Gestión de Desempeño en Hostales Familiares

Merlo Rivarola, Maria Azul
Lic. En Psicología
Azulmerloues@gmail.com

UNIVERSIDAD SIGLO 21

OPEN LAB 2025

Tema-Pregunta

¿Cómo puede la implementación de un sistema de evaluación de desempeño por competencias optimizar la gestión del talento humano y la sostenibilidad en un hostal familiar?

Objetivo/s

Diseñar e implementar un sistema de evaluación del desempeño por competencias justo y objetivo

Método

Investigación aplicada, diseño de intervención. Diagnóstico cualitativo inicial en el Hostal.

Marco teórico

Estudio basado en la profesionalización de la gestión del talento en hostales familiares. La evaluación por competencias es crucial para el desarrollo profesional y la claridad de roles. Las descripciones de puestos son la base para una evaluación justa y la sostenibilidad empresarial.

Referencias bibliográficas

Capuano, A.M. (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencias. *Invenio*, 7(13), 139-150.
Chiavenato, I. (2000). *Administración general*. McGraw-Hill.
Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del desempeño y desarrollo del talento humano*. Mc Graw Hill.
Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana.
Gil-Monte, J.M. (2010). *Desarrollo organizacional: principios y aplicaciones*. Pirámide.

Discusión

Los hallazgos subrayan que la informalidad en la gestión de hostales familiares limita su crecimiento. La formalización mediante descripciones de puestos y la implementación de una evaluación por competencias son pasos cruciales para profesionalizar la gestión del talento. Este enfoque no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también empodera al personal al ofrecer un marco claro para su desarrollo. La objetividad y justicia del sistema son vitales para la confianza del equipo, mientras que la retroalimentación continua es esencial para la mejora y adaptación del sistema.

Principales resultados

La intervención logró: formalizar roles con descripciones detalladas para cocineros, recepcionistas y limpieza; diseñar un sistema de evaluación por competencias con indicadores y escala de 4 puntos para objetividad. Se proyecta mejora en comunicación, capacitación, motivación y eficiencia operativa del hostal.