

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 446:2007

## RECEPCIONISTA POLIVALENTE

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, movilizando 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

**Quito**

Hotel Howard Johnson  
Hotel Best Western Plaza  
Hotel Quito  
Hotel La Colina  
Hostal de la Mancha  
Apartamentos Los Quipus

**Guayaquil**

Grand Hotel Guayaquil  
Hotel Sol de Oriente  
Hotel Howard Johnson  
Hotel La Torre  
Hotel Ramada



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 446:2007**

---

---

## **\*TURISMO. RECEPCIONISTA POLIVALENTE. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

### **Primera Edición**

TOURISM. MULTI-FUNCTION FRONT DESK ATTENDANT. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

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

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, recepcionista polivalente, requisitos  
SV 06.03-408  
CDU: 338.48:-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica  
Ecuatoriana**

**TURISMO.  
RECEPCIONISTA POLIVALENTE.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**NTE INEN  
2 446:2007**

**1. OBJETO**

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

**2. ALCANCE**

**2.1** Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como recepcionista polivalente en las empresas de alojamiento del sector turístico.

**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** *Artículos promocionales (amenities).* Artículos que promocionan al establecimiento y que son útiles para el huésped.

**3.1.3** *Cliente importante (VIP).* Persona importante o recomendada que recibe un trato preferencial, dado de acuerdo a las políticas del establecimiento de alojamiento.

**3.1.4** *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.

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

**3.1.6** *Función polivalente.* Persona que posee un conocimiento básico de algunas funciones, sin ser especialista en alguna de ellas.

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

**3.1.8** *Huésped.* Cliente que se aloja en un establecimiento de alojamiento.

**3.1.9** *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.

**3.1.10** *Proceso de salida del huésped (check out).* Proceso de facturación y salida del huésped del establecimiento de alojamiento.

**3.1.11** *Registro de ingreso del huésped (check in).* Proceso de registro del huésped al ingresar al establecimiento de alojamiento.

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

**3.1.13** *Vocabulario técnico.* Conjunto de palabras de un idioma pertenecientes al uso de una actividad determinada.

*(Continúa)*

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, recepcionista polivalente, requisitos.

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

**4.1 Descripción de la ocupación.** El recepcionista que desempeña un puesto polivalente se ocupa principalmente, de cumplir los procesos de recepción, registro, acomodación y salida del huésped; ser nexo entre el huésped y los diferentes servicios del establecimiento; atender teléfono y caja; cubrir ciertas actividades de botones, camarera y seguridad cuando sea necesario.

#### 5. REQUISITOS

##### 5.1 Resultados esperados

**5.1.1** *El recepcionista polivalente debe:*

**5.1.1.1** *Registrar el ingreso del huésped (check in):*

- a) Dar la bienvenida al huésped;
- b) verificar los datos de la reserva;
- c) llenar la ficha, libro o registro;
- d) ayudar al huésped en el llenado de la ficha de registro;
- e) acordar la forma de pago;
- f) entregar la llave;
- g) presentar los servicios y horarios del establecimiento.

**5.1.1.2** *Acomodar al huésped en la habitación:*

- a) Acompañar al huésped a la habitación;
- b) mostrar las instalaciones e instruir acerca del uso de los equipos;
- c) finalizar la organización de las habitaciones, si es necesario;
- d) orientar a las camareras de piso.

**5.1.1.3** *Controlar el acceso a las habitaciones:*

- a) Entregar y recoger las llaves de las habitaciones;
- b) controlar el acceso de visitantes.

**5.1.1.4** *Apoyar al huésped:*

- a) Brindar información sobre el establecimiento o la ciudad;
- b) aclarar dudas del huésped sobre gastos, equipaje y objetos olvidados;
- c) coordinar la entrega de lencería extra, pequeñas compras u objetos de promoción del establecimiento (*amenities*).

**5.1.1.5** *Apoyar a la administración:*

- a) Realizar reservas;
- b) averiguar el consumo de minibar y extras;
- c) investigar la satisfacción del huésped durante su estadía;
- d) emitir la factura;
- e) revisar los consumos realizados por el huésped;
- f) apoyar al departamento de mantenimiento reportando daños o averías.

**5.1.1.6** *Efectuar los procedimientos de salida del huésped (check out):*

- a) Presentar la cuenta al huésped;
- b) detallar los gastos;
- c) recibir el pago;
- d) verificar la firma autorizada;
- e) verificar consumos en el establecimiento y estado de la habitación;
- f) ofrecer servicios de transporte;
- g) evaluar la satisfacción del cliente;
- h) controlar la entrega de equipaje;
- i) despedir al huésped de manera que comprometa su fidelidad hacia el establecimiento.

(Continúa)

**5.1.1.7 Realizar los trabajos de auditoria nocturna:**

- a) Analizar los informes de caja de los diferentes puntos de venta, identificar y corregir errores;
- b) monitorear los límites de crédito de los huéspedes;
- c) entregar informes requeridos por la administración, registrar novedades.

**5.1.1.8 Entregar la recepción al turno correspondiente:**

- a) Manejar el libro de recepción;
- b) entregar arqueo de caja;
- c) reportar novedades adicionales.

**5.1.1.9 Cuidar el área de recepción:**

- a) Limpiar, organizar y conservar el área de recepción;
- b) colaborar para mantener la seguridad del área de recepción.

**5.1.1.10 Operar los equipos de recepción:**

- a) Operar teléfono, central telefónica, fax, calculadora, máquina para tarjeta de crédito, alarma, radio transistor y computador.

**5.1.1.11 Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento:**

- a) Recibir pedidos del huésped y transmitirlos a los responsables de ese servicio en el establecimiento;
- b) informar sobre el estado del pedido del huésped;
- c) controlar los tiempos de respuesta de los servicios solicitados;
- d) recibir, anotar y entregar mensajes y encomiendas destinadas al huésped;
- e) organizar el transporte del equipaje.

**5.1.1.12 Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento:**

- a) No dar información a extraños sin previa autorización del huésped;
- b) controlar el acceso de los huéspedes;
- c) actuar como observador de posibles anomalías que puedan generar un problema;
- d) chequear la entrada y salida de personas que no estén autorizadas.

**5.1.1.13 Asegurar la satisfacción del cliente:**

- a) Anticiparse a las necesidades del cliente;
- b) solicitar la opinión del cliente sobre los servicios prestados;
- c) recibir reclamos y aplicar soluciones inmediatas;
- d) informar sobre aspectos de seguridad de la localidad.

**5.1.1.14 Cuidar de la apariencia personal:**

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

**5.2 Competencia**

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

**5.2.1.1 Conocimientos:**

- a) Procesos de ingreso (*check in*) y salida (*check out*) del huésped;
- b) procedimientos de control relacionados con el acceso a las habitaciones;
- c) funciones y responsabilidades de los diversos servicios de un hotel;
- d) procedimientos básicos de telefonía, códigos para llamadas nacionales e internacionales, tarifas, horarios con descuentos, posibilidades de uso de celular, números de teléfonos útiles y de emergencia y el uso de la guía telefónica;

(Continúa)



- e) términos técnicos de la hotelería relativos a la recepción;
- f) contabilidad básica;
- g) requisitos de higiene personal adecuados a su ocupación;
- h) computación e internet;
- i) información de eventos y atractivos turísticos locales;
- j) técnicas de servicio al cliente;
- k) manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros.

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y aplicación del cálculo porcentual para descuentos y recargos;
- b) lectura y escritura para anotar mensajes orales simples de forma clara y con caligrafía legible;
- c) integración para ejecutar trabajo en equipo;
- d) interpretación del lenguaje corporal;
- e) observación de rutinas administrativas, inclusive en la organización de documentos;
- f) memoria de corto y largo plazo.

**5.2.1.3 Actitudes:**

- a) *Equilibrado emocionalmente.* No transparente emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- b) *Innovador.* Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- c) *Atento.* Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- d) *Orientado al cambio.* Goza haciendo cosas nuevas, acepta cambios, busca la variedad.

(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 recepcionista polivalente. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

#### **Y.1.2** *Recibir clientes especiales:*

- a) Recibir clientes importantes (*VIP*) o clientes con necesidades especiales.

#### **Y.1.3** *Apoyar el desarrollo del negocio:*

- a) Orientar a otros funcionarios y asegurar la continuidad de las acciones iniciadas en turnos anteriores;
- b) participar en la implementación de sistemas de calidad;
- c) ayudar en la conservación de las instalaciones del establecimiento;
- d) realizar un informe de resultados y sugerir soluciones para mejorar el desempeño.

#### **Y.1.4** *Actuar como conserje:*

- a) Informar sobre medios de transporte, condiciones de seguridad, costo y horarios de servicio, atracciones turísticas, compras, placer o turismo.

#### **Y.1.5** *Vender servicios extras:*

- a) Sugerir venta de otros servicios que puedan aumentar el consumo por cliente.

#### **Y.1.6** *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Utilizar vocabulario técnico en inglés para el ingreso (*check in*) y salida de huéspedes (*check out*).

**Y.1.7** 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**

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

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

Norma Brasileira. ABNT Proyecto 54:001.02-002:2003 - *Turismo - Recepcionista em função polivalente - Competencia de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:**  
NTE INEN 2 446

**TÍTULO: TURISMO. RECEPCIONISTA POLIVALENTE.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Código:**  
SV 06.03-408

**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

Lic. Enrique Cabanilla

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

Sr. Roberto Cedeño

TURÍSTICAS

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

SECTOR CONSUMIDORES

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  
Área Técnica de Normalización: E-Mail:normalizacion@inen.gov.ec  
Área Técnica de Certificación: E-Mail:certificacion@inen.gov.ec  
Área Técnica de Verificación: E-Mail:verificacion@inen.gov.ec  
Área Técnica de Servicios Tecnológicos: E-Mail:inencati@inen.gov.ec  
Regional Guayas: E-Mail:inenguayas@inen.gov.ec  
Regional Azuay: E-Mail:inencuenca@inen.gov.ec  
Regional Chimborazo: E-Mail:inenriobamba@inen.gov.ec  
URL: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>