

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 437:2007

## CAJERO

Requisitos de Competencia Laboral



*Así se hace*



Distribución Gratuita

## Presentación

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, se encuentra ejecutando el Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales que estamos desarrollando consiste en los siguientes procesos que se ejecutan de forma continua y dinámica:



### **Estudio e investigación**

Consiste en establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos.

### **Normalización**

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.

### **Formación / capacitación**

Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

### **Evaluación de conformidad**

Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

## **Certificación**

La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación.

Como resultado de la etapa de Normalización, presentamos al sector turístico esta Norma de Competencia Laboral, obtenida mediante un proceso sistemático y participativo que involucró a los actores clave del sector: gobierno, universidades, técnicos, trabajadores, empleadores y consumidores, movilizand o así conocimientos, experiencias y criterios, a través de estrategias tales como talleres, consulta pública, comités de estudio y asesoría técnica especializada.

Esta norma, de validez y aplicabilidad nacional, será la base sobre la cual se otorgará la certificación a los trabajadores. Tenemos la seguridad de que el Sistema de Certificación de Competencias Laborales contribuirá considerablemente para el desarrollo del turismo ecuatoriano.



Sebastián Cornejo  
Presidente

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

FENACAPTUR agradece a las siguientes empresas e instituciones que participaron en las diferentes etapas de consulta de esta norma:

Ministerio de Turismo  
Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador  
Cámara de Turismo de Pichincha  
Cámara de Turismo del Guayas  
Asociación Nacional de Restaurantes del Ecuador  
Federación Hotelera del Ecuador  
Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador  
Universidad de Especialidades Turísticas  
Universidad Central del Ecuador

#### **Quito**

Hotel Howard Johnson  
Hotel Quito  
Hotel Embassy  
Hotel Río Amazonas  
Restaurante Pim's  
Restaurante Chez Jerome  
Crepes & Waffles  
KFC  
CH Farina  
Restaurante La Choza  
Hansel & Gretel  
Restaurante Columbus

#### **Guayaquil**

Hotel Continental

#### **Ibarra**

Hotel La Giralda  
Heladería Luigi  
Restaurante El Palacio de Hugo  
Restaurante Casa Blanca  
Hotel Royal Ruiz  
Restaurante Mesón Colonial  
Hotel Turismo  
Hostal del Río  
Ceviches de la Rumiñahui  
Restaurante Maxim's  
Restaurante 7- 45  
Hostería El Kibutz  
Pizzería Charlotte



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 437:2007**

---

---

## **\*TURISMO. CAJERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

### **Primera Edición**

TOURISM. CASHIER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

### **\*Norma en proceso de oficialización.**

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, cajero, requisitos  
SV 06.02-401  
CDU: 338.48:-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica  
Ecuatoriana**

**TURISMO.  
CAJERO.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**NTE INEN  
2 437:2007**

### 1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el cajero.

### 2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como cajero en las empresas de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.

### 3. DEFINICIONES

3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:

3.1.1 *Actitud.* Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

3.1.2 *Competencia.* Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas para cumplir con los requisitos establecidos.

3.1.3 *Conocimiento.* Noción, idea, información, es el saber.

3.1.4 *Existencia (stock).* Existencia de productos en almacenamiento bajo los parámetros y las políticas mínimas y máximas de provisión requeridas, de acuerdo a los consumos realizados en un período determinado de tiempo.

3.1.5 *Habilidad.* Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

3.1.6 *Hospitalidad.* Industria que incluye todos los negocios relacionados a servicios hospitalarios: hoteles, hosterías, hostales, hospitales, clínicas, entre otros.

3.1.7 *Ocupación.* Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

3.1.8 *Restauración.* Actividades relacionadas con la producción y servicio de alimentos y bebidas.

3.1.9 *Resultados esperados.* Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.

### 4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la ocupación.** El cajero se ocupa principalmente, de calcular, recibir y registrar los diversos tipos de pago de valores; verificar documentos y firmas; asegurar la regularidad de la transacción financiera; emitir el comprobante fiscal y realizar el cierre del movimiento financiero.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, cajero, requisitos.

## 5. REQUISITOS

### 5.1 Resultados esperados

#### 5.1.1 *El cajero debe:*

##### 5.1.1.1 *Organizar caja:*

- a) Preparar el fondo fijo;
- b) arreglar dinero, cheque o comprobante de tarjeta de crédito por lote;
- c) anotar cantidad, número de cheque y otros datos en formulario específico;
- d) gestionar depósito bancario;
- e) organizar formularios, materiales y equipamientos necesarios para el trabajo;
- f) cambiar billetes por monedas para facilitar el vuelto;
- g) mantener existencia (*stock*) de rollo de papel y de formulario de tarjeta para las máquinas de tarjeta de crédito;
- h) verificar ingresos y egresos de dinero en caja chica para gastos menores.

##### 5.1.1.2 *Abrir y cerrar caja:*

- a) Verificar el cierre del turno anterior;
- b) calcular el valor total de entrada y salida de dinero en efectivo, cheque y tarjeta de crédito;
- c) comparar valores con el registro;
- d) verificar datos del reporte diario de caja;
- e) enviar documentación para contraloría o contabilidad;
- f) verificar cantidad existente en caja.

##### 5.1.1.3 *Recibir pagos:*

- a) Recibir y registrar pagos sea en efectivo, cheque, cheque de viajero, tarjeta de crédito, crédito a la habitación, comprobante de consumo;
- b) verificar autenticidad de moneda extranjera y otras;
- c) solicitar autorización de tarjeta de crédito;
- d) verificar tarjeta de banco, firma, identidad, entre otros documentos, para chequear veracidad y validez;
- e) sellar cheque, anotar dirección y teléfono del cliente.

##### 5.1.1.4 *Emitir documentos:*

- a) Emitir factura o comprobante de consumo;
- b) verificar cálculo de servicios, de impuestos e incluir en la factura;
- c) controlar emisión y rectificación de factura o comprobante de consumo;
- d) emitir reporte de cierre de caja.

##### 5.1.1.5 *Operar equipos:*

- a) Operar calculadora, máquina de tarjeta de crédito manual o en línea, máquina registradora, computadora, sistema de punto de venta integrado, sistema de punto de venta inalámbrico, teléfono y otros equipamientos utilizados en el servicio de caja.

##### 5.1.1.6 *Asegurar la satisfacción del cliente:*

- a) Presentar la cuenta cuando sea solicitada;
- b) asegurar que el valor cobrado está de acuerdo con el pedido;
- c) tener siempre moneda fraccionaria para los vueltos generados por pagos en relación a las transacciones;
- d) aplicar descuentos según política de la empresa.

##### 5.1.1.7 *Cuidar de su presentación personal:*

- a) Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.

(Continúa)



**5.1.1.8 Apoyar al equipo:**

- a) Ayudar en la recepción de los clientes;
- b) informar sobre servicios ofertados por el establecimiento;
- c) tomar reservaciones y resolver dudas del cliente por teléfono;
- d) ayudar al mesero a resolver dudas del cliente sobre la cuenta;
- e) realizar actividades de ingreso de datos, completar informes, llevar estadísticas de satisfacción de los clientes;
- f) aplicar las técnicas de atención y servicio al cliente.

**5.2 Competencia**

**5.2.1** El cajero, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

**5.2.1.1 Conocimientos:**

- a) Procedimientos de recepción y pago de valores;
- b) Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento;
- c) métodos específicos de control de caja;
- d) procedimientos de control de procesos de cobro y cierre de caja;
- e) programas informáticos y equipos especializados para punto de venta;
- f) principios de contabilidad;
- g) terminología aplicada al sector de alimentos y bebidas;
- h) técnicas de atención al cliente;
- i) estructura o composición de la carta, tipos de producto y sus precios correspondientes.

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y cálculo porcentual, sin calculadora;
- b) lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios;
- c) comunicación oral clara y articulada, con empleo de vocabulario adecuado;
- d) buena memoria para acordarse de códigos, precios y pedidos;
- e) capacidad de estimar cantidad y valor.

**5.2.1.3 Actitudes:**

- a) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- b) *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- c) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- d) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

(Continúa)



## **APÉNDICE Y (Informativo)**

### **Y.1 Otros resultados**

**Y.1.1** Este apéndice tiene por objeto ejemplificar otros resultados aplicables en situaciones particulares de la ocupación de cajero. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

#### **Y.1.2** *Apoyar a la administración:*

- a) Hacer reporte de consumo;
- b) colaborar con el servicio de auditoría, tesorería;
- c) registrar cuentas por pagar y cuentas por cobrar;
- d) duplicar la jornada de trabajo en caso de día libre en la recepción.

#### **Y.1.3** *Actuar como punto de venta:*

- a) Vender cigarrillos, caramelos o dulces, tarjetas telefónicas, chocolates y otros ítems.

#### **Y.1.4** *Actuar como nexo entre el cliente y las otras áreas del establecimiento:*

- a) Comandar el pedido del huésped o cliente;
- b) ayudar en servicio de taxi, pasajes y otros;
- c) colaborar en la producción de platos y ejecución del servicio;
- d) asegurar que el pedido sea entregado;
- e) controlar pedido de servicio a la habitación;
- f) operar equipamiento especial, operar radio y equipo de sonido.

#### **Y.1.5** *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Aplicar vocabulario técnico en idioma inglés.

**Y.1.6** Cada resultado ejemplificado en este apéndice requiere competencia y sus respectivos conocimientos, habilidades y actitudes que pueden no estar establecidos en esta norma.

*(Continúa)*

## **APÉNDICE Z**

### **Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR**

*Ley de Régimen Tributario Interno.* Ley 2006-34, publicada en el Registro Oficial 238, 28-III-2006.

*Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario y sus reformas.* Decreto Ejecutivo 2430, publicado en el Registro Oficial 494, 31-XII-2004.

### **Z. 2 BASES DE ESTUDIO**

Norma Brasileira. ABNT Proyecto 54:001.01-015:2003 - *Turismo - Caixa - Competência de pessoal.* Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

*(Continúa)*

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:**  
NTE INEN 2 437

**TÍTULO: TURISMO. CAJERO.**  
**REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Código:**  
**SV 06.02-401**

**ORIGINAL:**

Fecha de iniciación del estudio:  
2005-12-12

**REVISIÓN:**

Fecha de aprobación anterior por Consejo Directivo  
Oficialización con el Carácter de  
por Acuerdo No.            de  
publicado en el Registro Oficial No.    de

Fecha de iniciación del estudio:

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

Subcomité Técnico: **Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

**NOMBRES:**

**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES  
DEL ECUADOR

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

Dra. Dora Tejada

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

Sr. Iván Núñez

MINISTERIO DE TURISMO

Dr. Bolívar Tamayo

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL

Ing. Marcela Pérez

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL

Lic. Maritza Cabezas

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

Cap. Raúl García

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS  
PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

Sra. Silvia Estrella

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

Srta. María José Verduga

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

Dr. Juan de Dios Morales

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

Psc. Carolina Cevallos

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

Sra. Rosario Mejía

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES  
DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

Lic. Enrique Cabanilla

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES  
TURÍSTICAS

Sr. Roberto Cedeño

SECTOR CONSUMIDORES

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS  
PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

Otros trámites:

El Consejo Directivo del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de

Oficializada como:  
Registro Oficial No.

Por Acuerdo Ministerial No.

---

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre  
Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2) 2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815  
Dirección General: E-Mail:[furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)  
Área Técnica de Normalización: E-Mail:[normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)  
Área Técnica de Certificación: E-Mail:[certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)  
Área Técnica de Verificación: E-Mail:[verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)  
Área Técnica de Servicios Tecnológicos: E-Mail:[inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)  
Regional Guayas: E-Mail:[inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)  
Regional Azuay: E-Mail:[inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)  
Regional Chimborazo: E-Mail:[inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)  
URL:[www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)**



**QUITO:**

Ave. Amazonas y Patria (esq.), Edificio COFIEC, Piso 3

- (593-2) 2545 371 / 2231 198
- Fax: (593-2) 2507 682
- [info@competencialaboral.org](mailto:info@competencialaboral.org)

**GUAYAQUIL:**

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta

- (593-4) 2291 959
- Fax: (593-4) 2390 107
- [rpalacios@competencialaboral.org](mailto:rpalacios@competencialaboral.org)

[www.competencialaboral.org](http://www.competencialaboral.org)

Publicación autorizada por:



Edificio Matriz  
Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro  
Teléfonos (593-2) 2501 885 a 2501 887  
Fax: (593-2) 2567 815  
URL: <http://www.inen.gov.ec>