisiones, Resolver problemas, Planear y organizar actividades, Comunicación en el trabajo 	<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
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Recepcionista

IX. 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	
2FOH2/10	Manejar la llegada de los clientes	Internacional			
TT49	Construir y mantener relaciones cara a cara con los clientes	Internacional			
2FOH1/10	Manejar la comunicación como parte de la función de recepción.	Internacional			
Unidad 654 (2R4)	Preparar la cuenta del cliente y manejar su salida.	Internacional			
TT23	Obtener y analizar la retroalimentación del cliente.	Internacional			
BAA211	Producir documentos en un entorno de negocio.	Internacional			
ASTC202	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas	Internacional			
CCSCCS12	Usar información disponible para resolver problemas.	Internacional			
COGODR2	Establecer y mantener relaciones efectivas con otros.	Internacional			
PPLAOG67	Proporcionar al cliente una impresión positiva de la persona y de la organización.	Internacional			
PPLMRPT18	Trabajar con otros para mejorar el	Internacional			

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Recepcionista

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
SCDCPC413	servicio al cliente Tomar decisiones y resolver problemas.	Internacional			

X. 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			
MARTÍ	Leading Hotels of the World Sistema de Administración Ambiental MARTÍ	Internacional Nacional			
Biosphere	Modelo Great Place to Work Buenas Prácticas Ambientales Green Globe/Earth Check	Internacional Internacional Internacional			
PROFEPA	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental	Nacional			
ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad	Internacional			

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



DESCRPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Recepcionista

Observaciones

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. En este puesto, el Distintivo M aplica por la relación cara a cara con el cliente y porque incide en la imagen que la empresa proyecta en relación con su cultura organizacional y de la mejora continua en el trato con el cliente.
7. Debido a su capacidad y necesidades, algunos hoteles no cuentan con departamento de reservaciones, por lo que sus huéspedes llegan directamente al hotel o el (la) recepcionista recibe una llamada telefónica y toma los datos de la reservación, registrándolos en la bitácora.

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