



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 446:2008**

---

---

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

**Primera Edición**

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

First Edition

---

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

<b>Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria</b>	<b>TURISMO. RECEPCIONISTA POLIVALENTE. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 446:2008 2008-12</b>
---	---	--

## 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.

**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 transparenta 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 – Competência 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 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:**

**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**

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)

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

Por Resolución No. 048-2008 de 2008-05-19

Registro Oficial No. 485 de 2008-12-10



---

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)