



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 447:2008

TURISMO. JEFE DE RECEPCIÓN. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Primera Edición

TOURISM. FRONT DESK MANAGER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE

First Edition

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, jefe de recepción, requisitos
SV 06.03-409
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria	TURISMO. JEFE DE RECEPCIÓN. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	NTE INEN 2 447:2008 2008-12
---	---	--

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como jefe de recepción 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 *Aumentar la categoría del servicio entregado (up grade).* Herramienta comercial que implica aumentar la categoría del servicio ofertado o entregado al cliente. Normalmente se utiliza como herramienta de solución de conflictos o como cortesía a clientes importantes (*VIP*).

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 *Disminuir la calidad del servicio entregado (down grade).* Herramienta comercial, que puede incluir disminuir la categoría del servicio entregado al cliente con o sin conocimiento previo del servicio inicialmente ofertado.

3.1.7 *Exceso de contratación (overbooking).* Proceso de comercialización de habitaciones que busca sobrevender la capacidad instalada útil del hotel, con el fin de igualar el exceso de venta con el porcentaje estadístico de reservas que posiblemente no se presentarán, tratando así de alcanzar un 100% de ocupación.

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

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

3.1.10 *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.

3.1.11 *Ocupación hotelera.* 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.

3.1.12 *Reserva confirmada que no se presentó (no show).* Expresión que designa el caso de un huésped o pasajero que teniendo reservación confirmada no se presenta oportunamente.

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

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, jefe de recepción, requisitos.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Descripción de la ocupación. El jefe de recepción se ocupa, principalmente, de organizar y controlar los servicios de recepción, telefonía, portería, manejo de equipaje y servicios internos y externos relativos a las necesidades del huésped.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El jefe de recepción debe:*

5.1.1.1 *Organizar el trabajo:*

- a) Elaborar cronogramas y horarios de trabajo;
- b) definir prioridades para atender las solicitudes especiales;
- c) programar la llegada y salida de huéspedes;
- d) organizar operaciones para temporadas y eventos;
- e) establecer estándares de tiempo y calidad para servicios y productos;
- f) establecer y revisar métodos y procedimientos operacionales;
- g) determinar los equipos necesarios para operar en la recepción, telefonía y portería;
- h) definir o revisar productos;
- i) realizar seguimiento del desempeño del equipo de trabajo;
- j) delegar responsabilidades a cada colaborador del equipo de trabajo;
- k) establecer tarifas y utilización de las mismas;
- l) trabajar con inventario de acuerdo a la ocupación.

5.1.1.2 *Coordinar el servicio:*

- a) Organizar los equipos de trabajo por turnos;
- b) proveer de recursos necesarios al equipo y controlar las zonas de almacenamiento;
- c) orientar al equipo sobre atenciones especiales, privacidad del huésped, seguridad y emergencias;
- d) asegurar que el servicio sea ejecutado conforme a las políticas y estándares mínimos de calidad.

5.1.1.3 *Vincularse con servicios externos:*

- a) Establecer acuerdos con taxis, hoteles, rentadoras de vehículos, restaurantes, centros comerciales y almacenes, para atender las demandas de los clientes.

5.1.1.4 *Controlar transacciones:*

- a) Controlar al auditor en la supervisión del trabajo de caja;
- b) investigar discrepancias en reservas;
- c) realizar informes estadísticos y demás reportes solicitados por gerencia.

5.1.1.5 *Solucionar problemas con huéspedes:*

- a) Resolver problemas sobre exceso de contratación (*overbooking*), aumento de la categoría del servicio entregado (*up grade*), disminución de la categoría del servicio entregado (*down grade*) y reserva confirmada que no se presentó (*no show*);
- b) resolver problemas de pago y descuentos;
- c) atender a huéspedes insatisfechos o con problemas de comportamiento en el uso de las instalaciones del establecimiento, en coordinación con el departamento de seguridad.

5.1.1.6 *Asegurar la satisfacción del cliente:*

- a) Proporcionar servicio personalizado a grupos, clientes importantes (*VIP*) o clientes con necesidades especiales;
- b) solucionar las quejas y reclamos del cliente e identificar sus causas, aplicar acciones correctivas y preventivas y promover mejoras;

(Continúa)

- c) sugerir y aplicar métodos de evaluación de satisfacción del cliente;
- d) verificar el cumplimiento de las expectativas de los clientes respecto al servicio otorgado;
- e) supervisar que el servicio entregado sea igual al servicio ofertado.

5.1.1.7 Cuidar la imagen de la organización:

- a) Asegurar que la apariencia del personal de recepción esté acorde con las políticas del establecimiento;
- b) asegurar un ambiente acorde a las actividades del establecimiento;
- c) dar cumplimiento a los aspectos legales.

5.1.1.8 Liderar al equipo humano de trabajo:

- a) Seleccionar profesionales cuyo perfil vaya de acuerdo con el cargo;
- b) mantener la disciplina del equipo;
- c) dar solución a conflictos y problemas;
- d) establecer un ambiente de trabajo cooperativo y productivo;
- e) capacitar y dar ejemplo para asegurar el desarrollo profesional del equipo;
- f) evaluar el desempeño de sus colaboradores;
- g) orientar y motivar el auto desarrollo del personal;
- h) asegurar el seguimiento de las tareas iniciadas en turnos anteriores;
- i) evaluar el desarrollo humano y personal del equipo de trabajo.

5.1.1.9 Mantener relación con otros departamentos:

- a) Resolver cuestionamientos operacionales o discrepancias entre los funcionarios de su departamento;
- b) coordinar secuencia e interacción de los procesos o actividades con todos los departamentos del establecimiento.

5.2 Competencia

5.2.1 El jefe de recepción, 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 organización y planificación de cronogramas de trabajo para días normales y feriados; definición de tiempos y calidad de servicio;
- b) desarrollo de procedimientos operacionales;
- c) técnicas de liderazgo, jefatura; coordinación y supervisión de personas;
- d) métodos para evaluar el desempeño del equipo humano de trabajo;
- e) control adecuado de higiene personal;
- f) reglas de etiqueta y protocolo;
- g) tipo, estructura y funcionamiento de las empresas de alojamiento, funciones y responsabilidades de los diversos servicios de la empresa de alojamiento;
- h) programas básicos de computación e internet; sistemas informáticos aplicados;
- i) transacciones monetarias y manejo de tarjetas de crédito;
- j) relaciones humanas, técnicas de manejo de conflictos;
- k) elaboración de planes, presupuestos y gráficos estadísticos para análisis y control;
- l) información turística del área y de la región;
- m) técnicas de venta y servicio al cliente;
- n) técnicas de tarifación.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Lectura y escritura clara para la elaboración de informes gerenciales;
- b) memoria de corto y largo plazo;
- c) rapidez en solución de problemas, principalmente relacionados a la atención al cliente.

(Continúa)

5.2.1.3 Actitudes:

- a) *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- b) *Democrático*. Anima a los demás a expresar sus opiniones, consulta, escucha y toma en cuenta a los demás.
- c) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- d) *Previsor*. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.
- e) *Innovador*. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- f) *Razonador con datos*. Le gusta trabajar con datos, se basa y actúa sobre hechos, goza midiendo y evaluando.

(Continúa)

APÉNDICE Y (Informativo)

Y.1 Otros resultados

Y.1.1 Este apéndice tiene por objeto el ejemplificar otros resultados aplicables en situaciones particulares de la ocupación de jefe de recepción. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Vender servicios extras:*

- a) Participar en el cierre de venta extra y capacitar a su equipo para sugerir otros servicios del establecimiento que ayuden a aumentar el consumo normal del huésped.

Y.1.3 *Actuar como representante comercial:*

- a) Actuar como conserje;
- b) actuar como promotor del establecimiento;
- c) indagar el nivel de satisfacción del huésped e identificar oportunidades de negocio.

Y.1.4 *Apoyar a la gestión del negocio:*

- a) Sustituir temporalmente a sus superiores, en lo que se refiere a la coordinación y control;
- b) colaborar en la elaboración de propuestas de ordenamiento y optimización de la tasa de ocupación hotelera y desempeño global.

Y.1.5 *Gerenciar el sector de reservas:*

- a) Asegurar la alta tasa de ocupación del hotel;
- b) negociar tarifas y establecer alianzas con operadoras y convenios con empresas.

Y.1.6 *Coordinar el estacionamiento:*

- a) Supervisar el servicio de valet parking;
- b) establecer rutinas de servicio y administrar convenios con estacionamientos.

Y.1.7 *Coordinar la seguridad:*

- a) Establecer rutinas de servicio guardando las políticas de seguridad;
- b) realizar convenios con empresas especializadas que brinden seguridad.

Y.1.8 *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.1.9 *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.1.10 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 54:001.02-009:2003 – *Turismo – Chefe de recepção – Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN 2 447 **TÍTULO: TURISMO. JEFE DE RECEPCIÓN. REQUISITOS DE COMPETENCIA TÉCNICA.** **Código:** SV 06.03-409

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
Registro Oficial No. 485 de 2008-12-10

Por Resolución No. 049-2008 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