

Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 429:2007

RECEPCIONISTA

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 Real Audiencia
Hotel República
Hotel Best Western Plaza
Hotel Quito
Hostal La Pradera
Hotel Patio Andaluz
Hotel Embassy
Apartamentos los Quipus
Hotel Radisson

Guayaquil

Hotel Sol de Oriente

Manta

Hostal Yara María
Hotel Howard Johnson
Hostería San Antonio
Hostal Playa Murciélago
Cabañas Balandra
Hotel Costa del Sol
Hotel Panorama
Hotel Agua Blanca
Hostal Goleta
Hostal Manakin
Apart Hotel Los Almendros



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 429:2007

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

Primera Edición

TOURISM. FRONT DESK ATTENDANT. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

***Norma en proceso de oficialización.**

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, recepcionista, requisitos
SV 06.03-402
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica
Ecuatoriana**

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

**NTE INEN
2 429:2007**

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como recepcionista 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 *Cliente importante (VIP).* Persona importante o recomendada que recibe un trato preferencial, de acuerdo a las políticas del establecimiento de alojamiento.

3.1.3 *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.

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

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

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

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

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

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

3.1.11 *Traslado de huésped a un destino (transfer out).* Servicio de transporte que se le ofrece a un huésped o cliente para trasladarlo a un destino.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la ocupación.** El recepcionista se ocupa, principalmente, de recibir y registrar al cliente a su llegada (*check in*); relacionar al huésped con los diversos servicios del establecimiento y efectuar los procesos de salida del huésped (*check out*).

(Continúa)

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

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 El recepcionista debe:

5.1.1.1 Registrar el ingreso del huésped (check in):

- a) Verificar los datos de reserva, llenar la ficha de ingreso, libro o registro;
- b) asistir al huésped en el llenado de la ficha del registro;
- c) comprobar la veracidad de los datos recibidos;
- d) acordar sobre la forma de pago;
- e) entregar la llave al huésped;
- f) cumplir con los procedimientos de seguridad del establecimiento;
- g) informar sobre los servicios y horarios del establecimiento;
- h) recibir a los clientes importantes (VIP), a los clientes con necesidades especiales.

5.1.1.2 Controlar el acceso a las habitaciones:

- a) Entregar, recoger y controlar la llave de la habitación;
- b) registrar el acceso de visitantes.

5.1.1.3 Apoyar al huésped:

- a) Entregar información sobre la ciudad, el establecimiento y sus servicios;
- b) aclarar dudas al huésped sobre cambios de moneda extranjera;
- c) informar al huésped sobre condiciones de seguridad, precios, tarifas y horarios;
- d) brindar la información sobre transporte y servicio de emergencia médica.

5.1.1.4 Efectuar los procesos de salida del huésped (check out):

- a) Presentar la cuenta del huésped con el detalle de los gastos efectuados;
- b) recibir el pago de acuerdo a las condiciones de reserva efectuada;
- c) verificar la firma autorizada;
- d) confirmar los datos para efecto de la correspondencia;
- e) averiguar la satisfacción del huésped durante su estadía;
- f) despedir al huésped de modo que se comprometa su fidelidad hacia el establecimiento;
- g) agilizar el proceso de facturación y salida de los huéspedes en grupo, (check out);
- h) coordinar el servicio de traslado de pasajeros a su destino (transfer out) u otro servicio de transporte requerido.

5.1.1.5 Coordinar el trabajo con el equipo humano de recepción:

- a) Orientar al botones;
- b) prever junto con el personal de caja posibles conflictos en la salida de huéspedes (check out) o de grupos;
- c) avisar a los departamentos involucrados sobre los procedimientos de llegada para los clientes importantes (VIP) o con necesidades especiales;
- d) preparar el sector de apoyo para la atención del servicio a los clientes importantes (VIP) o con necesidades especiales;
- e) coordinar y controlar el inventario de materiales del área de trabajo.

5.1.1.6 Operar equipos de recepción:

- a) Operar computador, impresora, teléfono, central telefónica, tarifador de llamadas, fax, calculadora, máquina de tarjeta de crédito, alarma, equipo de emergencia e incendio.

5.1.1.7 Actualizar los sistemas administrativos:

- a) Ayudar en el cierre de caja y controlar la caja chica;
- b) mantener controlado el status de las habitaciones;
- c) proponer soluciones para los problemas frecuentes.

(Continúa)

5.1.1.8 Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos del establecimiento:

- a) Recibir pedidos de los huéspedes y transmitirlos a los responsables del servicio en el establecimiento en el menor tiempo requerido;
- b) dejar constancia escrita de los pedidos realizados a otros departamentos;
- c) monitorear el estado de los pedidos y tomar las previsiones para resolver los posibles problemas;
- d) anotar y entregar mensajes y encomiendas destinadas a los huéspedes;
- e) prever y organizar el transporte del equipaje.

5.1.1.9 Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento:

- a) Garantizar la privacidad en la entrega de información;
- b) controlar el acceso de los huéspedes;
- c) observar anomalías que produzcan posibles problemas;
- d) operar sistemas de alarma, radio transmisor o intercomunicador;
- e) solicitar referencias a personas sospechosas;
- f) formar parte de una de las brigadas de emergencia.

5.1.1.10 Asegurar la satisfacción del cliente:

- a) Anticiparse a las necesidades del cliente;
- b) aproximarse al cliente sin necesidad de ser llamado;
- c) solicitar opiniones sobre productos y servicios.

5.1.1.11 Cuidar de la apariencia personal:

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

5.1.1.12 Mantener relación con otros departamentos:

- a) Coordinar tareas con otros departamentos para la gestión y la entrega de servicios solicitados por los huéspedes;
- b) apoyar en la entrega de información sobre eventos o situaciones que se estén desarrollando en los diferentes ambientes del establecimiento;
- c) dar soluciones efectivas a conflictos presentados.

5.2 Competencia

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

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Dominio del sistema tarifario;
- b) procesos de ingreso (*check in*) y salida (*check out*) del huésped;
- c) procedimientos de seguridad relacionados con el control de acceso a las habitaciones y demás áreas de circulación social;
- d) servicios de hotelería, funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento;
- e) procedimientos básicos de telefonía, incluyendo manejo de códigos para llamada de larga distancia nacional e internacional, tarifas a cobrar, horarios con descuento, posibilidades de uso celular no local, números de teléfono útiles en caso de emergencia y uso de la guía telefónica;
- f) términos técnicos de hotelería relativos a la recepción;
- g) medios de acceso a información de servicio de atractivos turísticos, lugares para comprar, sus condiciones de seguridad, costos, horarios y reservas;
- h) requisitos de higiene personal;
- i) reglas de etiqueta y protocolo;
- j) relaciones humanas;
- k) manejo de hojas de cálculo, procesador de palabras e internet;
- l) contabilidad general;
- m) usos horarios;
- n) manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros;
- o) primeros auxilios básicos.

(Continúa)

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Debatir afablemente en discusiones;
- b) lectura y escritura, con capacidad de comunicación oral simple, de forma sintética y caligrafía legible;
- c) comunicación verbal clara y articulada, inclusive por teléfono, con manejo de gramática y vocabulario adecuados;
- d) predisposición para integrarse al trabajo en equipo;
- e) obtención de la cooperación de colegas y de otros sectores;
- f) interpretación de lenguaje corporal;
- g) comprensión de las necesidades del cliente;
- h) tener la capacidad para dar prioridades al huésped;
- i) capacidad de relacionarse con los clientes;
- j) capacidad para realizar una evaluación completa de la situación antes de tomar una decisión.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) *Innovador*. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- b) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- c) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

(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. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Conocimiento de otro idioma:*

- a) Poseer fluidez verbal en idioma inglés, necesario para actuar como intérprete entre el huésped y los demás departamentos del establecimiento.

Y.1.3 *Apoyar a la gestión del negocio:*

- a) Orientar a otros funcionarios;
- b) participar en la implementación del sistema de calidad, viabilizar la organización y conservación de las instalaciones del establecimiento;
- c) llenar el cronograma de control de resultados y sugerir soluciones para la mejora del desempeño;
- d) asegurar la continuidad de las acciones iniciadas en los turnos anteriores.

Y.1.4 *Vender servicios extras:*

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

Y.1.5 *Apoyar al puesto de conserje:*

- a) Informar los medios de acceso, condiciones de seguridad, valores y horarios de los servicios, atracciones turísticas, compra, ocio y turismo.

Y.1.6 *Actuar como encargado de reservas:*

- a) Identificar la necesidad del cliente;
- b) identificar y ofrecer acomodaciones disponibles, que atiendan a las expectativas del cliente, informar de las tarifas diarias y forma de pago;
- c) registrar depósitos anticipados para el pago;
- d) comunicar confirmaciones;
- e) prever cambios y cancelación de reservas.

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: 001.02-003:2003 - *Turismo - Recepcionista que atua em função especializada - Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Rio de Janeiro, 2003.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento:
NTE INEN 2 429

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

Código:
SV 06.03-402

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
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

GUAYAQUIL:

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta

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

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>