

RESÚMEN

La presente investigación tuvo por objeto determinar, un Catálogo de Competencias Laborales aplicables a la selección de personal de un hotel pequeño, que inicia sus operaciones en la ciudad de Puebla: el Hostal Agua Dulce.

Para integrar tal catálogo, fue crucial discutir con la Gerencia, los requisitos que debían cumplir los aspirantes a los puestos de Recepción, Botones-Valet Parking y Camaristas. Por ello, se determinaron algunos conocimientos, habilidades y conductas deseables para el correcto desempeño de funciones; todo esto en base a la filosofía y estructura organizacional del Hostal.

De la misma manera, se recurrió a la aplicación de cuestionarios a empleados de contacto de hoteles similares al Hostal en operación y tamaño, para conocer su punto de vista con respecto a las competencias necesarias para su puesto. Al obtener ambos resultados, fue posible establecer las competencias definitivas que formarían parte del catálogo. Gracias a esta herramienta, la selección de personal fue más clara, precisa y cuidadosa, con lo que se disminuyó el error de admitir gente que no está dispuesta a aportar lo mejor de sí.

Lo que justificó este estudio, fue la oportunidad de innovar con este concepto al menos en la hotelería independiente, aprovechando la apertura del Hostal. Además, se consideró que la multifuncionalidad de puestos en un hotel pequeño, es elemento clave para desarrollar un modelo de este tipo. La justificación contundente, fue la preocupación por evitar que la alta rotación de personal, afectara las operaciones de Hostal Agua Dulce.