



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 449:2008

TURISMO. AUDITOR NOCTURNO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Primera Edición

TOURISM. NIGHT AUDITOR. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, auditor nocturno, requisitos
SV 06.03-411
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria	TURISMO. AUDITOR NOCTURNO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	NTE INEN 2 449:2008 2008-12
---	--	--

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como auditor nocturno 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 *Comanda.* Documento en donde se registra el pedido del cliente.

3.1.3 *Competencia.* Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño del trabajo 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 *Exceso de contratación (overbooking).* Proceso de comercialización de habitaciones que busca sobrepasar 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.

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

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

3.1.8 *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.

3.1.9 *Ocupación hotelera.* Valor porcentual o absoluto a través del cual se mide mensualmente el número de pernотaciones en un hotel en función a su capacidad y durante un tiempo determinado.

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 *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.

3.1.14 *Vocabulario técnico.* Conjunto de palabras de un idioma pertenecientes al uso de una actividad determinada.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, auditor nocturno, requisitos.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Descripción de la ocupación. El auditor nocturno se ocupa, principalmente, de elaborar documentos y pagos procesados en la recepción; realizar el cierre diario de consumos del huésped y de eventos; orientar y apoyar a la recepción.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El auditor nocturno debe:*

5.1.1.1 *Analizar los cierres de caja:*

- a) Detectar y corregir errores en los cierres de caja;
- b) verificar la procedencia de comandas, archivos y débitos de la cuenta del huésped;
- c) emitir el informe de la auditoría nocturna.

5.1.1.2 *Identificar y corregir errores u omisiones:*

- a) Analizar el libro de novedades del ama de llaves;
- b) incluir reservas en el sistema;
- c) tomar acciones sobre la oferta o no conformidad de las reservas;
- d) cancelar o corregir comprobantes de débito;
- e) realizar el control y registro de documentos anulados, extraviados o usados indebidamente;
- f) hacer el seguimiento de los errores encontrados.

5.1.1.3 *Monitorear los límites de crédito de los huéspedes:*

- a) Verificar los límites de crédito de las cuentas;
- b) alertar a la gerencia de recepción sobre saldos elevados e indicadores de problemas en la cuenta de los huéspedes.

5.1.1.4 *Entregar facturas:*

- a) Verificar el cumplimiento del procedimiento de facturación y cobros y evidenciar su aplicación correcta o la existencia de adulteraciones o excesos en los valores cobrados;
- b) organizar y enumerar los documentos antes de enviarlos al área de contabilidad.

5.1.1.5 *Realizar Informes:*

- a) Verificar la veracidad de los datos generados y emitir boletines estadísticos, planillas y balances diarios de los diferentes puntos de venta;
- b) elaborar el pronóstico de ocupación hotelera a ocho días con datos actuales.

5.1.1.6 *Orientar sobre procedimientos:*

- a) Capacitar al personal de recepción, caja y demás emisores de comprobantes de débito, sobre los procedimientos de elaboración, tramitación y archivo de documentos.

5.1.1.7 *Analizar y registrar las novedades:*

- a) Revisar, analizar el libro de novedades y registrar sucesos ocurridos, fomentar acciones para evitar la repetición de errores y fallas identificadas en la auditoría;
- b) dar seguimiento a las acciones tomadas para eliminar errores encontrados e informar a los diferentes departamentos responsables.

(Continúa)

5.1.1.8 Actualizar el sistema de información:

- a) Hacer respaldos de seguridad;
- b) enviar al personal involucrado la información relativa a la actualización del sistema;
- c) mantener las máquinas en condiciones operacionales con datos actualizados.

5.1.1.9 Operar equipos de recepción:

- a) Operar el computador, impresora, teléfono, central telefónica, tarifador de llamadas, fax, calculadora y máquina de tarjetas de crédito.

5.1.1.10 Apoyar al equipo humano de recepción:

- a) Realizar el registro de ingreso del huésped (*check in*) y salida del huésped (*check out*);
- b) recibir pedidos de los clientes o huéspedes y transmitirlos a los responsables de cada departamento;
- c) recibir, anotar y entregar mensajes;
- d) preparar el cierre de cuenta del huésped;
- e) revisar las cuentas;
- f) notificar al cliente sobre su saldo;
- g) solicitar pre-autorización de tarjetas de crédito;
- h) emitir facturas durante el proceso de salida del huésped (*check out*);
- i) resolver problemas de exceso de contratación (*overbooking*) y reserva confirmada que no se presentó (*no show*).

5.1.1.11 Mantener comunicación con otras áreas:

- a) Mantener comunicación con las diferentes áreas del hotel que generan puntos de venta para evaluar los informes generados y coordinar actividades.

5.2 Competencia

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

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Manejo de hojas de cálculo;
- b) procesos y procedimientos contables y financieros;
- c) elaboración de planillas y gráficos para análisis y control;
- d) técnicas de auditoría en sistemas de empresas de alojamiento;
- e) tipos, estructura, funcionamiento y procedimientos de empresas de alojamiento;
- f) requisitos de presentación e higiene personal;
- g) reglas de etiqueta y protocolo.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Cálculos matemáticos;
- b) lectura y escritura clara, para registro de inquietudes, sugerencias y orientaciones;
- c) memoria de corto y mediano plazo, que posibilite recordar detalles de cierres de caja;
- d) análisis y solución de situaciones conflictivas;
- e) verificación de diferencias entre planillas o resúmenes;
- f) evaluación crítica, capacidad de observación y sistematización;
- g) raciocinio lógico y capacidad de decisión para argumentar oralmente o en forma escrita.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

(Continúa)

- b) *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- c) *Razonador con datos*. Le gusta trabajar con datos, se basa y actúa sobre hechos, goza midiendo y evaluando.
- d) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.

(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 auditor nocturno. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Apoyar el desarrollo del establecimiento:*

- a) Entrenar al personal de los puntos de venta en tareas relacionadas con auditoría nocturna;
- b) participar en la implementación de sistemas de calidad;
- c) supervisar y viabilizar la organización y conservación de todas las instalaciones del establecimiento;
- d) realizar un mapa de control de resultados;
- e) evaluar el desempeño y sugerir acciones preventivas para la mejora;
- f) asegurar la continuidad de las labores iniciadas en turnos anteriores;
- g) actuar como gerente nocturno.

Y.1.3 *Actuar como cajero de recepción:*

- a) Recibir pagos de clientes;
- b) verificar depósitos bancarios;
- c) hacer controles de débito;
- d) preparar facturas;
- e) realizar informes de contabilidad;
- f) efectuar sistemas manuscritos de facturación e identificar diferencias en caja;
- g) transferir información entre los puntos de venta.

Y.1.4 *Actuar como auxiliar de reservas:*

- a) Identificar necesidades del cliente;
- b) revisar, identificar y ofrecer la acomodación disponible, cubriendo la expectativa del cliente;
- c) informar el valor diario y forma de pago;
- d) registrar depósitos anticipados para pagos;
- e) comunicar confirmaciones de reserva;
- f) efectuar cambios de reservas y cancelaciones;
- g) dar información respecto a la ciudad y atractivos turísticos.

Y.1.5 *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Utilizar vocabulario técnico en inglés para el registro de ingreso (*check in*) y proceso de salida del huésped (*check out*).

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 54:001.02-007:2003 – *Turismo – Auditor Nocturno – Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN 2 449 **TÍTULO:** TURISMO. AUDITOR NOCTURNO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. **Código:** SV 06.03-411

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

Por Resolución No. 051-2008 de 2008-05-19

Suplemento del Registro Oficial No. 484 de 2008-12-09

**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: direccion@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**