



**DESCRIPTIVO DE PUESTO**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Supervisor(a) de Piso**

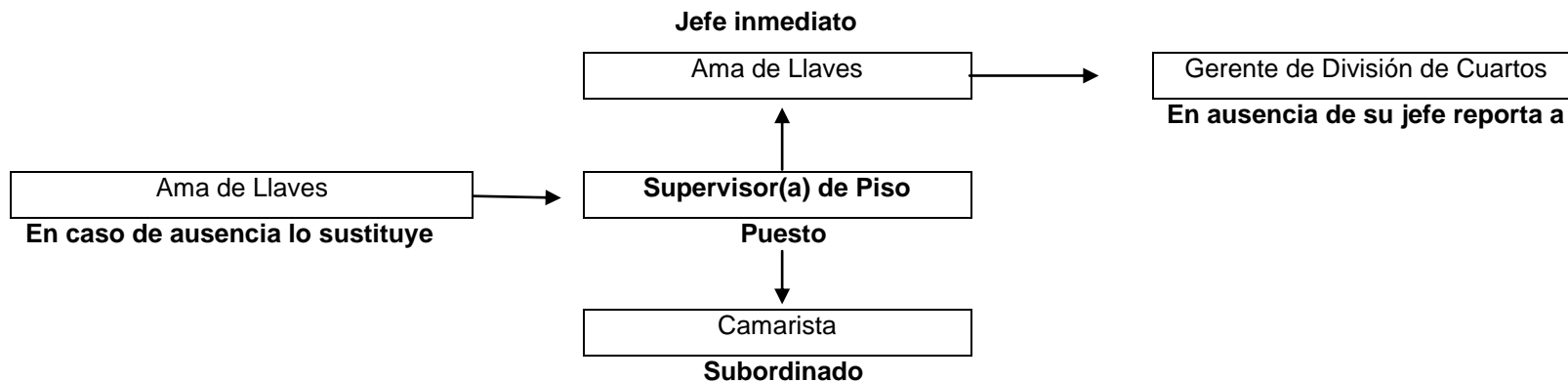
**I. Identificación del puesto**

Gerencia de División de Cuartos

**Propósito General**

Coordinar y supervisar al personal encargado de la limpieza de habitaciones, áreas de servicio o áreas comunes, mediante la planeación, organización, distribución e inspección de las actividades, así como la evaluación del personal, de conformidad con los sistemas de gestión, estándares y criterios de calidad establecidos por la empresa, con la finalidad de garantizar la eficiente atención de las necesidades y expectativas del huésped.

**II. Posición en el Organigrama**



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:

**Supervisor(a) de Piso**

**Relaciones al interior de la organización**

- Ropería
- Bodega de Suministros, Limpieza y Blancos
- Mantenimiento

- Recepción
- Camaristas
- Ama de llaves
- 

**Relaciones al exterior de la organización**

- Huésped

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

No aplica

**IV. Riegos de trabajo**

No aplica

**V. Perfil del puesto**

**Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables**

	<b>Idiomas</b>	<b>Básico</b>	<b>Medio</b>	<b>Avanzado</b>
▪ Técnico Superior Universitario en Turismo	Inglés		X	

**Edad**

De 30 años en adelante

**Experiencia laboral**

Se considera un promedio de 2 años como camarista y 2 años en supervisión de personal

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:

**Supervisor(a) de Piso**

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabajar con otros y en equipo.</li> <li>▪ Solucionar problemas.</li> <li>▪ Tomar decisiones sustentadas</li> <li>▪ Planear y organizar el trabajo</li> <li>▪ Comunicar ideas e información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ejercer el liderazgo en el equipo</li> <li>▪ Manejo de conflictos y negociación</li> <li>▪ Supervisar el trabajo de otros.</li> <li>▪ Ser imparcial y objetivo con el personal a su cargo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Honradez</li> <li>▪ Ética en el trabajo</li> <li>▪ Respeto</li> <li>▪ Responsabilidad</li> </ul>
--	--	---

**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
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. Planear, programar y asignar las actividades de trabajo al personal a su cargo.</li> <li>2. Proporcionar al personal los insumos requeridos para la realización de sus funciones.</li> <li>3. Verificar la ocupación del hotel.</li> <li>4. Distribuir las habitaciones y áreas para su limpieza, asignando a cada parte su destino y colocación.</li> <li>5. Elaborar los reportes para el ama de llaves.</li> <li>6. Elaborar listas de vacaciones y de salarios del personal a su cargo en los formatos y sistemas establecidos por la empresa.</li> <li>7. Controlar la asistencia del personal.</li> <li>8. Entregar y recoger del personal los reportes de supervisión y las llaves maestras al inicio y conclusión de las actividades.</li> <li>9. Elaborar y controlar el inventario de blancos, mantelería y uniformes de la ropería, además de otros artículos como suministros y equipos extras utilizados en las habitaciones o áreas.</li> <li>10. Capacitar al personal a su cargo de acuerdo a las necesidades detectadas.</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considerar los comentarios y sugerencias de huéspedes, subordinados y superiores para la mejora del servicio.</li> <li>▪ Trabajar en equipo en su departamento y con otros departamentos.</li> <li>▪ Analizar los problemas que se presentan para participar en los procesos de mejora continua.</li> <li>▪ Contribuir a la solución de los problemas identificados en la bitácora.</li> <li>▪ Realizar trabajos especiales solicitados por el ama de llaves.</li> <li>▪ Usar la tecnología inherente al puesto de acuerdo con lo establecido por la organización</li> </ul>

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:

**Supervisor(a) de Piso**

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Identificar las habitaciones o pisos que se encuentran en mal estado, o con alguna avería, y reportar al área de mantenimiento los desperfectos, verificando que los reportes se atiendan.</li> <li>12. Verificar la limpieza de las habitaciones y/o áreas públicas, registrando los resultados en el formato correspondiente.</li> <li>13. Gestionar las quejas y peticiones de los huéspedes al área que corresponda.</li> <li>14. Hacer las gestiones correspondientes de los objetos perdidos de acuerdo a procedimiento y políticas de la empresa.</li> <li>15. Hacer los pedidos y entrega de abastecimientos de su departamento.</li> <li>16. Aplicar y verificar la aplicación de las políticas, procedimientos, reglamento interno y criterios de calidad de la organización.</li> <li>17. Mantener comunicación con los departamentos de Ama de Llaves, Mantenimiento y Recepción, de acuerdo al sistema establecido por la organización.</li> <li>18. Supervisar la aplicación de las normas de prevención de accidentes e incendios en su departamento, así como los criterios en materia de seguridad establecidos por la empresa.</li> </ol>		

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:

**Supervisor(a) de Piso**

**VIII. Capacitación recomendada**

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Políticas, procedimientos y Reglamento Interno de la organización</li> <li>▪ Sistemas de gestión organizacionales</li> <li>▪ Filosofía de la cultura organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejo de personal</li> <li>▪ Administración hotelera</li> <li>▪ Estructura organizacional de la empresa</li> <li>▪ Manejo de equipos y productos de limpieza</li> <li>▪ Técnicas de limpieza</li> <li>▪ Ahorro de recursos</li> <li>▪ Competencias transversales asociadas al puesto: Liderazgo, Trabajo en equipo, Toma de decisiones, Solución de problemas, Negociación</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>

**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	
<b>HSL 18</b>	Supervisar el servicio de blancos	Internacional			
<b>HS17</b>	Mantener el servicio de administración del trabajo doméstico.	Internacional			
<b>HSL 17</b>	Supervisar los servicios de administración del trabajo doméstico.	Internacional			
<b>HS8</b>	Proporcionar el servicio de blancos.	Internacional			
<b>2HK6: Unit 669</b>	Monitorear y resolver problemas del servicio al cliente.	Internacional			
<b>Unit HS3</b>	Contribuir al control de los recursos.	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:

**Supervisor(a) de Piso**

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
<b>A322</b>	Liderazgo en el área de responsabilidad	Internacional			
<b>ASTC202</b>	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas	Internacional			
<b>EUSWS03</b>	Supervisar el trabajo de otros	Internacional			
<b>PPLAGSO20</b>	Mantener una actitud positiva y enfocada al cliente.	Internacional			
<b>PPLMRPT18</b>	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente.	Internacional			
<b>SCDCPC413</b>	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			
	Leading Hotels of the World	Internacional			
MARTÍ	Sistema de Administración Ambiental MARTÍ	Nacional			

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:

**Supervisor(a) de Piso**

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
<b>Biosphere</b>	Modelo Great Place to Work	Internacional			
	Buenas Prácticas Ambientales	Internacional			
	Green Globe/Earth Check	Internacional			
<b>PROFEPA</b>	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo	Internacional			
	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			
<b>Preverisk</b>	Metodología para la Prevención de Riesgos Sanitarios	Internacional			
<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			

**Observaciones**

- 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

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:

**Supervisor(a) de Piso**

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. 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.
4. La figura del supervisor de piso es uno de los pilares del staff de un hotel, puesto que tiene la responsabilidad de mantener en óptimas condiciones las habitaciones y áreas comunes. Dependiendo de la estructura y categoría del hotel, este puesto puede existir o ser atendido por el ama de llaves. En consecuencia, cada organización deberá utilizar este documento de acuerdo a su realidad estructural, garantizando que las funciones integradas al mismo sean cubiertas.
5. Este puesto requiere de una planificación precisa que propicie el desarrollo del trabajo de los subordinados, para lo cual es crítico supervisar y verificar la aplicación de los sistemas de gestión de la organización, garantizando así, la atención al cliente bajo criterios de calidad, el uso de recursos de manera responsable, la reducción de riesgos al mínimo y el aprovechamiento al máximo de las oportunidades de mejora, al establecer un esquema o plan de trabajo que promueve la eficiencia al eliminar la improvisación.
6. Dependiendo del tamaño y estructura de la empresa, el número de puestos de supervisor de piso que dependen del ama de llaves variará. En los grandes hoteles hay supervisor de piso para habitaciones, áreas comunes y áreas de servicio.

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