



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 432:2008

TURISMO. CAMARERA DE PISOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Primera Edición

TOURISM. CHAMBERMAID. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, camarera de pisos, requisitos
SV 06.03-405
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

| | | |
|---|---|--|
| Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria | TURISMO. CAMARERA DE PISOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. | NTE INEN 2 432:2008 2008-12 |
|---|---|--|

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

1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir la camarera de pisos.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como camarera de pisos 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.* Persona que contrata o recibe los servicios que prestan las empresas turísticas.

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

3.1.4 *Cobertura.* Proceso que se realiza en la tarde y noche que tiene por objeto verificar el estado de las habitaciones ocupadas y las acondiciona de acuerdo a las políticas del establecimiento.

3.1.5 *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.

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

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 *Menaje.* Conjunto de muebles, utensilios, enseres, equipos menores que pueden ser usados en la producción de un servicio.

3.1.10 *Montaje.* Conjugación de los diferentes elementos para la entrega de un servicio final.

3.1.11 *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.

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

3.1.13 *Servicio a la habitación (room service).* Servicio a la habitación que puede incluir, servicio de alimentos y bebidas o cualquier otro servicio ofertado por el hotel que puede ser entregado directamente en la habitación.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la ocupación.** La camarera de pisos se ocupa, principalmente, de limpiar, higienizar y organizar las habitaciones y áreas sociales; inspeccionar la habitación para la salida del huésped; reponer y controlar el material; atender pedidos y reclamos.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, camarera de pisos, requisitos.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *La camarera de pisos debe:*

5.1.1.1 *Limpiar, asear y ordenar las habitaciones:*

- a) Barrer, aspirar, lavar, pulir, remover manchas simples de sanitarios, pisos, minibar, ventanas, paredes, muebles, espejos, cuadros, barrederas, equipos y demás elementos de la habitación y área social, aplicando procedimientos o estándares mínimos.

5.1.1.2 *Adecuar la habitación para recibir al huésped:*

- a) Limpiar íntegramente la habitación;
- b) realizar el montaje de cama extra o cuna;
- c) poner o retirar elementos extras;
- d) arreglar y ordenar menaje de acuerdo con los requerimientos del huésped;
- e) coordinar con el departamento de recepción y alimentos y bebidas atenciones especiales a huéspedes;
- f) coordinar con el departamento de reservas el estado de las habitaciones.

5.1.1.3 *Inspeccionar el estado de una habitación:*

- a) Hacer inspección visual de la apariencia y calidad después de la finalización del servicio de ordenamiento y limpieza;
- b) confirmar el consumo de minibar;
- c) confirmar la integridad de las instalaciones, el abastecimiento de agua en el baño, la ausencia de algún elemento que perjudique la presentación final de la habitación.

5.1.1.4 *Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación:*

- a) Verificar el funcionamiento de interruptores, luz, televisión, radio, teléfono, control remoto, TV, aire acondicionado, ventana, puerta, gaveta, ducha, televisión por cable, radio despertador, visillo, cortina pesada (blackout), persianas, caja de seguridad u otros;
- b) detectar la presencia de insectos, olores y ruido excesivo.

5.1.1.5 *Ordenar la habitación ocupada:*

- a) Arreglar la habitación;
- b) retirar el menaje de servicio a la habitación (room service);
- c) hacer la cama, reponer las toallas, sábanas y otros elementos de lencería o menaje;
- d) reabastecer el minibar;
- e) mantener en orden las pertenencias del huésped.

5.1.1.6 *Efectuar controles y registros:*

- a) Contar, revisar y clasificar la ropa de habitación para su envío a la lavandería;
- b) controlar y registrar consumo de minibar, productos extras, fecha de caducidad y conservación del producto;
- c) registrar la cantidad de huéspedes por habitación y novedades;
- d) recoger y registrar objetos olvidados;
- e) hacer inventario de cada habitación y de la bodega de piso.

5.1.1.7 *Operar equipos de trabajo:*

- a) Operar la aspiradora, enceradora, radio transistor y aparatos de uso del huésped como televisión, control remoto, aire acondicionado, secador de cabello, minibar;
- b) equipar y maniobrar el carro de apoyo.

(Continúa)

5.1.1.8 *Brindar información del establecimiento al huésped:*

- a) Brindar información acerca de los horarios, actividades del establecimiento y los servicios que se generan en los diferentes ambientes;
- b) direccionar al huésped con el departamento responsable de solucionar sus inquietudes.

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

- a) Recibir, tramitar y hacer seguimiento de los requerimientos del huésped en relación a otros ambientes o sectores del establecimiento.

5.1.1.10 *Velar por la seguridad y privacidad del huésped:*

- a) Notificar al departamento de seguridad el acceso de personas ajenas;
- b) observar flujo y tipo de equipaje;
- c) comunicar a la administración anomalías de comportamiento o uso indebido de las habitaciones por parte del huésped;
- d) garantizar confidencialidad sobre los hábitos e información del huésped;
- e) trabajar conjuntamente con su jefatura y departamento de seguridad para solventar cualquier situación conflictiva.

5.1.1.11 *Asegurar la satisfacción del cliente:*

- a) Transformar el ambiente en un lugar agradable para el huésped;
- b) hacer la cobertura de la habitación;
- c) atender situaciones incómodas;
- d) atender solicitudes y quejas del huésped;
- e) atender recomendaciones para el cliente importante (*VIP*) o con necesidades especiales;
- f) escuchar y comunicar al supervisor las impresiones y opiniones del huésped;
- g) realizar las tareas de limpieza sin perturbar la estadía del huésped.

5.1.1.12 *Cuidar de la apariencia personal:*

- a) Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia;
- b) utilizar trato formal y conducta discreta.

5.1.1.13 *Mantener la comunicación con los demás departamentos:*

- a) Coordinar actividades relacionadas con otras áreas.

5.2 Competencia

5.2.1 La camarera de pisos, 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 limpieza, ordenamiento y aseo aplicables a instalaciones y equipos de uso común en habitaciones y áreas sociales;
- b) técnicas de montaje de cama y presentación de piezas de menaje y otros elementos;
- c) requisitos de higiene personal y seguridad en el trabajo;
- d) operación de equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones;
- e) procedimientos para asegurar la privacidad y seguridad del huésped;
- f) servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento;
- g) rutinas de lavandería y mantenimiento preventivo;
- h) procedimientos de manejo de minibares;
- i) manejo de formularios.

(Continúa)

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas;
- b) lectura y escritura clara para llenado de formularios y registros de novedades simples;
- c) tomar decisiones rápidas bajo presión;
- d) comunicarse claramente de manera verbal;
- e) manipular objetos con firmeza y coordinación motriz.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) *Práctico*. Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar las cosas.
- b) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- c) *Tradicional*. Preserva los métodos bien establecidos, prefiere la ortodoxia, disciplinado y convencional.
- d) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- e) *Discreto*. Reservado, evita hablar de sí mismo y de los otros.
- f) *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 camarera de pisos. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Vender servicios extra:*

- a) Sugerir otros servicios del establecimiento con el objetivo de aumentar el consumo diario del huésped.

Y.1.3 *Organizar las pertenencias del huésped bajo pedido:*

- a) Organizar la ropa;
- b) transferir las pertenencias de una habitación a otra.

Y.1.4 *Remover manchas difíciles en habitaciones:*

- a) Aplicar el método y técnica especial para identificar un tipo de mancha;
- b) aplicar producto para remover manchas en alfombra, piso, mesón, cocina, cortina, tejido, pared, metal y vidrio.

Y.1.5 *Realizar mantenimiento simple:*

- a) Ajustar una cama, limpiar el lavabo, canastilla de desagüe e inodoro;
- b) cambiar lámparas;
- c) cambiar pila de control remoto.

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 54:001.02-014:2003 – *Turismo - Camareira ou arrumador – Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: TÍTULO: TURISMO. CAMARERA DE PISOS. REQUISITOS Código:
NTE INEN 2 432 DE COMPETENCIA LABORAL. SV 06.03-405

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. 034-2008 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