



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 430:2008**

---

---

## **TURISMO. AMA DE LLAVES. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. HOUSEKEEPING MANAGER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, ama de llaves, requisitos  
SV 06.03-403  
CDU: 338.48:-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria</b>	<b>TURISMO. AMA DE LLAVES. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 430:2008 2008-12</b>
<p><b>1. OBJETO</b></p> <p>1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el ama de llaves.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como ama de llaves en las empresas de alojamiento del sector turístico.</p> <p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p>3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:</p> <p>3.1.1 <i>Actitud.</i> Disposición de ánimo manifestada exteriormente.</p> <p>3.1.2 <i>Cliente importante (VIP).</i> Persona importante o recomendada que recibe un trato preferencial, dado de acuerdo a las políticas de la empresa de alojamiento.</p> <p>3.1.3 <i>Competencia.</i> 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.</p> <p>3.1.4 <i>Conocimiento.</i> Noción, idea, información, es el saber.</p> <p>3.1.5 <i>Habilidad.</i> Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.</p> <p>3.1.6 <i>Huésped.</i> Cliente que se aloja en un establecimiento de alojamiento.</p> <p>3.1.7 <i>Menaje.</i> Conjunto de muebles, utensilios, enseres, equipos menores que pueden ser usados en la producción de un servicio.</p> <p>3.1.8 <i>Ocupación.</i> 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.</p> <p>3.1.9 <i>Ocupación hotelera.</i> Valor porcentual o absoluto a través del cual se mide mensualmente el número de pernoctaciones en un hotel en función a su capacidad y durante un tiempo determinado.</p> <p>3.1.10 <i>Resultados esperados.</i> Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.</p> <p>3.1.11 <i>Vocabulario técnico.</i> Conjunto de palabras de un idioma pertenecientes al uso de una actividad determinada.</p> <p><b>4. DISPOSICIONES GENERALES</b></p> <p>4.1 <b>Descripción de la ocupación.</b> El ama de llaves se ocupa, principalmente, de planificar, controlar, organizar y supervisar el equipo, los servicios de limpieza, higienización, ordenamiento y ornamentación de las habitaciones, lavandería, sala de refrigeración, áreas externas e internas (excepto cocina) y manejar los materiales de consumo, limpieza, decoración, menaje y uniformes.</p> <p style="text-align: right;">(Continúa)</p> <hr/> <p>DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, ama de llaves, requisitos.</p>		

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN – Casilla 17-01-3999 – Baquerizo Moreno E8-29 y Almagro – Quito-Ecuador – Prohibida la reproducción

## 5. REQUISITOS

### 5.1 Resultados esperados

#### 5.1.1 *El ama de llaves debe:*

##### 5.1.1.1 *Planificar el trabajo de su departamento:*

- a) Elaborar los cronogramas de trabajo con los colaboradores del departamento, para el lavado de cortinas, alfombras, cobijas, cubrecamas, retoque de muebles o limpieza profunda de las habitaciones;
- b) definir o revisar métodos y procedimientos operacionales;
- c) definir prioridades para atender solicitudes especiales y programación de llegada y salida de huéspedes;
- d) organizar la operación en las temporadas y los eventos especiales;
- e) establecer patrones de tiempo y especificaciones de calidad para la entrega de los servicios y los productos;
- f) establecer el equipo de personas necesario para el ordenamiento, limpieza y servicios generales.

##### 5.1.1.2 *Organizar, capacitar y supervisar al equipo humano de trabajo:*

- a) Mantener la disciplina y asegurar los estándares de presentación personal;
- b) solucionar problemas y conflictos;
- c) establecer un ambiente de trabajo cooperativo, comprometido, optimista y productivo;
- d) evaluar el desempeño del equipo humano de trabajo;
- e) orientar y motivar para el auto desarrollo y el trabajo en equipo;
- f) capacitar y asegurar la competencia del equipo;
- g) generar un programa de capacitación continua en los diferentes procesos, políticas o estándares;
- h) proveer al equipo la información actualizada del establecimiento como horarios, eventos especiales, servicios;
- i) asegurar la continuidad de las acciones iniciadas en turnos anteriores.

##### 5.1.1.3 *Coordinar los servicios realizados por el equipo de trabajo:*

- a) Distribuir los implementos de los equipos de trabajo;
- b) supervisar el ordenamiento e inspeccionar el estado de las diferentes áreas de trabajo;
- c) prever el material y lugar de almacenamiento en cada área y supervisar el control de inventarios en estas áreas;
- d) orientar sobre atenciones especiales, privacidad del cliente, seguridad y emergencias;
- e) asegurar que los servicios sean ejecutados conforme a los estándares mínimos de calidad;
- f) monitorear el estado de las habitaciones durante la llegada, ocupación hotelera y salida de huéspedes.

##### 5.1.1.4 *Contratar y supervisar servicios de terceros:*

- a) Identificar la necesidad de contratar servicios externos, como jardinería, desinfección, fumigación, lavado de alfombras y cortinas;
- b) identificar y seleccionar proveedores de productos y servicios;
- c) analizar propuestas y presupuestos;
- d) contratar, fiscalizar y aprobar la calidad del servicio.

##### 5.1.1.5 *Administrar materiales a su cargo:*

- a) Seleccionar y definir los niveles de inventario y orientar su uso;
- b) inventariar el material de limpieza, menaje, material de reposición de las habitaciones;
- c) definir la cantidad y el tipo del mobiliario de reserva;
- d) definir la cantidad y el tipo de máquinas y equipos de lavandería y limpieza;
- e) establecer políticas de uso y consumo de productos y materiales;
- f) controlar el consumo de productos y materiales para evitar el desperdicio.

(Continúa)

**5.1.1.6** *Diseñar y mantener la decoración de los diferentes ambientes a su cargo:*

- a) Solicitar la adquisición de artículos de decoración;
- b) sugerir arreglos florales;
- c) escoger la ropa de cama, baño y mesa;
- d) establecer políticas de decoración de acuerdo al ambiente, a la temporada o al evento.

**5.1.1.7** *Operar los equipos relacionados con su actividad:*

- a) Operar equipos y aparatos de uso común en las habitaciones y en el servicio de limpieza, higienización y ordenamiento;
- b) operar computador.

**5.1.1.8** *Asegurar la satisfacción del huésped:*

- a) Asegurar que el servicio otorgado esté en conformidad con lo ofertado;
- b) atender e interpretar las quejas y reclamos del huésped;
- c) identificar y solucionar las causas de insatisfacción y promover mejoras;
- d) coordinar la devolución de los objetos olvidados por el huésped.

**5.1.1.9** *Interactuar con los demás departamentos:*

- a) Informar la condición de las habitaciones y pedidos especiales del huésped;
- b) participar en la definición de procedimientos de eventos, para clientes importantes (VIP) y huéspedes con necesidades especiales;
- c) coordinar con el departamento de mantenimiento, las reformas, servicios o reparaciones en las habitaciones o áreas sociales;
- d) actuar conjuntamente con el departamento de seguridad, recepción u otros en situaciones de emergencia;
- e) coordinar con el departamento de alimentos y bebidas la entrega de los servicios a los huéspedes en la habitación.

**5.1.1.10** *Apoyar a la gestión del negocio:*

- a) Participar en la implementación de programas de mejora;
- b) controlar resultados operacionales y presupuestarios de su departamento.

**5.2 Competencia**

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

**5.2.1.1** *Conocimientos:*

- a) Técnicas de elaboración de presupuestos, cronogramas, horarios de trabajo y eventos especiales;
- b) desarrollo de procedimientos operacionales;
- c) técnicas de liderazgo y jefatura; coordinación y supervisión de personal; métodos de validación de profesionales y equipos;
- d) legislación laboral y comercial aplicable a contratos de prestación de servicios y a técnicas de negociación de contratos;
- e) técnicas de manejo de inventarios, control, almacenamiento y establecimiento de punto de reposición de materiales;
- f) técnicas para limpieza, higienización y ordenamiento aplicables a empresas de alojamiento y operación de equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones;
- g) servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento;
- h) técnicas de servicio al cliente;
- i) técnicas básicas de decoración, manejo de volúmenes, manejo del color;
- j) requisitos para trabajo en equipo.

(Continúa)

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Capacidad de argumentar con lógica verbalmente o por escrito;
- b) tomar decisiones complejas, individualmente o conjuntamente con otras personas;
- c) cálculos matemáticos y elaboración de planillas y gráficos para análisis y control;
- d) lectura y escritura clara para elaboración de informes gerenciales;
- e) planificación de corto plazo, de acuerdo con recomendaciones estratégicas.

**5.2.1.3 Actitudes:**

- a) *Innovador*. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- b) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- c) *Práctico*. Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar cosas.
- d) *Controlador*. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.
- e) *Democrático*. Anima a los demás a expresar sus opiniones, consulta, escucha y toma en cuenta a los demás.
- f) *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 ama de llaves. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

**Y.1.2** *Vender servicios extra:*

- a) Participar en la definición de ventas extras;
- b) capacitar al equipo humano para sugerir otros servicios del establecimiento con miras a aumentar el consumo por día del huésped.

**Y.1.3** *Implementar el servicio de ama de llaves:*

- a) Iniciar o reestructurar el servicio de ama de llaves, desde la elaboración del proyecto de implementación;
- b) describir y especificar servicios, equipos, mobiliario, artículos de decoración y de uso del huésped, menaje, uniformes, material;
- c) dimensionar la cantidad de equipos, calificar, seleccionar, y subcontratar proveedores, elaborar y ejecutar el presupuesto del proyecto.

**Y.1.4** *Manejo del servicio de lavandería:*

- a) Administrar el servicio de lavandería del establecimiento;
- b) especificar la maquinaria, equipos, proceso de lavado, material de consumo y rutina de atención;
- c) dimensionar el volumen de ropa;
- d) coordinar el trabajo;
- e) disponer el trabajo.

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

- a) Utilizar vocabulario técnico en inglés aplicado al departamento de ama de llaves.

**Y.1.6** *Aplicar primeros auxilios básicos:*

- a) Dar asistencia a los huéspedes;
- b) realizar procedimientos de emergencia para accidentes u otras enfermedades de los huéspedes;
- c) formar parte de una de las brigadas de emergencia.

**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 54:001.02-012:2003 – *Turismo – Chefe de governança – Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:** NTE INEN 2 430      **TÍTULO:** TURISMO. AMA DE LLAVES. REQUISITOS DE **Código:** SV 06.03-403  
**COMPETENCIA LABORAL.**

**ORIGINAL:**

Fecha de iniciación del estudio:  
2005-12-12

**REVISIÓN:**

Fecha de aprobación anterior del Directorio  
Oficialización con el Carácter de  
por Resolución 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:**

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)  
  
Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)  
Dra. Dora Tejada  
Sr. Iván Núñez  
Dr. Bolívar Tamayo  
  
Ing. Marcela Pérez  
  
Lic. Maritza Cabezas  
  
Cap. Raúl García  
  
Sra. Silvia Estrella  
Srta. María José Verduga  
Dr. Juan de Dios Morales  
Psc. Carolina Cevallos  
Sra. Rosario Mejía  
  
Lic. Enrique Cabanilla  
  
Sr. Roberto Cedeño  
Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**

ASOCIACIÓN NACIONAL DE  
RESTAURANTES DEL ECUADOR  
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO  
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO  
MINISTERIO DE TURISMO  
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL  
CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL  
SERVICIO ECUATORIANO DE  
CAPACITACIÓN  
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS  
PROVINCIALES DE TURISMO DEL  
ECUADOR  
CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA  
CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA  
CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS  
FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR  
ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES  
DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR  
UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES  
TURÍSTICAS  
SECTOR CONSUMIDORES  
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS  
PROVINCIALES DE TURISMO DEL  
ECUADOR

Otros trámites:

El Directorio del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de 2008-03-28

Oficializada como: Voluntaria  
Registro Oficial No. 483 de 2008-12-08

Por Resolución No. 032-2008 de 2008-05-19



---

**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)**