



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE INGENIERÍA DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**TÍTULO:**

**ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EN  
LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE  
GUAYAQUIL PARA DISEÑAR UN PROGRAMA DE MEJORAS  
EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE.**

**AUTORES/AS:**

**Chávez Garaicoa, Katherine Melissa**

**Castro Paccha, Edison Leonardo**

**Proyecto de Titulación Previo a la Obtención del Título de:  
Ingenieros/as en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

**TUTOR/A:**

**Ing. Zerda Barreno Elsie Ruth, MAE.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **KATHERINE MELISSA CHÁVEZ GARAICOA Y EDISON LEONARDO CASTRO PACCHA**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingenieros/as en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

**TUTORA**

---

**Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, MAE.**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, MBA**

**Guayaquil, a los 30 del mes de Agosto del año 2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Katherine Melissa Chávez Garaicoa**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación “**Análisis de la influencia de la calidad del servicio, en la satisfacción de los clientes, en los hoteles de 3 estrellas en la ciudad de Guayaquil para diseñar un Programa de mejoras en la Calidad de Servicio al Cliente**”, previa a la obtención del Título de **Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 30 del mes de Agosto del año 2014**

**EL (LA) AUTOR/A**

---

**Katherine Melissa Chávez Garaicoa**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Edison Leonardo Castro Paccha**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación “**Análisis de la influencia de la calidad del servicio, en la satisfacción de los clientes, en los hoteles de 3 estrellas en la ciudad de Guayaquil para diseñar un Programa de mejoras en la Calidad de Servicio al Cliente**”, previa a la obtención del Título de **Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 30 del mes de Agosto del año 2014**

**EL (LA) AUTOR/A**

---

**Edison Leonardo Castro Paccha**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Katherine Melissa Chávez Garaicoa**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EN LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA DISEÑAR UN PROGRAMA DE MEJORAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 30 del mes de Agosto del año 2014**

**EL (LA) AUTOR/A:**

---

**Katherine Melissa Chávez Garaicoa**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Edison Leonardo Castro Paccha**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EN LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA DISEÑAR UN PROGRAMA DE MEJORAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 30 del mes de Agosto del año 2014**

**EL (LA) AUTOR/A:**

---

**Edison Leonardo Castro Paccha**

## **AGRADECIMIENTO**

Primero a Dios porque sin él no hubiésemos podido realizar este proyecto. Por poner en nuestro camino personas en las que pudimos confiar, quienes nos ayudaron y han sido leales acompañándonos con ánimos, energías y palabras de aliento para continuar con nuestras metas.

A la Miss Elsie Zerda porque siempre nos motivó en los momentos de flaqueza. A nuestros padres por su gran apoyo a lo largo de nuestros estudios, por siempre darnos valores, consejos para luchar en la vida y tratar de ser mejor cada día.

Katherine Chávez y Edison Castro

## **DEDICATORIA**

El resultado de este trabajo de investigación se lo dedicamos a todos quienes colaboraron de una u otra forma para la culminación de este proyecto.

A nuestros padres que siempre estuvieron junto a nosotros, y que han sido nuestra mayor inspiración y fortaleza a lo largo de este proceso, sin dejar que las adversidades lleguen a detenernos y a continuar luchando para cumplir nuestras metas. Por ellos, hoy alcanzamos el objetivo que establecimos al iniciar nuestra vida universitaria, ser profesionales.

Katherine Chávez y Edison Castro



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**CALIFICACIÓN**

<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Nota final del Tutor</b>
<b>CHÁVEZ GARAICOA KATHERINE MELISSA</b>	
<b>CASTRO PACCHA EDISON LEONARDO</b>	

---

Ing. Zerda Barreno Elsie Ruth, MAE.

**Tutora**

# ÍNDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>19</b>
1.    Generalidades.....	3
1.1    Antecedentes .....	19
1.2    Planteamiento del Problema .....	20
1.3    Formulación del Problema .....	21
1.4    Justificación del Tema .....	22
1.5    Objetivos .....	23
1.5.1    Objetivo General.....	23
1.5.2    Objetivos Específicos.....	23
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>24</b>
2.    Marco Teórico.....	8
2.1    Ciclo de Deming o Ciclo PDCA .....	24
2.2    Gestión de la Calidad Total Según Juran .....	25
2.3    La Gestión de la Calidad Total Según Ishikawa .....	26
2.4    Principios de la Excelencia o Calidad Total.....	27
2.5    Principales Factores Determinantes de la Calidad .....	27
2.6    Tipologías Perceptivas .....	28
2.7    Teoría Bifactorial de Motivación de Frederick Herzberg .....	29
2.8    Marco Conceptual .....	31
2.8.1    Conceptos Relevantes.....	31
2.9    Marco Referencial .....	34
2.9.1    Propuesta para Mejorar la Calidad de Servicio de Seguridad.....	34
2.9.2    La calidad del Servicio y su Incidencia en la Demanda Turística.....	35
2.9.3    Propuesta para el Diseño de Instructivo para los Procesos.....	36
2.10    Marco Legal .....	37
2.10.1    Ley de Turismo.....	37
2.10.2    Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.....	38
2.10.3    Plan Nacional para El Buen Vivir 2013 – 2017.....	38
2.10.4    Reglamento General de Actividades Turísticas.....	40

2.11	Metodología de la Investigación .....	41
2.11.1	Tipos de Estudio.....	42
2.11.2	Método.....	42
2.11.3	Enfoque.....	43
2.11.4	Técnicas de Recolección de Información.....	44
2.11.5	Población.....	46
2.11.6	Muestra.....	46
2.11.7	Procesamiento y Análisis de Datos.....	47
<b>CAPITULO III.....</b>		<b>47</b>
3.	Determinar e Identificar los Factores que Influyen en la Calidad del Servicio en los Hoteles de Tres - Segunda Categoría.....	31
3.1	Servicios que Deben Ofrecer los Hoteles.....	47
3.1.1	Hoteles de Cinco Estrellas – Categoría Lujo.....	48
3.1.2	Hoteles de Cuatro Estrellas – Primera Categoría.....	50
3.1.3	Hoteles de Tres Estrellas – Segunda Categoría.....	52
3.1.4	Hoteles de Dos Estrellas – Tercera Categoría.....	54
3.1.5	Hoteles de Una Estrella – Cuarta Categoría.....	55
3.2	Competencias de los Empleados para el Servicio al Cliente.....	56
3.3	Situación Actual de los Hoteles de Tres Estrellas – Segunda Categoría.....	62
3.4	Categorización.....	63
3.5	División de Hoteles por Sectores. ....	63
3.6	Precios Sectorizados.....	64
3.7	Situación Actual de los Servicios Ofrecidos en los Hoteles de Tres Estrellas – Segunda Categoría.....	65
3.8	Factores que Influyen en la Calidad del Servicio al Cliente .....	67
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>68</b>
4.	Analizar las Expectativas de los Huéspedes Nacionales y Extranjeros que Visitan Guayaquil Respecto a los Servicios Hoteleros.....	52
4.1	Resultados de las Encuestas a los Huéspedes de los Hoteles de Tres Estrellas – Segunda Categoría.....	69
4.2	Análisis de los Resultados de las Encuestas a los Huéspedes de los Hoteles de Tres Estrellas – Segunda Categoría.....	78
4.3	Análisis de los Resultados de las Entrevistas a los Hoteles de Tres Estrellas – Segunda Categoría.....	79

4.4	Análisis de los Resultados de las Entrevistas a los Empleados de los Hoteles de Tres Estrellas – Segunda Categoría. ....	80
4.5	Oferta y Demanda de los Servicios de los Hoteles de Tres Estrellas – Segunda Categoría.....	81
4.6	Análisis FODA .....	83
<b>CAPITULO V.....</b>		<b>85</b>
5.	Diseñar un Programa de Mejoras en la Calidad del Servicio al Cliente.....	69
5.1	Introducción de la propuesta. ....	85
5.2	Modelo de Programa de Mejoras en la Calidad de Servicio al Cliente.....	86
5.3	Políticas Gerenciales .....	86
5.3.1	Políticas Generales.....	87
5.4	Gestión de Recursos Humanos.....	88
5.4.1	Proceso de Selección del Personal.....	88
5.4.2	Proceso de Capacitación.....	89
5.4.3	Incentivo al personal.....	98
5.5	Círculo de Calidad.....	99
5.6	Presupuesto Referencial .....	99
<b>CAPÍTULO VI.....</b>		<b>102</b>
6.	Impactos.....	86
6.1	Impacto Socioeconómico: .....	102
6.2	Impacto Cultural:.....	102
<b>CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>103</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		
<b>ANEXOS</b>		

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Definición de la Calidad Según Varios Autores.....	31
<b>Tabla 2:</b> Lista de Hoteles de Tres Estrellas – Segunda Categoría.....	62
<b>Tabla 3:</b> Lista de Hoteles por Sectores .....	63
<b>Tabla 4:</b> Lista de Hoteles por Sectores .....	64
<b>Tabla 5:</b> Respuestas de Huéspedes .....	69
<b>Tabla 6:</b> Respuestas de Huéspedes .....	70
<b>Tabla 7:</b> Respuestas de Huéspedes .....	71
<b>Tabla 8:</b> Respuestas de Huéspedes .....	72
<b>Tabla 9:</b> Respuestas de Huéspedes .....	73
<b>Tabla 10:</b> Respuestas de Huéspedes .....	74
<b>Tabla 11:</b> Respuestas de Huéspedes .....	75
<b>Tabla 12:</b> Respuestas de Huéspedes .....	76
<b>Tabla 13:</b> Respuestas de Huéspedes .....	77
<b>Tabla 14:</b> Presupuesto Referencial.....	101

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Ciclo de Deming.....	24
<b>Gráfico 2:</b> La Trilogía de Juran.....	25
<b>Gráfico 3:</b> Diagrama Causa - Efecto.....	26
<b>Gráfico 4:</b> Percepción en la Hotelería.....	29
<b>Gráfico 5:</b> Precios de Hoteles por Sectores.....	64
<b>Gráfico 6:</b> Encuesta a Huéspedes.....	69
<b>Gráfico 7:</b> Encuesta a Huéspedes.....	70
<b>Gráfico 8:</b> Encuesta a Huéspedes.....	71
<b>Gráfico 9:</b> Encuesta a Huéspedes.....	72
<b>Gráfico 10:</b> Encuesta a Huéspedes.....	73
<b>Gráfico 11:</b> Encuesta a Huéspedes.....	74
<b>Gráfico 12:</b> Encuesta a Huéspedes.....	75
<b>Gráfico 13:</b> Encuesta a Huéspedes.....	76
<b>Gráfico 14:</b> Encuesta a Huéspedes.....	77
<b>Gráfico 15:</b> Programa de Mejoras en la Calidad del Servicio.....	86

## RESUMEN

El turismo en el Ecuador ha tenido un importante crecimiento en los últimos años, constituyendo en los actuales momentos un papel protagónico en la generación de recursos económicos para Ecuador.

Paralelamente se observa la necesidad de mejorar la calidad de los servicios hoteleros. El concepto de calidad no es nuevo dentro de la oferta turística dentro del mercado de Guayaquil. El presente trabajo de investigación plantea como objetivo general: Analizar la influencia de la calidad del servicio, en la satisfacción de los clientes en los hoteles de 3 estrellas (Categorización internacional) y Segunda categoría (Denominación en el Ecuador por el Ministerio de Turismo) en la ciudad de Guayaquil.

Como se lo demuestra posteriormente, se considera de impacto del papel de los administradores, empleados, procesos, tecnologías para determinar la calidad de los servicios que ofertan los hoteles de tres estrellas – segunda categoría en la ciudad de Guayaquil. Para obtener información se utilizó como técnicas de recolección, las encuestas, aplicación de formularios y entrevistas tanto a huéspedes nacionales y extranjeros, como empleados y a administradores con nivel gerencial.

Del análisis de la información obtenida, frente a la necesidad de poner en práctica los conceptos, modelos y teorías de calidad, plataforma de este proyecto, se presenta como resultado un Programa de Mejoras en la Calidad de Servicio al Cliente. La implementación de lo antes indicado, redundará en beneficio de los hoteles, al contar con personal comprometido con la gestión de calidad, mejorando la imagen y dando a sus huéspedes servicios que cumplan sus expectativas.

**Palabras Claves:** Turismo, Mejorar, Calidad, Satisfacción, Información, Programa.

## ABSTRACT

Tourism in Ecuador has grown significantly in recent years, constituting at the present time a leading role in generating economic resources to Ecuador.

Alongside the need to improve the quality of hotel services is observed. The quality concept is not new in the tourism market in Guayaquil. The present investigation sets out as a general objective: To analyze the influence of service quality on customer satisfaction in all 3 star hotels (international category) and second category (rated in Ecuador by the Ministry of Tourism) in the city of Guayaquil.

As shown later, it is considered the impact of the role of managers, employees, processes, technologies to determine the quality of the services they offer at all three star - second category hotels in the city of Guayaquil. In order to get information there were collection techniques, surveys, application forms and interviews used with both domestic and foreign guests, such as employees and managers with managerial level.

Analysis of the information obtained, against the need to implement the concepts, models and theories quality platform for this project comes as a result of Program Improvement in the Quality of Customer Service. The implementation of the abovementioned meaning, absolutely in the interests of hotels, this will take them to have staff committed to quality management, improving the image and giving guests services that meet your expectations.

**Key words:** Tourism, making it better, Quality, Satisfaction, Information, Program.

## INTRODUCCIÓN

El turismo y la hotelería de hoy es el motor del crecimiento económico, en muchos países la industria turística y hotelera figura entre las cinco principales fuentes de exportación, representando así el 83 % del PIB de los países en desarrollo y en vías de desarrollo. Según estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) unos 200 millones de personas en el mundo trabajan en el sector de viajes y turismo. Este mercado laboral registra tendencias de altas tasas de empleo a tiempo parcial no deseado, ocupación temporal y estacional, con una creciente gestión de los servicios.

La demanda turística internacional del Ecuador en el 2009 cerró con 970.086 llegadas de turistas extranjeros un decremento del 35 % con relación al 2008. El turismo interno representa el 53 % del mercado turístico del país. (Ministerio de Turismo, 2010). Esta investigación tiene información y aspectos importantes que se han recogido sobre el tema en el ámbito hotelero, los cuales luego de ser entrevistados, analizados e interpretados nos ha permitido llegar a una solución no definitiva pero si significativa, ya que identificado los problemas y preocupaciones de los clientes de los hoteles de la ciudad de Guayaquil ha podido identificar una realidad conocida y determinante en el ámbito hotelero.

Por medio de este proyecto se pretende diseñar un Programa de mejoras en la Calidad de Servicio al Cliente en los hoteles de 3 estrellas – segunda categoría de la Ciudad de Guayaquil ya que, la calidad de servicio es un factor muy importante, para la satisfacción del cliente, por eso este proyecto se enfocará en estos hoteles de Guayaquil, todo esto abarca algunos elementos, que están dentro de la organización.

En este proyecto se trata el desarrollo hotelero en la ciudad de Guayaquil, desde el año 1996 hasta la actualidad, denotando un alto crecimiento en la industria de la hotelería.

Hoy en día, el sector hotelero depende mucho de los clientes, y del éxito del negocio, por lo tanto se abarca los temas como los factores del servicio al cliente, como son amabilidad, ambiente, comodidad, el trato personalizado, rapidez en el servicio, la higiene, seguridad, teorías de calidad etc.

Finalmente en este proyecto se espera que el programa de mejoras sea útil para la hotelería, y sirva como referencia para futuros estudios que se realicen en el campo de la calidad del servicio para la satisfacción del cliente.

# CAPÍTULO I

## 1. Generalidades

### 1.1 Antecedentes

En tiempos atrás en la ciudad de Guayaquil, el mercado hotelero lo conformaba 676 establecimientos de alojamiento, en el año 1996 basados en el INEC. Actualmente en Guayaquil, se reconoce un crecimiento y demanda en el sector hotelero, por parte de turistas y empresarios para realizar sus actividades turísticas y comerciales. Guayaquil cuenta con datos estadísticos basados en el INEC, con una cantidad de establecimientos hoteleros de 1.013 hasta el 2010 recibe gran afluencia de gente extranjera y nacional.

Esta cifra muestra un gran número de hoteles y que por la tanto se convierte en buena fuente de trabajo y gran espacio en el mercado hotelero. De acuerdo al INEC, datos basado hasta el 2010, se cuenta con un número de 100.215 profesionales y conocedores trabajando en las áreas hoteleras.

Este proyecto basa su análisis sobre el concepto de calidad, presentado por autores universales como Kaoru Ishikawa, Joseph Juran, William Edwards Deming, y del modelo EFQM (Modelo Europeo de Excelencia Empresarial) que han proporcionado el marco de teórico para definir los parámetros de calidad.

La situación actual en Guayaquil, es que al haber una gama de hoteles, el cliente en su elección para hospedarse evalúa entre otros factores la calidad del servicio, de forma de que obtenga mayores beneficios a costo menor y que conlleve la satisfacción de sus expectativas.

Conocer qué factores influyen sobre la satisfacción de los clientes potenciales frente a las expectativas de los servicios es vital para esta investigación para lo cual se utilizará como técnicas para recoger la información, las encuestas dirigidas a los

huéspedes nacionales y extranjeros que se alojan en estos hoteles y entrevistas a gerentes o administradores así como a empleados de los hoteles de tres estrellas – segunda categoría.

Mediante este estudio descriptivo se caracteriza los hechos, opiniones, factores que influyen los comportamientos de los clientes y personal de los hoteles analizados, lo que permitirá elaborar un Programa de Mejoras en la Calidad del Servicio al Cliente, y como resultado se vea reflejado en la satisfacción de los clientes de tres estrellas – segunda categoría de la Ciudad de Guayaquil.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

El sector hotelero como parte del eje turístico de la Matriz Productiva promocionada por el Gobierno Nacional del Ecuador, ha dado una serie de preferencias y apoyo para su expansión y desarrollo.

Las universidades y centros tecnológicos del país han aportado a la sociedad profesionales en las ramas turísticas de tal manera que la oferta hotelera cuenta con personal calificado para ocupar los diferentes puestos en las estructuras en las organizaciones hoteleras. Según el INEC, datos hasta el 2010, hay 100.215 profesionales y conocedores trabajando en las áreas hoteleras.

Si bien es cierto que los puestos de trabajo están desempeñados por profesionales de turismo, este personal no tiene sentido de pertenencia, falta de compromiso, poco involucramiento en los procesos de servicios al cliente. El personal del hotel de tres estrellas - segunda categoría no cuenta con el conocimiento adecuado de las normas, procesos y estándares de calidad, que son esenciales para el servicio y satisfacción al cliente, adicionalmente no poseen ciertas habilidades específicas que se requieren en este tipo de servicio.

Las políticas gerenciales son poco socializadas entre el personal administrativo y operativo, su impacto en el desempeño organizacional es negativo, estos aspectos son parte de la problemática a plantearse.

Lo que sucede en la ciudad de Guayaquil, es que en los hoteles de tres estrellas - segunda categoría existe un porcentaje ocupacional que fluctúa entre 80% - 90% de las habitaciones de lunes a jueves y 40% de las habitaciones los fines de semana. Esto puede ser resultado de la falta de interés en la captación de potenciales clientes, sobre el impacto del servicio, de la infraestructura, sobre la disponibilidad de servicios tecnológicos, por parte de los altos directivos y de los empleados del hotel, generando que su capacidad instalada no sea optimizada.

La satisfacción del cliente está en relación con las expectativas que tenga sobre los servicios que le ofertan, lo que dependerá de la tarifa asignada por el hotel. Las empresas eficientes en general intentan complacer al cliente prometiéndoles solo lo que pueden ofrecer, y ofreciendo luego más de lo que prometen, es decir, superar las expectativas de los clientes.

Esto no ocurre en los hoteles de tres estrellas – segunda categoría analizados, los servicios no cumplen los estándares de calidad percibidos por los clientes, en consecuencia el cliente está insatisfecho por su experiencia negativa. En este caso, genera poca afluencia de huéspedes a los hoteles.

### **1.3 Formulación del Problema**

¿De qué manera influye la calidad del servicio, en los hoteles de 3 estrellas – segunda categoría en la ciudad de Guayaquil, para la satisfacción de los clientes en el 2014?

## 1.4 Justificación del Tema

El tema elegido para esta investigación, hace aportes importantes en el campo hotelero sobre la calidad de servicio, que fundamenta las elecciones de los clientes y su impacto en su satisfacción, así como este sector contribuye de forma objetiva en las soluciones sobre calidad y la repercusión en la generación de empleo y contribución en el crecimiento económico. A continuación se presenta la importancia para diferentes áreas y sectores de la sociedad:

- El sector hotelero se ve comprometido con el crecimiento económico por ser parte del desarrollo turístico del país y de la matriz productiva propuesta por el gobierno. En Ecuador la balanza turística ha crecido el 21% con relación al 2012. Según el Catastro de Alojamiento del Ministerio de Turismo, en Guayaquil hay 269 establecimientos de alojamiento y el Ministerio de Turismo publica en el 2013 los ingresos generados en el sector turístico y hotelero de 1,251.3 millones USD.
- La misión de la hotelería es la atención a sus huéspedes. Esta atención debe darse con calidad, en función de los beneficios para los clientes. El aplicar estas normas de calidad a los hoteles de tres estrellas – segunda categoría, elevarían su capacidad de ocupación hotelera, mejorando su rentabilidad y su imagen dentro del nicho de mercado en el que estén posesionados.
- Al mejorar la calidad de servicio, aumentará la afluencia de huéspedes contribuyendo a la creación de nuevas plazas de trabajo y por consecuencia el índice de desempleo en el país se reduciría.
- La aplicación de las políticas de calidad es una exigencia de los clientes, y la aplicación sobre reconocimiento de las normas INEN están a disposición de los establecimientos hoteleros. La presente investigación aporta lineamiento para el ajuste de políticas empresariales del servicio al cliente,

desarrollo de competencias del personal, planes de mantenimiento preventivo para la de infraestructura e implementos hoteleros para así desarrollar mejoras continuas para el servicio al cliente.

- Considerando los 23 hoteles de tres estrellas – segunda categoría que hay en la ciudad se orientará a Guayaquil como destino de turistas nacionales y extranjeros que buscan hoteles que cubran sus expectativas de acuerdo a sus status económico y a sus necesidades de hospedaje.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Analizar la influencia de la calidad del servicio, en la satisfacción de los clientes en los hoteles de 3 estrellas – segunda categoría en la ciudad de Guayaquil, mediante el estudio de campo dirigida a los huéspedes nacionales y extranjeros para diseñar un Programa de mejoras en la Calidad de Servicio al Cliente.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Determinar e identificar los factores que influyen en la calidad del servicio en los hoteles de tres estrellas – segunda categoría.
- Analizar las expectativas de los huéspedes nacionales y extranjeros que visitan Guayaquil respecto a los servicios hoteleros.
- Diseñar un Programas de Mejoras en la Calidad de Servicio al cliente

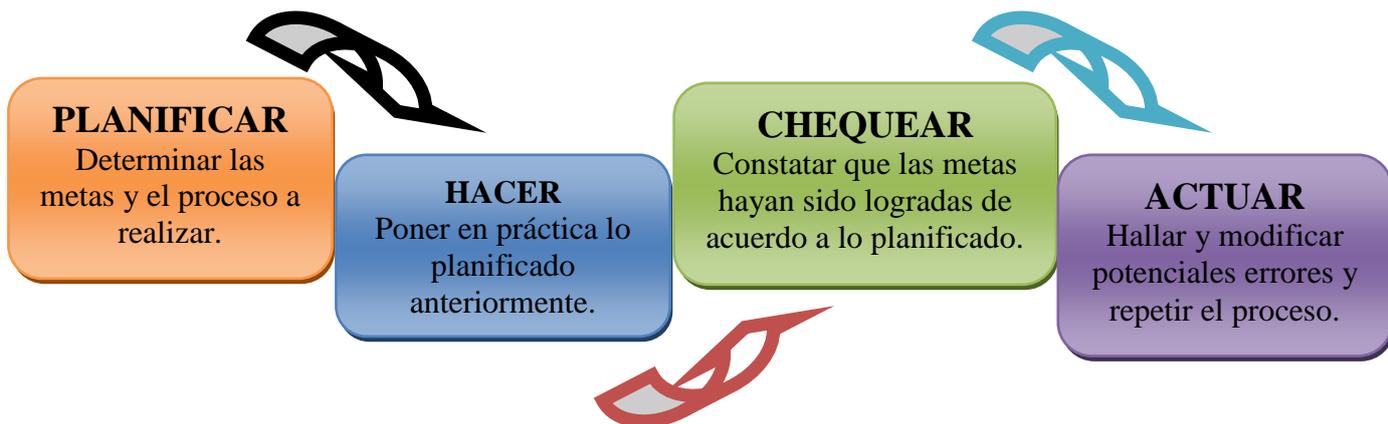
## CAPÍTULO II

### 2. Marco Teórico

#### 2.1 Ciclo de Deming o Ciclo PDCA

De acuerdo a (Díaz, 2009) “la divulgación del ciclo PDCA de Shewhart (Planificar-Hacer-Chequear-Actuar)” (párr.5) es una de las contribuciones más importantes que ha hecho Deming.

**Gráfico 1:** Ciclo de Deming



**Fuente:** Implementación SIG Sistema Integrados de Gestión

**Elaboración:** Autores

Basados en esta teoría de calidad se podrán elaborar estrategias utilizando este modelo para la mejora continua como parte de la filosofía de los hoteles de tres estrellas – segunda categoría. Lo que se trata es un cambio de cultura organizacional en la que participen directivos y empleados de la organización.

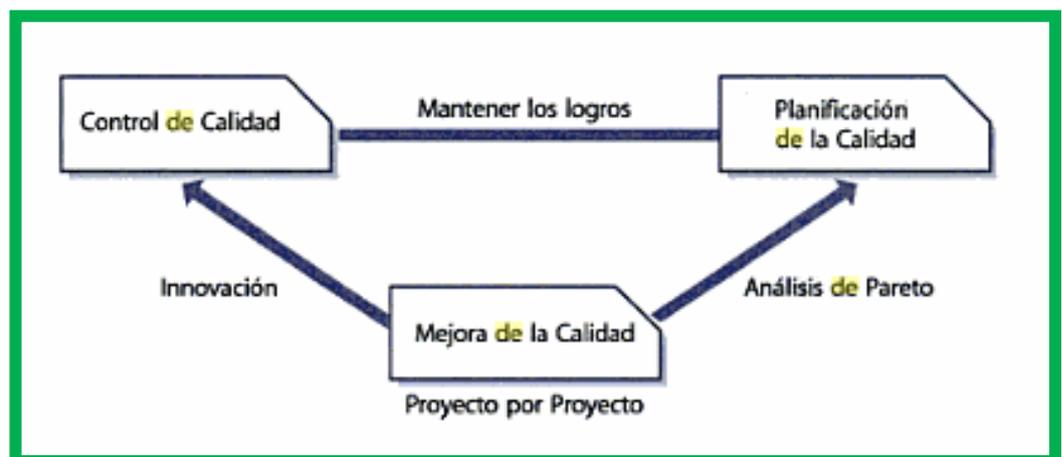
## 2.2 Gestión de la Calidad Total Según Juran

Juran también realizó colaboraciones para la calidad, él a diferencia de Deming se concentró en La Gestión de Calidad.

Según (Díaz, 2009) su gran contribución fue La Trilogía de la Calidad Total y para este proyecto se hará referencia a el segundo proceso que es Control de Calidad pasos “7) *Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad.*” (párr. 10), ya que ayudará a corregir desde el inicio los procesos de control de calidad en las áreas del hotel que necesiten mejorar.

En este caso se lo aplicará al servicio, respecto a lo que ofrece un hotel. Al evaluar los procesos de calidad desde el principio se ahorra tiempo y dinero para el establecimiento y para los empleados porque se tomarán medidas correctivas durante el desarrollo del proceso (Gráfico 2). Esto a su vez se verá reflejado en la satisfacción del cliente, puesto que es un efecto en cadena.

**Gráfico 2:** La Trilogía de Juran



**Fuente:** Mejora Continua del Servicio  
**Elaborado:** Office of Government Commerce

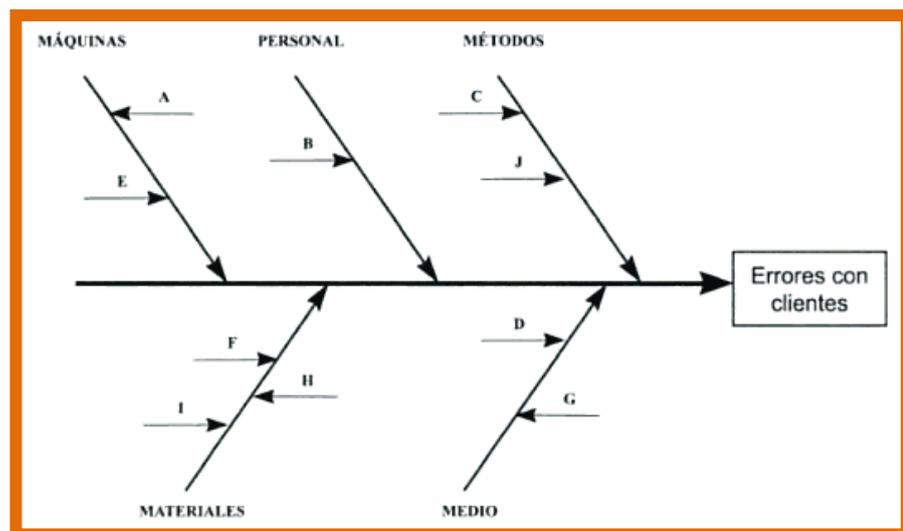
## 2.3 La Gestión de la Calidad Total Según Ishikawa

Como indica (Hernández, 2011) Kaoru Ishikawa señaló “*el control de la calidad puede apoyarse en las siete herramientas básicas, que deben enseñarse a los trabajadores para que trabajen en círculos de calidad y no sólo sean dominio de ingenieros encargados del control de calidad.*” (p. 329).

Si bien Ishikawa propone apoyarse en las siete herramientas básicas para el control de la calidad, para el propósito de este proyecto se aplicará una de ellas a la calidad de servicio y al cliente interno que son los empleados.

Se considerará El Diagrama Causa – Efecto o también conocido como “Espina de Pescado”, que trata de manera didáctica determinar factores (Factores Causales) que causan problema (Gráfico 3) en una organización para así determinar que origina el problema (Causa Principal) y por último el motivo que llevo a originarlo (Subcausa).

**Gráfico 3:** Diagrama Causa - Efecto



**Fuente:** Liderazgo y motivación de equipos de trabajo

**Elaboración:** Kaoru Ishikawa

## 2.4 Principios de la Excelencia o Calidad Total

El modelo EFQM presenta los principios de la excelencia que a continuación se describirá uno de ellos:

Liderazgo y Coherencia: *“La excelencia se traduce en el ejercicio de un liderazgo con capacidad de visión, que inspire a los demás, al tiempo que sea coherente en toda la organización.”* (Del Olmo, 2009, p. 155)

Toda persona que esté a cargo de un grupo de trabajadores o que adquiera esta responsabilidad debería tener como competencia el liderazgo, ya que una de sus funciones principales además de buscar permanentemente la perfección en la realización diaria de los procesos será comprometer, ayudar, motivar, etc., a su equipo de trabajo para así llegar al objetivo común de la empresa.

## 2.5 Principales Factores Determinantes de la Calidad

Según (Kotler & Keller, 2009) Parasuraman, Zeithaml y Berry realizaron una lista de los principales factores determinantes de la calidad y estos son:

1. **Confiabilidad**—La capacidad de prestar el servicio prometido con precisión y consistencia.
2. **Receptividad**—La voluntad de ayudar a los clientes y de prestarles el servicio con celeridad.
3. **Competencia**—El conocimiento y la cortesía de los empleados, y su capacidad de transmitir confianza a los clientes.
4. **Empatía**—La muestra de interés y la atención individualizada a los clientes.

**5. Aspectos tangibles**—El aspecto de las instalaciones, del equipo, del personal y de los materiales de comunicación.

Cada uno de estos factores que se mencionan en el párrafo anterior es de suma importancia en cuanto a lo que requiere el personal y el hotel, ya que de estos dependerán que el huésped disfrute y comparta con los demás su experiencia en el hotel.

Al aplicar estos factores diariamente tanto el personal operativo como el administrativo lograrán apropiarse de estos conceptos y conservarlo como filosofía empresarial, porque al hacerlo podrán captar las necesidades del huésped y en consecuencia lograr la satisfacción del mismo y a su vez que quieran repetir la experiencia.

## **2.6 Tipologías Perceptivas**

Existen tres tipos de percepción semántica, subjetiva o empatía y contextual (Matilla, 2011) para la cual se explicará *“la percepción contextual, producida por la influencia que el contexto en el que se desarrolla la comunicación ejerce sobre ésta”* (p. 44).

Cuando se habla de percepciones la disposición que el huésped tenga antes de visitar el hotel es elemental, porque si llega predispuesto a un mal servicio entonces las cosas más simples desencadenarán una serie de sucesos que no va a permitirle tener una agradable experiencia.

Por otra parte, la percepción del huésped sobre el servicio ofrecido no siempre va a ser la misma ni va a perdurar en el tiempo. Existen diversas variantes que influyen en la percepción del servicio por lo que va a depender del momento en que se encuentre y puede ser así mismo apreciado por el huésped.

**Gráfico 4:** Percepción en la hotelería



**Fuente:** Faro de Vigo.

**Elaboración:** Alexandra Moledo – A. Coruña

## **2.7 Teoría Bifactorial de Motivación de Frederick Herzberg**

Según (Griffin, Treviño & Arriola, 2011) para Herzberg existen dos factores de motivación:

**Factores higiénicos.-** Los gerentes deben asegurar que los factores higiénicos no son deficientes. La remuneración y la seguridad deben ser apropiadas, las condiciones de trabajo seguras, la supervisión técnica aceptable y demás. Al proporcionar factores higiénicos en un nivel apropiado, los gerentes no estimulan la motivación sino que apenas se aseguran de que los empleados estén “no insatisfechos”. Los empleados cuyos gerentes intentan “satisfacer” por medio de factores higiénicos por lo general solo hacen lo suficiente para salir del paso.

**Factores de la motivación.-** dar la oportunidad de experimentar con factores de la motivación como el logro y el reconocimiento. Se pronostica que el resultado de satisfacción y de motivación. (p. 514)

Estas teorías permitirán a los autores de este proyecto establecer las óptimas condiciones en que el personal debe laborar, esto a su vez se reflejará positivamente en el desempeño de los mismos obteniendo como resultado satisfacción personal y reconocimientos por su rendimiento laboral.

## 2.8 Marco Conceptual

### 2.8.1 Conceptos Relevantes

#### **Calidad:**

La calidad es considerada, en términos generales, como la respuesta a los requerimientos del cliente, y es por eso que nace como un concepto subjetivo; diferentes clientes tendrán diferentes requerimientos, por lo tanto un mismo producto o servicio no podrá, en la mayoría de los casos, dar respuesta a todos estos requerimientos diferentes. (Uribe, 2010, p. 41)

**Tabla 1:** Definición de la calidad según varios autores.

AUTOR	ENFOQUE
Modelo EFQM de Excelencia	Modo sobresaliente de gestionar la organización y obtener resultados mediante la aplicación de sus ocho conceptos.
Normas ISO 9000:2000	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Grocock	Grado de conformidad de todas las propiedades y características pertinentes del producto con respecto a todos los aspectos de las necesidades del cliente.
Taguchi	Mínima pérdida que un producto o servicio ocasiona a la sociedad desde que es entregado.
Ishikawa	Diseño de un producto y diseño de un bien o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el cliente.
Juran	Adecuación al uso previsto. Sin un cliente satisfecho que juzgue el producto/servicio adecuado a sus necesidades, no puede hablarse de buena calidad.
Deming	Grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado.

**Fuente:** Gestión de la Calidad de los Procesos Turístico

**Elaboración:** Alonso, Barcos y Martín.

#### **Liderazgo:**

Un líder puede ser considerado como aquella persona que es capaz de motivar a otros a que realicen, de manera implicada, una serie de actividades que buscan satisfacer un objetivo de interés común tanto para el líder y sus seguidores. (Esparcia, Noriega & Pitarch, 2009, p. 173)

**Percepción en el Servicio:**

La percepción es una función mental que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir y elaborar las informaciones provenientes del exterior y convertirlas en totalidades organizadas y dotadas de significado para el sujeto. (Rivera, Arellano, & Molero, 2013, p. 95)

**Hotel:**

Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2008)

**Servicio:**

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. (Uribe, 2011, p. 78)

**Satisfacción:**

La **satisfacción** es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (Kotler & Keller, 2009, p. 144)

**Sentido de Pertenencia:**

Se refiere a la organización en primer término, para luego extenderse el concepto al grupo del cual pertenece dentro de la organización: sentirse querido y aceptado, tanto por los jefes como por los compañeros de trabajo. (Alles, 2010, p. 51)

**Involucramiento en el Trabajo:**

Para Davis y Newstrom en (Alles, 2013) Comportamiento organizacional es el estudio y aplicación de los conocimientos sobre la manera en que las personas (tanto individualmente como en grupo) actúan en las organizaciones. (p. 20)

**Motivación para los Empleados:**

Estar motivado supone sencillamente que un individuo opta por emplear su energía física y mental en un trabajo, o en alcanzar una meta como consecuencia de que una serie una serie de factores le inducen a comportarse de una forma concreta. Lo que significa que en caso de no existir unos estímulos, tal comportamiento no tendría lugar. (Porret, 2012, p. 88)

**Círculo de Calidad:**

Un círculo de calidad lo constituye un grupo de personas con el objetivo de aportar mejorar en un determinado ámbito de la empresa: fábrica, almacén, comercial, servicio al cliente, etcétera. (Cantavella & Valls, 2009, p. 150, párr. 2)

## **2.9 Marco Referencial**

Se toma como referencia estas tesis porque en cada una de ellas se encuentran factores similares para mejorar la calidad del servicio además de demostrar la importancia de la misma y cómo influye en el ámbito turístico, ya que en cada rama del turismo por diferente que sea se utilizan los mismos pilares para la mejora de la calidad solo que ajustados para el área que se quiera renovar.

### **2.9.1 Propuesta para mejorar la calidad de servicio de seguridad para aerolíneas con vuelos internacionales en la ciudad de guayaquil y los efectos en la imagen corporativa.**

El autor señala la importancia de conocer el desempeño de las Aerolíneas, sus diferentes áreas y su rol dentro del turismo, la labor del personal de seguridad no es reconocida entre los pasajeros, es de gran importancia la función que cumple dentro de la aviación civil, aerolínea o aeropuerto, sobre todo si se trata de vuelos internacionales, donde los estándares son más amplios y exigentes. Se realizó en base al comportamiento del pasajero, como uno de los más importantes ya que su experiencia con una aerolínea comprende de un tiempo reducido a diferencia de otras áreas como un hotel, restaurante, hostería, centro turístico, etc. El propósito de una aerolínea, no solo se basa en lograr la compra repetitiva de un boleto, sino fidelizar al pasajero, mejorando de esta manera su imagen corporativa a nivel local e internacional. (Durazno, 2012)

Esta tesis sirve como referencia para este proyecto, pero tiene los mismos pilares, conocer al cliente y a sus percepciones, trabajar en equipo, ofrecer un servicio de primera, fidelizar al cliente en este caso al huésped, tratando siempre de mejorar para obtener que el huésped repita la experiencia como resultado de la propuesta o programa realizado.

### **2.9.2 La calidad del servicio y su incidencia en la demanda turística del hotel "El Jardín" de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.**

El trabajo que presenta el autor fue realizado para determinar la inadecuada calidad del servicio que incide en la demanda turística del hotel "El Jardín" de la ciudad de Ambato. Realizó una investigación sobre el nivel real de la calidad del servicio que el hotel El Jardín brinda a sus clientes, afectando a todos sus huéspedes, mediante la búsqueda de un tema novedoso, de metodología creativa y propia, de búsqueda de conclusiones válidas para presentar una propuesta a fin de contribuir a la reducción del impacto de la mala calidad del servicio que posee el hotel El Jardín. (Parra, 2013)

Como se pudo comprobar con esta tesis la importancia en la calidad del servicio ofrecido influye significativamente en la demanda turística factores como una restringida capacitación tanto en el personal administrativo como en el operativo, el no estudiar el nivel real de la calidad brindada, no reconocer las perspectivas de los huéspedes traen como consecuencia la insatisfacción y el rechazo de los turistas nacionales y extranjeros. Por último al crear una propuesta que modifique procesos, capacitación, etc., disminuirá la deficiente calidad en el hotel y aumentará la afluencia de huéspedes en el mismo.

### **2.9.3 Propuesta para el diseño de instructivo para los procesos operativos de recepción y reservaciones. Caso de estudio: Hotel Eurobuilding Express Maracay (Estado Aragua- Venezuela)**

La autora realiza esta investigación para mejorar el desempeño de cada una de las personas que laboran en recepción y reservación por lo tanto conseguir un mejor desempeño en estas áreas. Para ello se presenta una investigación documental argumentativa, no experimental, descriptiva y transversal para describir una situación mediante su observación en un momento determinado y sin buscar manipular las variables presentadas. Por último teniendo la información necesaria se presenta el Diseño de un instructivo de los Procesos Operativos de Recepción y Reservaciones logrando así el objetivo de la investigación. (Rincón, 2009)

Uno de los factores para que la calidad del servicio mejore es el desempeño del personal, así como también revisar y mejorar los procesos de recepción y reservación ya que son el primer contacto que el huésped tiene con el hotel. Si se mejoran estas áreas se podrá obtener como resultado no solo que el huésped regrese sino su fidelización con el establecimiento.

## **2.10 Marco Legal**

### **2.10.1 Ley de Turismo**

**Art. 45.-** Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:

- a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;
- b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;
- c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;
- d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio;
- e. En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y,
- f. Los demás determinados en otras leyes. (Ley de Turismo, 2008)

Por medio de esta ley los huéspedes del hotel podrán protegerse de engaños, todo huésped tiene derecho a recibir un producto o servicio de acuerdo a lo que está pagando. Además de ser una garantía de resguardo y sentirse valorado tanto para turistas extranjeros como para los turistas nacionales.

## **2.10.2 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor**

**Art. 68.- Unidades de control.-** El Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN- promoverá la creación y funcionamiento de los departamentos de control de calidad, dentro de cada empresa pública o privada, proveedora de bienes o prestadora de servicios. Así mismo, reglamentará la posibilidad de que, alternativamente, se contraten laboratorios de las universidades y escuelas politécnicas o laboratorios privados debidamente calificados para cumplir con dicha labor. (Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor, 2000)

El que el estado fomente la creación de departamentos de control de calidad en empresas proveedoras de servicios es importante y motivador porque significa se dispondrá de Normas Estandarizadas que contribuyan a resultados concretos a fin de obtener en lo posterior a una certificación. De esta manera se estará construyendo como política de la empresa la gestión de calidad en la que participan todos los actores involucrado en los distintos procesos hoteleros.

## **2.10.3 Plan Nacional para El Buen Vivir 2013 – 2017**

Dentro del pilar Planificamos el futuro en el punto Matriz Productiva y Sectores Estratégico en ofertas de bienes y servicios nos dice que:

Los primeros esfuerzos para el cambio de la matriz productiva se enfocan en la potenciación de las capacidades productivas existentes y en la emergencia de un modelo productivo socialmente inclusivo, afirmado en una distribución

y redistribución equitativa de la riqueza, mientras se avanza en la consolidación de nuevas capacidades estratégicas.

Producto de ello, los sectores industriales y de servicios incrementan su participación proporcional en el PIB, y se avanza también con la diversificación de productos para el mercado interno y la exportación. Las exportaciones industrializadas incrementan su participación en el total de exportaciones y los destinos también se multiplican. Para 2030, el Ecuador exportara un *40% de servicios*, en su mayor parte de alto valor agregado y con una participación relevante del turismo, *30% de bienes industrializados* y *30% de productos primarios*. (Plan Nacional para el Buen Vivir, 2013 - 2017)

Esto definitivamente es un gran logro porque cada vez toma mayor relevancia el Turismo en el país no solo generando ingresos sino también exportando servicios, algo nuevo que quizás pocos conocen aún. A su vez permitirá que extranjeros conozcan el servicio que Ecuador y especialmente Guayaquil ofrece en sus hoteles de tres estrellas – segunda categoría.

#### **2.10.4 Reglamento General de Actividades Turísticas**

**Art. 12.-** Hoteles de tres estrellas.- Los hoteles de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El Jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás recepcionistas y el Capitán de Botones deberán tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero. El Capitán de Botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes y los botones o mensajeros, dependerán de la recepción;

b) De pisos, para mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de un Ama de Llaves ayudada por las camareras de pisos. El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones;

c) De comedor, que estará atendido por el Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como máximo.

Los jefes de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el del comedor.

d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán hablar el español y tener, además, conocimientos de inglés;

e) De lavandería y planchado para atender el lavado y planchado de la ropa de los huéspedes y de la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,

f) Botiquín de primeros auxilios. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2008)

Este artículo es relevante para esta investigación porque muestra los servicios que deben de tener los hoteles de tres estrellas – segunda categoría para entrar a esta categoría. Este es un elemento fundamental para caracterizar a los hoteles, motivos del estudio. Adicionalmente, base para generar preguntas tanto para las entrevistas y encuestas insumo para el análisis de la problemática y el orientador para la búsqueda de plan de mejoras.

## **2.11 Metodología de la Investigación**

Para obtener la información necesaria para realizar se debe diseñar la metodología para que permita analizar la calidad en el servicio al cliente. Esta información debe ser representativa de tal forma que proporcione datos confiables, representativos y relevante que permitan emitir decisiones sobre calidad de servicio hotelero objeto de esta investigación

### **2.11.1 Tipos de Estudio**

#### **Investigación Descriptiva:**

Según Salkind (1998) citado en Bernal (2010) “*se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio*”. (p. 113)

Según Cerda (1998) citado en Bernal (2010) “*Una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de este objeto.*” (p. 113)

Este tipo de estudio facilita a los autores de esta investigación la elaboración de la misma. Por medio de esta como su nombre lo dice se describirán las entrevistas y encuestas que se realizarán más adelante.

### **2.11.2 Método**

#### **Deductivo:**

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

(Bernal, 2010, p. 59)

Se aplicará este método porque la investigación parte de lo general a lo particular. Además de tomar como referencias para el análisis leyes, teorías, etc., pertinente al tema de investigación.

### 2.11.3 Enfoque

#### **Cualitativo:**

De acuerdo a Bonilla y Rodríguez (2000) citado en (Bernal, 2010) se orienta a *profundizar* casos específicos y no generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. (p. 60)

#### **Cuantitativo:**

Se fundamenta en la *medición* de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a garantizar y normalizar resultados. (Bernal, 2010, p. 60)

Como la definición de enfoque cualitativo lo dice no es tanto medir sino describir el fenómeno social. Por lo que por medio de esta se analizarán las percepciones de la calidad del servicio, gustos y preferencias de los turistas nacionales y extranjeros en los hoteles de tres estrellas – segunda categoría. En cambio por medio del enfoque cuantitativo se van medir los niveles de satisfacción del huésped a través de las encuestas y entrevistas que se realicen.

#### **2.11.4 Técnicas de Recolección de Información.**

##### **Fuentes primarias:**

Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Esta fuente son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etc. (Bernal, 2010, p. 191)

##### **Fuentes secundarias:**

Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que solo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información. (Bernal, 2010, p. 192)

##### **Observación natural:**

Según (Bernal, 2010) *“Es aquella en la que el observador es un mero espectador de la situación observada; por tanto, no hay intervención alguna de éste en el curso de los acontecimientos observados.”* (p. 258)

**Encuesta:**

*“Se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.”* (Bernal, 2010, p. 194)

- **Cuestionario:**

*“Conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación.”* (Bernal, 2010, p. 250)

- **Entrevista:**

*“Si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio.”* (Bernal, 2010, p. 194)

- **Entrevista estructurada:**

Cerda (1998) citado en Bernal (2010) indica que a esta entrevista también se la denomina como entrevista directa; se realiza a partir de un esquema o formato de cuestiones previamente elaborado, el cual se plantea en el mismo orden y en los mismos términos a todas las personas entrevistadas. (p. 256)

Estas técnicas de recolección de información permitirán a los autores de este proyecto obtener cada objetivo propuesto. Para así elaborar un programa de mejoras en base a resultados reales y así garantizar su aplicación.

### **2.11.5 Población**

La población que se escogió para este proyecto son los hoteles de tres estrellas – segunda categoría de la ciudad de Guayaquil del Catastro de Alojamiento proporcionado por la Coordinación Zonal cinco del Ministerio de Turismo, del sector norte de la ciudad, justificado por cuanto los potenciales huéspedes vienen vía Terminal Terrestre o vía Aeropuerto José Joaquín de Olmedo, además conociendo que su ocupación fluctúa entre 80% - 90% de las habitaciones de lunes a jueves y un 40% los fines de semana. Por tanto, el enfoque estará orientado a obtener información sobre las opiniones de los huéspedes registrados en los hoteles seleccionados.

### **2.11.6 Muestra**

Para esta investigación de campo se realizó el método de muestreo probabilístico tipo muestreo aleatorio simple, utilizando formularios aplicados a los huéspedes de los hoteles de tres estrellas – segunda categoría. Realizando así 100 encuestas a un promedio de 134 de huéspedes alojados en la semana.

Para calcular el tamaño de la muestra que se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n}{E^2 (N - 1) + 1}$$

Las encuestas utilizadas han sido de tipo:

- **Entrevistas** dirigidas a los administradores de los hoteles, a los empleados de los mismos, con el fin de conocer información relevante que apoye el objeto de esta investigación.
- **Formularios** enfocados a los huéspedes de los hoteles, en la búsqueda de datos sobre sus gustos y preferencias al elegir un hotel y su expectativa sobre el servicio.

### **2.11.7 Procesamiento y análisis de datos**

Los datos recopilados según las encuestas serán analizados aplicando diferentes procedimientos estadísticos de forma que se puedan obtener resultados importantes que guíen la presentación de recomendaciones.

## **CAPITULO III**

### **3. Determinar e identificar los factores de influyen en la calidad del servicio en los hoteles de tres estrellas – segunda categoría.**

#### **3.1 Servicios que deben ofrecer los hoteles**

Según lo establecido en el Reglamento General de Actividades Turísticas del Ministerio de Turismo los servicios con los que deberán contar los hoteles son:

### **3.1.1 Hoteles de cinco estrellas – Categoría Lujo**

#### **Recepción**

- Deberá ser atendido por empleados expertos.
- El Jefe de Recepción deberá conocer además del español dos idiomas de los que uno de ellos será el inglés.
- Los recepcionistas incluso los que laboren en el horario nocturno deberán conocer el inglés además del español.

#### **Conserjería**

- Este deberá ser atendido por empleados expertos.
- El Primer Conserje deberá conocer además del español dos idiomas de los que uno de ellos será el inglés.
- Los conserjes incluso los que laboren en el horario nocturno deberán conocer el inglés además del español.
- El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros dependerán del departamento de Conserjería.

#### **Ama de Llaves**

- Se encargará del mantenimiento de las habitaciones de cada piso.
- Estará a cargo de la limpieza y la preparación de las habitaciones de cada piso.
- Estará auxiliada por las camareras.
- A cada camarera se le asignará mínimo doce habitaciones.
- Deberá tener personal encargado para ocuparse del servicio a la habitación las veinticuatro horas del día.
- El mayordomo se encargará del servicio a la habitación y será asistido por camareros y ayudantes si es necesario.

- El mayordomo o jefe de habitación deberá conocer el idioma inglés además del español.

### **Restaurante**

- Estará a cargo del Maitre o Capitán de meseros o el jefe de comedor asistido por meseros necesarios según la capacidad del alojamiento.
- Las estaciones del comedor (lugares de abastecimiento) no superarán las cuatro mesas.
- El jefe de comedor conocerá el idioma inglés además del español.
- Carta con platos típicos ecuatorianos y cocina internacional.
- Carta de vinos amplia y con marcas prestigiosas.
- El menú tendrá cinco o más especialidades dentro de cada grupo de plato.

### **Central Telefónica**

- Central con diez líneas por lo menos.
- Encargado de forma permanente por empleados expertos.
- Conocer el idioma inglés además del español.

### **Lavandería y Planchado**

- Deberá tener lavadoras automáticas con capacidad de una libra mínimo por habitación.

### **Servicio Médico**

- Atendido por un médico y un enfermero.
- El enfermero atenderá de forma permanente.
- Cargo del servicio al huésped.
- Hoteles en región interandina tendrán equipos y máscara de oxígeno.

### **3.1.2 Hoteles de cuatro estrellas – Primera Categoría**

#### **Recepción y Conserjería**

- Deberá ser atendido por empleados expertos.
- El Jefe de Recepción y Capitán de botones deberán un idioma diferente además del español de preferencia el idioma inglés.
- El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros dependerán del departamento de Recepción.

#### **Ama de Llaves**

- Se encargará del mantenimiento de las habitaciones de cada piso.
- Estará a cargo de la limpieza y la preparación de las habitaciones de cada piso.
- Estará auxiliada por las camareras.
- A cada camarera se le asignará mínimo catorce habitaciones.
- Deberá tener personal encargado de forma permanente para ocuparse del servicio a la habitación.
- Personal especializado se encargará del servicio a la habitación que será supervisado por el mayordomo o jefe de habitación.
- El mayordomo o jefe de habitación deberá conocer el idioma inglés además del español.

## **Restaurante**

- Estará a cargo del Maitre (Capitán de meseros) o el jefe de comedor asistido por meseros necesarios según la capacidad del alojamiento.
- Las estaciones del comedor (lugares de abastecimiento) no superarán las seis mesas.
- El jefe de comedor deberá tener conocimientos básicos del idioma inglés además del español.
- Carta con platos típicos ecuatorianos y cocina internacional.
- Carta de vinos amplia y con marcas prestigiosas.
- El menú tendrá cuatro o más especialidades dentro de cada grupo de plato.

## **Central Telefónica**

- Central con cinco líneas por lo menos.
- Encargado de forma permanente por empleados experto.
- Conocer el idioma inglés además del español.

## **Lavandería y Planchado**

- Deberá tener una batería de lavado con capacidad de una libra mínimo por habitación.

## **Servicio Médico**

- Atendido por un médico y un enfermero.
- El enfermero atenderá de forma permanente.
- Cargo del servicio al huésped.
- Hoteles en región interandina tendrán equipos y máscara de oxígeno.

### **3.1.3 Hoteles de tres estrellas – Segunda Categoría**

#### **Recepción y Conserjería**

- Deberá ser atendido por empleados expertos.
- El Jefe de Recepción deberá conocer los idiomas español e inglés.
- Los recepcionistas y el capitán de botones deberá tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero.
- El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones o mensajeros dependerán del departamento de Recepción.

#### **Ama de Llaves**

- Se encargará del mantenimiento de las habitaciones de cada piso.
- Estará a cargo de la limpieza y la preparación de las habitaciones de cada piso.
- Estará auxiliada por las camareras.
- A cada camarera se le asignará mínimo dieciséis habitaciones.
- Deberá tener personal encargado de forma permanente para ocuparse del servicio a la habitación.

## **Restaurante**

- Estará a cargo del Maitre (Capitán de meseros) o el jefe de comedor asistido por meseros necesarios según la capacidad del alojamiento.
- Las estaciones del comedor (lugares de abastecimiento) no superarán las ocho mesas.
- El jefe de comedor deberá tener conocimientos básicos del idioma inglés además del español.
- El menú tendrá tres o más especialidades dentro de cada grupo de plato.
- El servicio a la habitación estará a cargo del comedor de no haber personal para este servicio.

## **Central Telefónica**

- Central con dos líneas por lo menos.
- Encargado de forma permanente por empleados experto.
- Conocer el idioma inglés además del español.

## **Lavandería y Planchado**

- Este servicio podrá ser propio o contratado.

## **Servicio Médico**

- Deberá tener botiquín de primeros auxilios.

### **3.1.4 Hoteles de dos estrellas – Tercera Categoría**

#### **Recepción**

- Deberá ser atendido por empleados capacitados.
- Los botones o mensajeros dependerán del departamento de Recepción.

#### **Ama de Llaves**

- Esta labor estará a cargo por las camareras.
- Se encargará del mantenimiento de las habitaciones de cada piso.
- Estará a cargo de la limpieza de las habitaciones de cada piso.
- A cada camarera se le asignará mínimo dieciocho habitaciones.

#### **Restaurante**

- Estará a cargo por meseros necesarios según la capacidad del alojamiento.
- Las estaciones del comedor (lugares de abastecimiento) no superarán las diez mesas.
- El menú tendrá por lo menos dos especialidades dentro de cada grupo de plato.
- El servicio a la habitación estará a cargo del comedor.

#### **Central Telefónica**

- Central con dos líneas por lo menos.
- Atendido de forma permanente, pudiendo encargarse recepción.

#### **Lavandería y Planchado**

- Este servicio podrá ser propio o contratado.

### **Servicio Médico**

- Deberá tener botiquín de primeros auxilios.

### **3.1.5 Hoteles de una estrella – Cuarta Categoría**

#### **Recepción**

- Deberá ser atendido en lo posible por empleados capacitados.
- Los botones o mensajeros dependerán del departamento de Recepción.

#### **Ama de Llaves**

- Esta labor estará a cargo por las camareras.
- Se encargará del mantenimiento de las habitaciones de cada piso.
- Estará a cargo de la limpieza de las habitaciones de cada piso.
- A cada camarera se le asignará mínimo dieciocho habitaciones.

#### **Restaurante**

- Estará a cargo por meseros necesarios según la capacidad del alojamiento.
- El menú tendrá por lo menos una especialidad dentro de cada grupo de plato.
- El servicio a la habitación estará a cargo del comedor.

#### **Central Telefónica**

- Teléfono Público.

### **Servicio Médico**

Deberá tener botiquín de primeros auxilios.

### **3.2 Competencias de los empleados para el servicio al cliente**

Según la Norma Técnica Ecuatoriana del INEN cada empleados debe ser competente en conocimiento, habilidades y actitudes de acuerdo al área desempeñada. Se tomará en cuenta para este proyecto las siguientes áreas:

#### **Administrador de Empresas de Alojamiento.**

- Conocer técnicas de manejo de personal
- Procedimientos administrativos y contables.
- Evaluar el desempeño al personal
- Procesos de mejoras
- Toma de decisiones
- Planificar a corto y largo plazo
- Facilidad para comunicarse
- Ser bueno con los números
- Innovador
- Solucionar problemas
- Atento y cordial con los clientes
- Perseverante, siempre terminar lo que se empieza
- Prestar atención a los detalles

## **Encargado de Reservas**

- Técnicas de atención al cliente.
- Uso de computador, fax y teléfono
- Procedimientos de los diferentes departamentos reservas y recepción.
- Conocimiento de tarifas
- Formas y condiciones de pago
- Técnicas de atención al cliente
- Saber las funciones generales de cada departamento del hotel
- Gozar de buena memoria
- Facilidad para comunicarse con el uso correcto del idioma
- Atento y cordial con los clientes
- Prestar atención a los detalles
- Equilibrado emocionalmente

## **Jefe de Recepción**

- Técnicas para la organización y planificación de horarios de trabajo para días normales como para días feriados.
- Conocimiento de tarifas
- Evaluar el desempeño al personal
- Conocer técnicas de manejo de personal
- Técnicas de venta y servicio al cliente
- Hacer de presupuestos, gráficos estadísticos para control y análisis
- Técnicas de liderazgo, coordinación y supervisión del personal
- Conocimiento básico de programas de computación y sistemas informáticos
- Buena memoria
- Habilidad para presentar informes gerenciales
- Solucionar problemas con rapidez
- Equilibrado emocionalmente
- Confiable
- Plantea sugerencias

- Planea proyectos y tendencias con antelación

### **Recepcionista**

- Conocer los procesos de check in (entrada) y check out (salida) del huésped
- Dominio del sistema de facturación
- Saber las funciones generales de cada departamento del hotel
- Procedimientos de seguridad de la habitaciones
- Conocimiento de código de llamadas nacionales e internacionales, tarifas a cobrar, número de teléfonos públicos en caso de emergencia, etc.
- Información de atractivos turísticos, lugares para comprar, condiciones de seguridad, etc.
- Formas de pago.
- Facilidad para comunicarse
- Interpretar el lenguaje corporal
- Comprender las necesidades del cliente
- Dar prioridad al huésped
- Equilibrado emocionalmente
- Atento y cordial con los clientes
- Solucionar problemas

## **Botones**

- Saber las funciones generales de cada departamento del hotel
- Técnicas en caso de emergencia
- Técnicas de atención al cliente
- Vocabulario aplicado al departamento
- Facilidad para llenar formularios
- Facilidad para comunicarse
- Buena memoria
- Buena condición física
- Solucionar problemas bajo presión
- Confiable
- Discreto
- Equilibrado emocionalmente
- Atento y cordial con los clientes
- Prestar atención a los detalles

## **Ama de Llaves**

- Técnicas para la organización y planificación de horarios de trabajo para días normales como para días feriados.
- Conocer técnicas de manejo de personal
- Manejo de almacenamiento, inventario, punto de reposición de materiales
- Técnicas de limpieza, higienización, uso de aparatos y equipos de la habitación
- Legislación laboral, técnicas de negociación de contratos
- Técnicas de atención al cliente
- Saber las funciones generales de cada departamento del hotel
- Capacidad para argumentar de forma lógica y coherente
- Facilidad para elaborar planillas y gráficos para análisis
- Habilidad para presentar informes gerenciales

- Planificar a corto plazo
- Equilibrado emocionalmente
- Plantea sugerencias
- Prestar atención a los detalles

### **Camarera de Pisos**

- Procedimiento de montaje de camas, menajes, etc.
- Técnicas de limpieza, higienización, uso de aparatos y equipos de la habitación
- Saber las funciones generales de cada departamento del hotel
- Conocer las rutinas de mantenimiento y lavandería
- Facilidad para llenar formularios
- Asegurar la privacidad y seguridad del huésped
- Tomar decisiones bajo presión
- Operar con firmeza y coordinación motriz objetos
- Práctico
- Prestar atención a los detalles
- Equilibrado emocionalmente
- Atento y cordial con los clientes
- Disciplinada y convencional

### **Capitán de Meseros**

- Etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón
- Servicios básicos de enología, técnicas para servir las bebidas
- Términos técnicos de alimentos y bebidas
- Combinación y preparación de platos
- Técnicas en caso de emergencia
- Técnicas de preparación de bebidas y coctelería
- Saber vender
- Liderazgo, principios manejo de equipo o personal

- Saber el manejo de equipos del salón, bar o cocina
- Escritura clara para tomar perdidos
- Facilidad para comunicarse
- Interpretar el lenguaje corporal, gestual
- Manejo de situaciones difíciles con los clientes
- Prestar atención a los detalles
- Equilibrado emocionalmente
- Atento y cordial con los clientes
- Confiable

## **Mesero**

- Etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón
- Conocer los tipos de servicio a la mesa
- Método para servir bebidas, vinos y licores
- Términos técnicos de alimentos y bebidas
- Saber los servicios que ofrece el restaurante
- Técnicas en caso de emergencia
- Montaje de mesa
- Uso de computadoras, fax, calculadora
- Cálculo de las cuatro operaciones matemáticas
- Escritura clara para tomar perdidos
- Interpretar el lenguaje corporal, gestual
- Facilidad para comunicarse
- Buena Memoria
- Capacidad de permanecer de pie durante la jornada de trabajo
- Prestar atención a los detalles
- Equilibrado emocionalmente
- Atento y cordial con los clientes
- Confiable

### 3.3 Situación actual de los hoteles de tres estrellas – segunda categoría.

Para identificar los factores que influyen en la calidad primero hay que ubicar el objeto de estudio dentro del contexto hotelero. Conocer los hoteles de tres estrellas – segunda categoría que hay en la ciudad de Guayaquil. Por esta razón a continuación se presenta la lista de los veintitrés hoteles de tres estrellas que hay en la ciudad.

**Tabla 2:** Lista de Hoteles de tres estrellas – segunda categoría

Tipo de Actividad	Nombre	Dirección	Categoría
HOTEL	NEVADA	LORENZO DE GARAYCOA 710 Y QUISQUIS	SEGUNDA
HOTEL	DE ALBORADA	CDLA ALBORADA, 9 PA, MZ 935, VILLA 8	SEGUNDA
HOTEL	NUEVO ECUADOR	PEDRO MONCAYO 1117 ENTRE AGUIRRE Y LUQUE	SEGUNDA
HOTEL	HOWARD JOHNSON	AV. JUAN TANCA MARENGO S/N Y ABEL ROMERO CASTILLO	SEGUNDA
HOTEL	MARCELIUS (SUCURSAL)	CDLA. KENNEDY NORTE, MIGUEL H. ALCÍVAR S/N Y JOSE ALAVEDRA TAMA MZ. 202 SOLAR 4	SEGUNDA
HOTEL	AVENTURA	GOMEZ RENDON #3122 Y LA NOVENA	SEGUNDA
HOTEL	CENTENARIO	VELEZ 726 Y LORENZO DE GARAYCOA	SEGUNDA
HOTEL	CALIFORNIA	XIMENA 601 Y URDANETA	SEGUNDA
HOTEL	PLAZA CENTENARIO	LORENZO DE GARAYCOA 931-933 ENTRE 9 DE OCTUBRE Y VELEZ	SEGUNDA
HOTEL	JARDIN EL	PADER SOLANO 1126 Y JOSE DE ANTEPARA	SEGUNDA
HOTEL	TORRE LA	CHILE 333 Y LUQUE EDIFICIO TORRE AZUL PISO 13, 14, 15	SEGUNDA
HOTEL	INDIRA	GARCIA AVILES 101 Y P.ICAZA	SEGUNDA
HOTEL	CAPRI	LUQUE 1221 Y MACHALA	SEGUNDA
HOTEL	TROPICAL INTERNACIONAL	AMBATO 516 Y GENERAL GOMEZ	SEGUNDA
HOTEL	AIR SUITES	CDLA SIMON BOLIVAR SOLAR # 33 MZ # 5	SEGUNDA
HOTEL	PLAZA MONTECARLO	CDLA. LA GARZOTA - AV. MIGEUL JIJON #7, MZ. 84	SEGUNDA
HOTEL	ORQUIDEA INTERNACIONAL	AV. OLMEDO 309 E/ CHILE Y CHIMBORAZO	SEGUNDA
HOTEL	PRESIDENTE INTERNACIONAL	QUISQUIS 112 Y XIMENA	SEGUNDA
HOTEL	MALECÓN INN	SUCRE 203 Y PICHINCHA	SEGUNDA

<b>HOTEL</b>	AIRPORT	CDLA. SIMON BOLIVAR, MZ. 37, SOLAR 14	SEGUNDA
<b>HOTEL</b>	GARZOTA INN	CDLA. GARZOTA, AV. TERCERA - A NORESTE H, SOLAR #2, MZ. 86	SEGUNDA
<b>HOTEL</b>	VERSAILLES INTERNACIONAL	QUISQUIS # 100 Y XIMENA	SEGUNDA
<b>HOTEL</b>	ONIX GOLD	JOSE DE ANTEPARA 514 ENTRE PADRE SOLANO Y LUIS URDANETA	SEGUNDA

**Fuente:** Catastro Alojamiento del Guayas

**Elaborado:** Autores

### 3.4 Categorización

La categorización hotelera internacional está diferenciada por estrellas, cinco, cuatro, tres, dos y uno. En el Ecuador de acuerdo al Reglamento General de Actividades Turísticas es fijada por el Ministerio de Turismo y diferenciada por categorías de lujo, primera, segunda, tercera y cuarta siendo la analogía la misma.

### 3.5 División de hoteles por sectores.

**Tabla 3:** Lista de hoteles por sectores

HOTEL	SECTOR
Nevada	Centro
Nuevo Ecuador	Centro
Centenario	Centro
California	Centro
Plaza Centenario	Centro
El jardín	Centro
La torre	Centro
Indira	Centro
Capri	Centro
Orquídea Internacional	Centro
Presidente Internacional	Centro
Malecón Inn	Centro
Versailles Internacional	Centro
Ónix Gold	Centro

**Fuente:** Catastro Alojamiento del Guayas

**Elaborado:** Autores

**Tabla 4:** Lista de hoteles por sectores

HOTEL	SECTOR
De Alborada	Norte
Howard Johnson	Norte
Marcelius (sucursal)	Norte
Air Suites	Norte
Plaza Montecarlo	Norte
Airport	Norte
Garzota Inn	Norte

HOTEL	SECTOR
Aventura	Sur
Tropical Internacional	Sur

**Fuente:** Catastro Alojamiento del Guayas  
**Elaborado:** Autores

### 3.6 Precios sectorizados

**Gráfico 5:** Precios de hoteles por sectores



**Fuente:** Páginas Web de los hoteles  
**Elaborado:** Autores

### **3.7 Situación actual de los servicios ofrecidos en los hoteles de tres estrellas – segunda categoría.**

Para efecto de la investigación se realizó una observación empírica para determinar las condiciones y servicios en los que desarrollan las actividades los hoteles observados. Producto de ese trabajo se detalla a continuación la situación actual y factores pueden influir en su calidad de servicio.

#### **Recepción**

- No cuentan con un jefe de recepción esta función la asume el administrador.
- Pocos son los recepcionistas que tienen conocimientos del idioma inglés.
- No todos los hoteles tienen capitán de botones, solo cuentan con botones y estos están bajo las órdenes de recepción.
- Los botones además hacen las funciones de ascensoristas y mozos de equipajes.

#### **Ama de llaves**

- A pesar que la mayoría cuentan con ama de llaves y camareras, todavía se ve el que solo contratan a camareras para que estas ejercen la función de ama de llaves también.
- Todos los hoteles encuestados asignan dieciséis habitaciones a cada camarera.

## **Restaurante**

- El restaurante es atendido por el Maitre (Capitán de meseros) o Jefe de Comedor y ayudados por meseros o personal necesario.
- Aún se encuentran hoteles cuentan con una estación para el restaurante completo.
- No todos los jefes de comedor o Maitre conocen el idioma inglés.
- Tienen platos variados entre platos típicos nacionales y platos internacionales.
- El servicio a la habitación está a cargo el jefe de comedor o el Maitre aunque también recepción se hace cargo de este servicio. Atendido las 24hrs del día.

## **Central Telefónica**

- Cuentan con central telefónica con al menos dos líneas aunque recepción en otros casos asume este rol.
- Todo el personal a cargo de este departamento conoce el idioma inglés además del español.

## **Lavandería y Planchado**

- Todos tienen este servicio propio.

## **Servicio Médico**

- La mayoría de los hoteles tienen botiquín de primeros auxilio aunque de a poco se van superado y se empieza a observar que tienen atención médica de las 24hrs.

## **Programa de Calidad en el Servicio al Cliente**

- Si bien se está incluyendo los programas internos de calidad no todos lo tienen.
- Falta capacitación sobre Servicio al Cliente. En algunos hoteles solo la reciben durante el proceso de inducción y otros contratan empleados que recibieron la formación de la universidad.
- Todos consideran que sus empleados están debidamente capacitados para ejercer sus funciones laborales.

## **Datos Generales**

- Todos los hoteles cuentan con mínimo 30 habitaciones.
- La mayoría de los hoteles están bien ubicados, sin embargo se encontraron hoteles con difícil acceso.

## **3.8 Factores que influyen en la calidad del servicio al cliente**

Relacionando lo que el Reglamento General de las Actividades Turísticas del Ministerio de Turismo y la realidad de los hoteles de tres estrellas – segunda categoría, existen algunas observaciones que deben ser tomadas en cuenta para un mejoramiento en el servicio, de modo que las percepciones de los clientes lo conduzcan a una satisfacción por el cumplimiento de sus expectativas. Esto se relaciona con las funciones del personal.

Así como también el ciclo de Deming. El diagrama de Causa – Efecto de Ishikawa. La aplicación de medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad- control de calidad- de la trilogía de Juran. Todas esas teorías proporcionan los parámetros para identificar en los comportamientos y actitudes del personal los factores de servicio al cliente. Como confiabilidad, competencia, empatía, receptividad. Además factores de aspectos

tangibles, como instalaciones, equipos, materiales de comunicación que influyen mucho en la calidad del servicio.

Las teorías de percepción, proporcionan factores que los huéspedes consideran dentro de su evaluación de servicio al cliente, tales su comunicación dentro del hotel, predisposición al servicio. Contexto del hotel en que se desarrolla el cliente.

Todo lo mencionado anteriormente son insumos importantes para generar un programa de mejoras. La plataforma de análisis está en las encuestas y entrevistas realizadas para este estudio.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. Analizar las expectativas de los huéspedes nacionales y extranjeros que visitan Guayaquil respecto a los servicios hoteleros.**

Los hoteles escogidos para ser entrevistados fueron:

- ✓ De Alborada
- ✓ Howard Johnson
- ✓ Marcellus
- ✓ Air Suites
- ✓ Plaza Montecarlo
- ✓ Airport
- ✓ Garzota Inn

Mediante las una observación empírica y las entrevistas realizadas a estos hoteles se pudo determinar los factores que influyen en la calidad de servicio.

#### 4.1 Resultados de las encuestas a los huéspedes de los hoteles de tres estrellas – segunda categoría.

A continuación se procederá a detallar por pregunta los resultados de las encuestas realizadas a los huéspedes de los hoteles:

##### Nacionalidad

**Tabla 5:** Respuestas de Huéspedes

Respuesta	Porcentaje
Ecuatoriana	64%
Extranjera	36%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

**Gráfico 6:** Encuesta a Huéspedes



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

Según los resultados obtenidos en las encuestas el mercado está sectorizado ya que la mayoría de los huéspedes que se alojan en los hoteles de tres estrellas – segunda categoría son nacionales.

## 1.- Se hospedó en el hotel por:

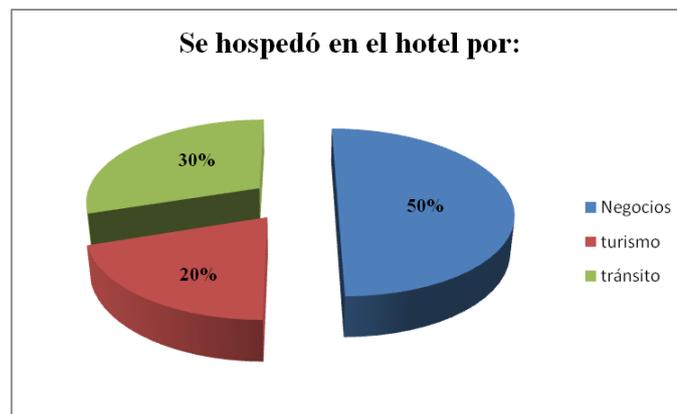
**Tabla 6:** Respuestas de Huéspedes

Respuesta	Porcentaje
Negocios	50%
Turismo	20%
Tránsito	30%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

**Gráfico 7:** Encuesta a Huéspedes



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

Los resultados arrojan datos que permiten conocer los motivos que llevan a los huéspedes a alojarse en estos hoteles que en este caso en su mayoría son por negocios por lo que se establece un mercado objetivo.

## 2.- ¿Cómo calificaría al hotel y a sus instalaciones?

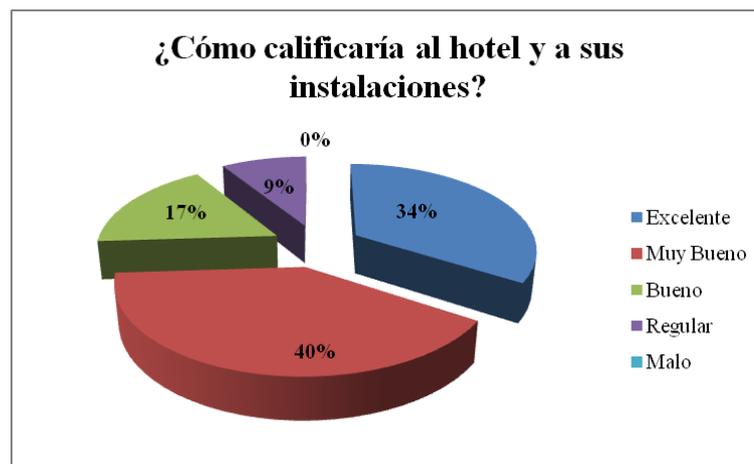
**Tabla 7:** Respuestas de huéspedes

Respuesta	Porcentaje
Excelente	40%
Muy bueno	34%
Bueno	17%
Regular	9%
Malo	0%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

**Gráfico 8:** Encuesta a huéspedes



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

Esto demuestra que hay cosas que mejorar. El hotel y sus instalaciones en general no están recibiendo calificaciones desfavorables pero si habrá que trabajar en el porcentaje más bajo porque está perjudicando a la imagen del hotel.

### 3.- La atención de recepción considera usted que es:

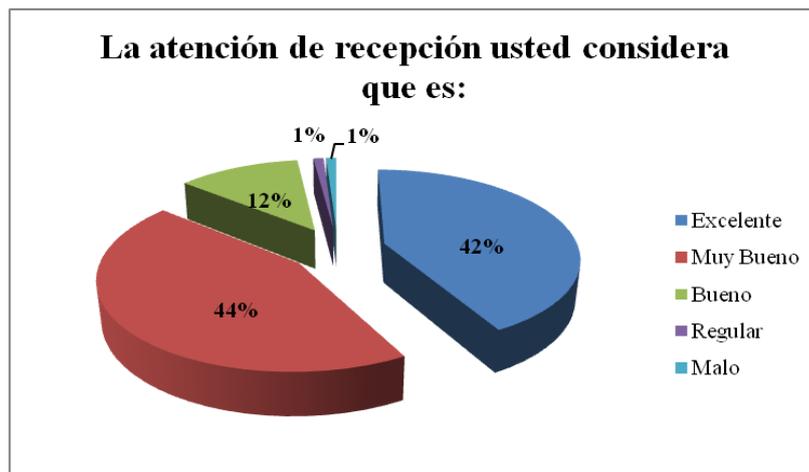
**Tabla 8:** Respuestas de huéspedes

Respuesta	Porcentaje
Excelente	42%
Muy bueno	44%
Bueno	12%
Regular	1%
Malo	1%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

**Gráfico 9:** Encuesta a huéspedes



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

Por estos resultados se puede ver que hay fallas que no permiten llegar a la excelencia y puede ser el poco conocimiento del idioma inglés por tanto que se refleja en el desempeño de los recepcionistas. Por lo que se enfocará en los puntos más bajos tratando siempre de brindar un servicio de primera al huésped que se aloje en el hotel.

#### 4.- El servicio de botones estuvo a su disposición durante su estadía

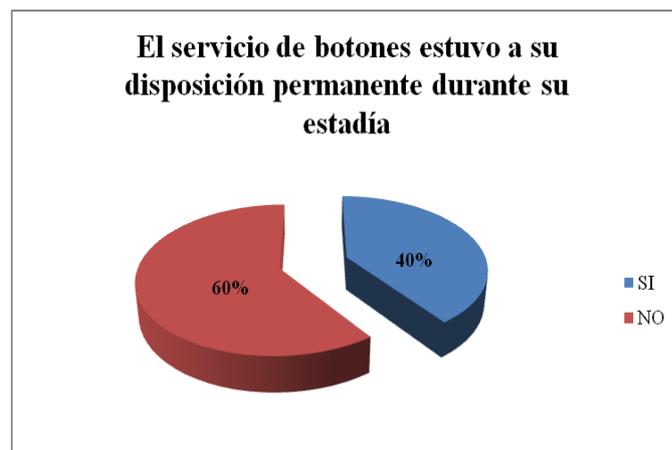
**Tabla 9:** Respuestas de huéspedes

Respuesta	Porcentaje
Si	40%
No	60%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

**Gráfico 10:** Encuesta a huéspedes



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

Esto se puede estar dando por el hecho de que los botones realizan varias funciones además de las suyas por lo crea distracción y se ve reflejado en la atención brindada a los huéspedes.

## 5.- La limpieza de la habitación durante su estadía fue:

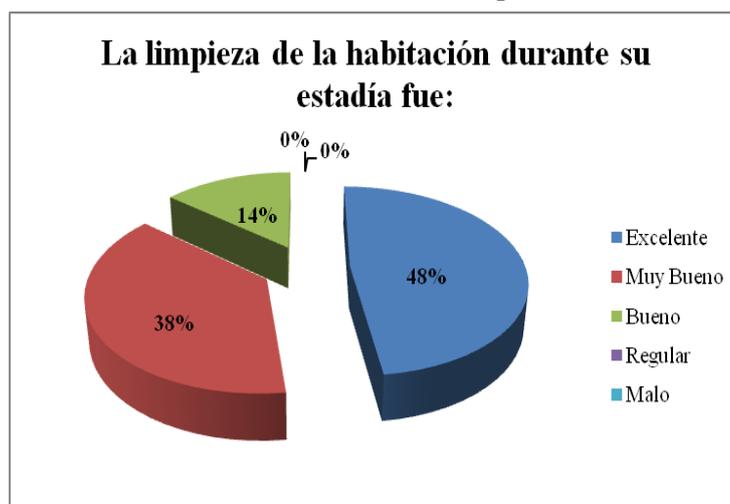
**Tabla 10:** Respuestas de huéspedes

Respuesta	Porcentaje
Excelente	48%
Muy bueno	38%
Bueno	12%
Regular	0%
Malo	0%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

**Gráfico 11:** Encuesta a huéspedes



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

Si bien es cierto que no están haciendo la limpieza mal tampoco se está llegando a la excelencia y puede ser por la falta de capacitación u orientación a la hora distribuir el trabajo.

## 6.- El servicio del restaurante estuvo:

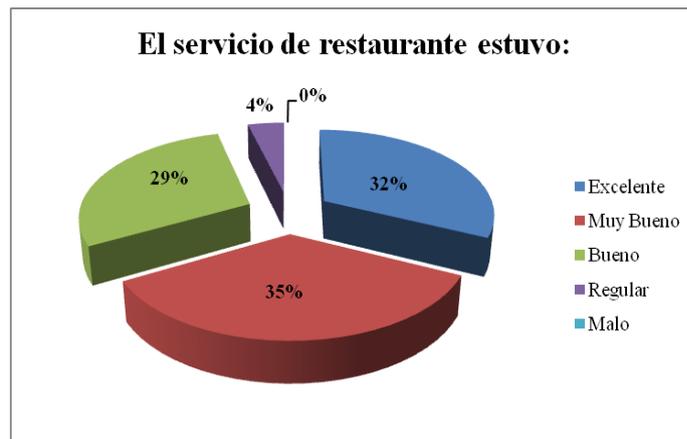
**Tabla 11:** Respuestas de huéspedes

Respuesta	Porcentaje
Excelente	32%
Muy bueno	35%
Bueno	29%
Regular	4%
Malo	0%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

**Gráfico 12:** Encuesta a huéspedes



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

Evidentemente se están cometiendo errores y mejorar aspectos que están impidiendo llegar a la excelencia. Se puede estar dando esto por la falta de capacitación o guía en el momento de desempeñar la función.

## 7.- El Servicio de la habitación fue eficiente y rápido

**Tabla 12:** Respuestas de huéspedes

Respuesta	Porcentaje
Si	39%
No	12%
No lo hizo	49%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

**Gráfico 13:** Encuesta a huéspedes



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

Esto se puede dar por lo que hay huéspedes que no pasan tanto tiempo alojados en el hotel ya que hacen turismo o solo están de paso por la ciudad.

## 8.- ¿Qué recomendaciones haría al hotel?

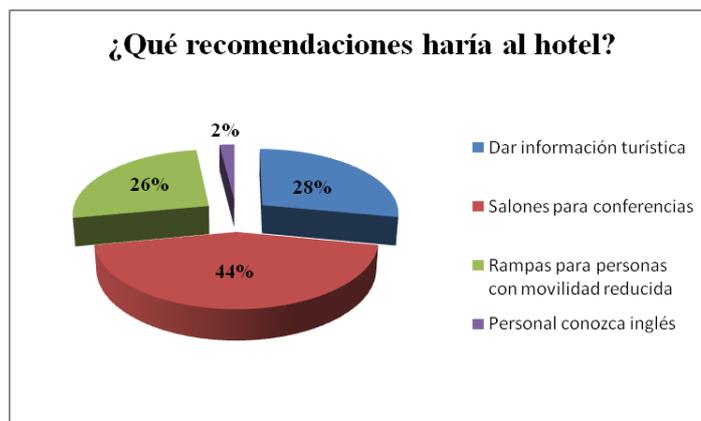
**Tabla 13:** Respuestas de huéspedes

<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Dar información Turística</b>	28%
<b>Salones para conferencias</b>	44%
<b>Implementar rampa para personas con movilidad reducida</b>	26%
<b>Que el personal conozca el idioma inglés</b>	2%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

**Gráfico 14:** Encuesta a huéspedes



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Autores

Esto se debe a que la mayoría de huéspedes buscan instalaciones acorde a sus necesidades, personal capacitado, etc. cuando se hospedan en un hotel.

## **4.2 Análisis de los resultados de las encuestas a los huéspedes de los hoteles de tres estrellas – segunda categoría.**

Por medio de las encuestas se conoció la apreciación de los huéspedes en cuanto al servicio ofrecido por los hoteles de tres estrellas – segunda categoría.

La mayoría de los huéspedes que llegan son nacionales y por negocios por lo que el mercado objetivo está sectorizado a un grupo específico de personas con esto no quiere decir que los extranjeros que llegan por turismo o que están de paso por la ciudad, es decir, que tienen vuelos con conexión para así llegar a su destino sean menos importantes. Todo lo contrario por estos huéspedes salió a relucir algunas fallas que se están cometiendo como se describirá más adelante.

En forma general los servicios ofrecidos están llenando las expectativas de los clientes salvo ciertas opiniones que pueden ser producto de la falta de capacitación, falta de personal en el hotel, falta de salones para conferencias, recibir mayor información turística, el implementar rampas para personas con movilidad reducida.

Con los resultados de las encuestas se pudo determinar los problemas que tienen los hoteles de tres estrellas – segunda categoría mencionados en el párrafo anterior, por lo tanto hay que revisar y mejorar los servicios que tienen bajos porcentajes como el servicio de botones o la atención en recepción que si bien los resultados fueron en su mayoría positivos hubieron opiniones regulares y malas que esto pudo ser provocado por el poco conocimiento del idioma inglés y el poco conocimiento de las competencias que debe de tener un recepcionista del según las normas INEN. Para así ser tratados en el Programa de mejoras y llegar a la excelencia en su categoría.

### **4.3 Análisis de los resultados de las entrevistas a los hoteles de tres estrellas – segunda categoría.**

De las entrevistas realizadas a los administradores de los hoteles con posición gerencial, se puede concluir con lo siguiente como suma de las opiniones vertidas sobre diferentes aspectos sobre el ejercicio de funciones orientadas al funcionamiento de dichos establecimientos;

- Los huéspedes que llegan al hotel son en su mayoría nacionales y provienen de Quito, Cuenca y Manabí. Los extranjeros llegan por Turismo y por tránsito, es decir que tienen su siguiente vuelo en pocas horas y necesitan pasar la noche en la ciudad.
- Los administradores están haciendo muchas de las labores que deberían hacer un jefe de recepción porque hay hoteles que no cuentan con este personal por falta de diseño organizacional.
- Contratación de personal no ajustado al perfil del cargo (falta de conocimiento del idioma inglés) a pesar de considerar la importancia de un segundo idioma, necesaria para atención del huésped extranjero.
- Es evidente que los empleados son plurifuncionales. Un ejemplo es que no en todos los hoteles encuestados hay un jefe de botones, no hay ascensoristas ni mozos de equipajes estas funciones las realizan los botones. Otro ejemplo, en ciertos hoteles no tienen ama de llave esta función la hacen las camareras.
- Referente a los servicios de restaurante. Son pocos los que cuentan con comida nacional e internacional dentro de las especialidades del menú ya que la mayoría brinda un menú variado (desayunos, almuerzos y cenas). Un hotel en especial solo brinda desayunos.

- En cuanto a la central telefónica. Tienen al menos dos líneas telefónicas pero no en todos los hoteles entrevistados cuenta con un departamento específicamente para este servicio por lo general se encarga recepción. Además de no contar en todos los establecimientos con personal con conocimiento del idioma inglés para este servicio.
- En la lavandería y planchado todos tienen servicio propio.
- Servicio Médico. Todos cuentan con botiquín de primeros auxilios inclusive dos hoteles gozan de este servicio médico las 24hrs.
- El Programa de Calidad están en segundo orden. Así como también sus empleados no reciben una capacitación adecuada o simplemente no la reciben es perjudicial para tanto para servicio que ofrecen como para el crecimiento profesional del empleado. No existen planes de incentivos ni de motivaciones

#### **4.4 Análisis de los resultados de las entrevistas a los empleados de los hoteles de tres estrellas – segunda categoría.**

Un factor importante es la opinión de los empleados por cuanto de su satisfacción dentro del trabajo y del logro de sus objetivos individuales, se reflejará en el clima laboral y redundará en la calidad del servicio que brinden a los huéspedes. Ellos expresaron en suma lo siguiente:

- La capacitación al servicio al cliente fue otorgada durante el entrenamiento previo al ingreso a laborar. Otros que no recibieron capacitación solo llegaron con la formación de la universidad. Unos pocos empleados dijeron que recibían cada seis meses capacitación en servicio al cliente.

- Los empleados hacen varias funciones por lo que genera que haya distracción en el desempeño de las mismas y a su vez se refleje en la satisfacción del cliente ya que no puede estar pendiente de las necesidades de los clientes.
- Falta de sentido de pertenencia por falta de objetivos claros sobre su rol dentro de la organización.
- Poco liderazgo y falta de motivación por parte de los jefes de departamentos o administradores hacia su grupo de trabajo.

#### **4.5 Oferta y Demanda de los servicios de los hoteles de tres estrellas – segunda categoría.**

Se realizó la oferta y demanda de los servicios para conocer lo que en realidad los hoteles de tres estrellas – segunda categoría están ofertando en cuanto a calidad del servicio en la satisfacción del cliente y que es lo que los huéspedes como consumidores del servicio están demandando.

##### **Oferta hotelera actual**

Justifica presentar lo relevante que este grupo de hoteles oferta a los posibles huéspedes de acuerdo a las diferentes áreas que tienen a disposición para el uso de sus clientes.

- **Infraestructura**

En el sector norte la generalidad de los hoteles son de diseño moderno, ascensores para desplazamientos entre pisos. Algunos hoteles tienen rampas para personas con movilidad reducida. Otros con salones de conferencias. Los hoteles del Centro y Sur de la ciudad, sus edificaciones datan de años de antigüedad, mejorada su imagen en

base a las adecuaciones y mantenimiento realizados. En un gran porcentaje disponen de habitaciones limpias y confortables.

- **Ubicación y precio**

El concepto de servicio hotelero es dar a los clientes facilidades para su traslado. Este grupo de hoteles de tres estrellas – Segunda categoría, un 13% tienen una ubicación con difícil acceso, otros ubicados en el centro o casco comercial, que presenta congestión vehicular. En el sector norte las conexiones tanto para terminal terrestre o aeropuerto son cortas y de mayor agilidad vehicular. En el sector sur hay pocos hoteles y sus distancias son mayores tanto para el centro de la ciudad o las terminales terrestre y aéreas. Los precios ofertados están en relación a una de estas variables. El rango está entre \$ 18 y \$118.

- **Personal que labora en hoteles**

Los hoteles requieren que las áreas de atención a los clientes, sean cubiertas con personal calificado y con competencias necesarias para desarrollar sus actividades. Estos establecimientos cuentan con empleados plurifuncionales. Roles de recepcionistas, asumidos por los administradores. Funciones de ascensoristas, meseros, mozos de equipaje asumidas por botones. La capacitación es aplicada en diferentes grados en los hoteles analizados, van desde capacitaciones semestrales hasta ausencia de ella. El personal domina el idioma nativo, en segundo lugar es considerado el idioma inglés.

## **Restaurantes**

### **Servicios adicionales**

- Todos estos hoteles tienen convenio con aerolíneas o empresas cercanas a su ubicación como por ejemplo las concesionarias u hoteles.
- Todos los hoteles cuentan con un botiquín de primeros auxilios incluso hay hoteles que tienen servicios médicos 24hrs.

### **Demanda**

La mayoría de los huéspedes que llegan a estos los hoteles son ejecutivos nacionales ya que vienen por negocios, su estadía por lo general son mínimo por tres noches y máximo por una semana. Los huéspedes extranjeros generalmente pasan una noche ya que son huéspedes de tránsito (Pasajeros que tienen vuelos con conexión y necesitan pasar una noche en la ciudad).

Los huéspedes demandan calidez en el trato, facilidad tecnológica. Seguridad. Servicio de alimentación en las diferentes horas Habitaciones limpias y acondicionadas. Cercanías a terminal terrestre y aeropuerto. Dispuestos a pagar los precios en tanto que satisfagan sus necesidades y expectativas en el servicio.

## **4.6 Análisis FODA**

A continuación se presenta el análisis FODA de los hoteles de tres estrellas – segunda categoría de la ciudad de Guayaquil. Por medio de esta se reconocerán las áreas fuertes y débiles de los hoteles de esta categoría.

## **Fortalezas**

- Imagen del hotel: reconocimiento nacional e internacional.
- Infraestructura (Equipos, maquinarias, mobiliarios, ascensores).
- Ubicación del hotel
- Demanda de estos hoteles.

## **Oportunidades**

- Alianzas estratégicas con agencias de viajes, con aerolíneas y otros hoteles
- Crecimiento turístico del país.
- Actividad política centralizada en la capital
- Ciudad que tiene el principal puerto marítimo del país.
- Ministerio de Turismo, ofrece programas de capacitación turística

## **Debilidades**

- Escasa capacitación al personal hotelero en temas de atención al cliente.
- Estructuras organizacionales no actualizadas.
- Existencia de puestos plurifuncionales
- Falta de conocimiento del idioma inglés para atender a clientes.

## **Amenazas**

- Crecimiento de hoteles de tres estrellas – segunda categoría
- Perder alianzas estratégicas por falta de cumplimiento de las partes.
- Cambios de políticas gubernamentales.
- Paralizaciones de tránsito terrestre y aéreo por problemas de la naturaleza.

## **CAPITULO V**

### **5. Diseñar un Programa de Mejoras en la Calidad de Servicio al cliente**

#### **5.1 Introducción de la propuesta.**

El “Programa de Mejoras en la Calidad de Servicio al Cliente”, está orientado a mejorar el servicio ofrecido de acuerdo al Reglamento General de Actividades de Turísticas del Ministerio de Turismo la misma que proporcionará a los administradores o gerentes de los hoteles disponer de una herramienta para mejorar su lugar en el mercado.

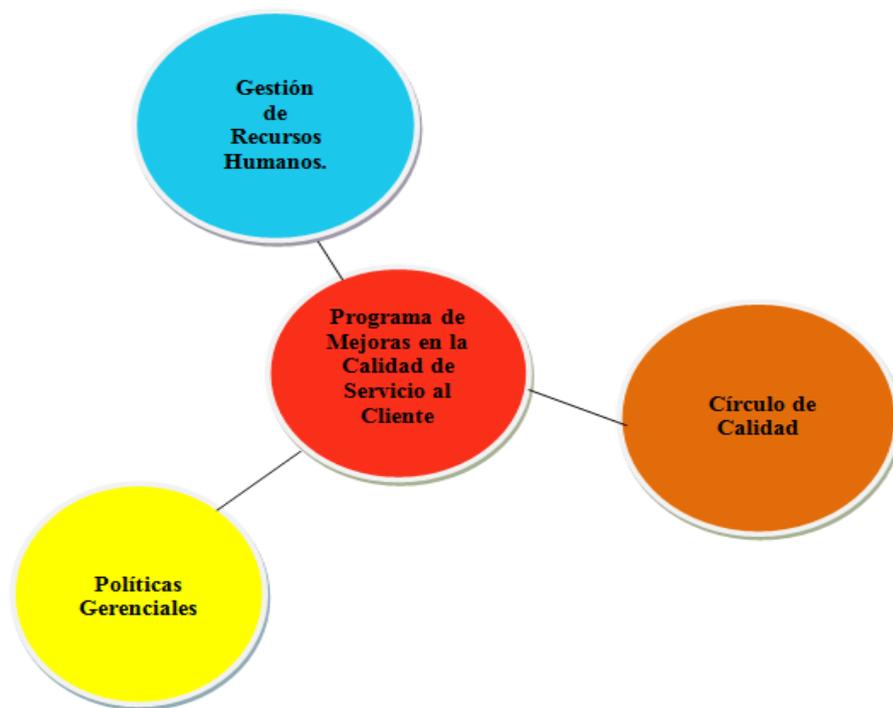
Este programa permitirá al gerente y administrador afianzar de cómo dar un servicio de calidad y lineamientos sobre la administración del capital humano y la generación de políticas gerenciales en función de la misión y visión de la empresa.

El programa explica los métodos para brindar calidad de servicio al cliente. Contiene explicaciones de competencias por áreas para la participación efectiva del empleado, métodos para resolver problemas y de mejora continua.

Se estima que la implementación del Programa aporte a que los hoteles de tres estrellas – segunda categoría de la ciudad de Guayaquil, tengan una mejor calidad del servicio y que sus clientes queden satisfechos al visitarlos.

## 5.2 Modelo de Programa de Mejoras en la Calidad de Servicio al Cliente

**Gráfico 15:** Programa de Mejoras en la Calidad del servicio



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaboración:** Autores

### 5.3 Políticas Gerenciales

Los Gerentes y administradores tienen la responsabilidad de dirigir, ejecutar y controlar las operaciones que se desarrollan de manera diaria en el hotel. Contar con políticas de los hoteles facilita las labores de la administración en general. Apoya en especial las gestiones del control de la empresa.

### 5.3.1 Políticas Generales

Las políticas de manejo serán necesarias para ejecutar cualquier actividad o trabajo con el propósito que se desarrolle lo mejor posible y alcanzar los objetivos marcados. A continuación se presentan algunas de ellas, que contribuyan al objeto de estudio.

- **Política de reclutamiento y selección de personal.** Definir los parámetros para el proceso a fin de contar con personal idóneo en los cargos.
- **Políticas de Capacitación.** La capacitación es fundamental para el servicio del cliente interno y externo por tanto se proporcionará cursos trimestrales en temas comunes. Los temas específicos de acuerdo a la importancia de su actualización o por cambios de sistemas o proceso de la empresa.
- **Políticas de comunicación.** Su objetivo radica en la fluidez de la misma, a fin de que cuenten los canales necesarios para manifestar anomalías dentro de las actividades, se den soluciones a los problemas de forma inmediata y la base para una retroalimentación en pro de mejora continua
- **Políticas sobre equipos de trabajo.** De acuerdo a las necesidades se conformará equipos de trabajos para: Solucionar problemas, adquisiciones de bienes y productos, entre otros. Una vez cumplidos sus objetivos se disuelven.
- **Políticas de mantenimiento de infraestructura y equipos.** Se efectuarán las inspecciones periódicas para planificar los mantenimientos preventivos y correctivos de las instalaciones, así como los equipos en uso y los sistemas de voz y datos a fin de precautelar el permanente servicio.
- **Políticas de beneficios e incentivos a los empleados.** El capital humano es de prioridad para la Gerencia. Se garantizará aspectos de salud, de soluciones de temas familiares. Pago de incentivos previamente establecidos. El manejo de conflicto tendrá un trato personalizado por parte de la Gerencia.

- **Políticas de alianzas estratégicas.** La atención integral al huésped es fundamental para su fidelidad. El área relacionada mantendrá alianzas con todo el sector turístico y empresas de servicios complementarios.
- **Políticas de restaurante.** Los servicios que se ofrezcan en los hoteles deberán estar ajustados a lo exigido por el Reglamento General de Actividades Turísticas.

## **5.4 Gestión de Recursos Humanos.**

### **5.4.1 Proceso de Selección del Personal**

Este proceso está enfocado a buscar el candidato idóneo para el puesto descrito. El éxito de la misión del puesto está en función del desempeño de la persona contratada. Los requisitos deben cumplir a cabalidad, es especial respecto a su escolaridad, es decir, formación universitaria, competencias requeridas para su puesto y relacionadas con las que contempla el INEN.

Importantes dentro del proceso de reclutamiento y selección es la entrevista personal. Cuyo resultado permite determinar competencias del candidato, actitudes de servicio, dominio del idioma inglés. Por otro lado, la etapa de inducción es fundamental para que los empleados conozcan y se identifique con el Hotel. Introduciendo en ellos el sentido de pertenencia.

## **5.4.2 Proceso de Capacitación**

### **Periodo de Inducción**

Luego de ser contratado inicia el periodo de inducción que se dará en una semana. Tratando temas en lo que respecta el servicio al cliente, aspectos mejora continua sobre la calidad del servicio como factores determinantes en la captación de huéspedes. Entrenamiento sobre el sistema automatizado que utiliza el hotel para su funcionamiento. Además, el reglamento interno del hotel para que conozca sus derechos y deberes, Reconocimiento de las instalaciones para que se familiarice sobre las diferentes estancias.

Se presentará ante su jefe directo y al Gerente o administrador del hotel así como a sus compañeros de trabajo. Este paso, al ingreso en el hotel, demostrará la importancia de cada empleado dentro de los proceso de la organización. Se le indicará su lugar de trabajo, el área de servicios y los lugares de libre acceso y las restricciones sobre uso de instalaciones.

### **Capacitaciones Regulares**

Se trabajará con el CETU (Centro de Excelencia Turística) de la Cámara de Turismo del Guayas, ya que los hoteles tomados como objeto de estudio son socios de esta entidad y el SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional) que proporciona capacitaciones en hotelería. El Ministerio de Turismo cuenta con un programa de capacitación acorde con los cargos que necesita el personal hotelero.

Los hoteles asociados a la Cámara de Turismo del Guayas tienen preferencias para la capacitación. Los establecimientos pueden optar por los cursos bajo los lineamientos y objetivos de la INEN

## **Competencias laborales según el INEN.**

### **Administrador de Empresas de Alojamiento.**

#### **Descripción del puesto**

El Administrador va a controlar los procesos, mantener la calidad permanente tanto en la atención del personal hacia el cliente como en los servicios que ofrece el hotel, buscar que se cumpla las normas legales las tributarias, desarrollar la competitividad y el crecimiento del negocio, así como también ser un líder para el equipo de trabajo y mantenerlos motivados.

#### **Competencias**

- Conocer técnicas de manejo de personal
- Procedimientos administrativos y contables.
- Evaluar el desempeño al personal
- Procesos de mejoras
- Toma de decisiones
- Planificar a corto y largo plazo
- Facilidad para comunicarse
- Ser bueno con los números
- Innovador
- Solucionar problemas
- Atento y cordial con los clientes
- Perseverante, siempre terminar lo que se empieza
- Prestar atención a los detalles

## **Encargado de Reservas**

### **Descripción del puesto**

Se encarga de realizar y confirmar las reservaciones además de controlar el nivel de ocupación del hotel, interviene en la decisión del cliente, maneja información de tarifas, disponibilidad de habitación, formas de pago, servicios e instalaciones que ofrece el hotel y se mantiene actualizado sobre los mismos.

### **Competencias**

- Técnicas de atención al cliente.
- Uso de computador, fax y teléfono
- Procedimientos de los diferentes departamentos reservas y recepción.
- Conocimiento de tarifas
- Formas y condiciones de pago
- Técnicas de atención al cliente
- Saber las funciones generales de cada departamento del hotel
- Gozar de buena memoria
- Facilidad para comunicarse con el uso correcto del idioma
- Atento y cordial con los clientes
- Prestar atención a los detalles
- Equilibrado emocionalmente

## **Jefe de Recepción**

### **Descripción del puesto**

Organiza y controla los servicios de telefonía, recepción, equipaje y servicios que necesite el huésped.

## **Competencias**

- Técnicas para la organización y planificación de horarios de trabajo para días normales como para días feriados.
- Conocimiento de tarifas
- Evaluar el desempeño al personal
- Conocer técnicas de manejo de personal
- Técnicas de venta y servicio al cliente
- Hacer de presupuestos, gráficos estadísticos para control y análisis
- Técnicas de liderazgo, coordinación y supervisión del personal
- Conocimiento básico de programas de computación y sistemas informáticos
- Buena memoria
- Habilidad para presentar informes gerenciales
- Solucionar problemas con rapidez
- Equilibrado emocionalmente
- Confiable
- Plantea sugerencias
- Planea proyectos y tendencias con antelación

## **Recepcionista**

### **Descripción del puesto**

Ejecuta el registro de ingreso del huésped o check in, pone al tanto de los servicios o eventos libres que realice el hotel y procede con el check out o salida del huésped.

## **Competencias**

- Conocer los procesos de check in (entrada) y check out (salida) del huésped
- Dominio del sistema de facturación
- Saber las funciones generales de cada departamento del hotel

- Procedimientos de seguridad de la habitaciones
- Conocimiento de código de llamadas nacionales e internacionales, tarifas a cobrar, número de teléfonos públicos en caso de emergencia, etc.
- Información de atractivos turísticos, lugares para comprar, condiciones de seguridad, etc.
- Formas de pago.
- Facilidad para comunicarse
- Interpretar el lenguaje corporal
- Comprender las necesidades del cliente
- Dar prioridad al huésped
- Equilibrado emocionalmente
- Atento y cordial con los clientes
- Solucionar problemas

## **Botones**

### **Descripción del puesto**

Supervisar la entrada y salida del hotel, recibir, acompañar al huésped a su habitación y salida del hotel, orientar y proporcionar información al huésped y entregar mensajería tanto para clientes internos como externos.

### **Competencias**

- Saber las funciones generales de cada departamento del hotel
- Técnicas en caso de emergencia
- Técnicas de atención al cliente
- Vocabulario aplicado al departamento
- Facilidad para llenar formularios
- Facilidad para comunicarse
- Buena memoria
- Buena condición física

- Solucionar problemas bajo presión
- Confiable
- Discreto
- Equilibrado emocionalmente
- Atento y cordial con los clientes
- Prestar atención a los detalles

### **Ama de llaves**

#### **Descripción del puesto**

Organiza, planifica, supervisa y controla el equipo además de la limpieza, higienización, ordenamiento de la habitación, lavandería y está a cargo de los elementos de limpieza, decoración y uniformes.

#### **Competencias**

- Técnicas para la organización y planificación de horarios de trabajo para días normales como para días feriados.
- Conocer técnicas de manejo de personal
- Manejo de almacenamiento, inventario, punto de reposición de materiales
- Técnicas de limpieza, higienización, uso de aparatos y equipos de la habitación
- Legislación laboral, técnicas de negociación de contratos
- Técnicas de atención al cliente
- Saber las funciones generales de cada departamento del hotel
- Capacidad para argumentar de forma lógica y coherente
- Facilidad para elaborar planillas y gráficos para análisis
- Habilidad para presentar informes gerenciales
- Planificar a corto plazo
- Equilibrado emocionalmente
- Plantea sugerencias

- Prestar atención a los detalles

## **Camarera de pisos**

### **Descripción del puesto**

Limpiar, organizar, higienizar las habitaciones y áreas sociales del hotel, atender pedidos y quejas, supervisar y reponer elementos de trabajo, chequear la habitación a la salida del huésped.

### **Competencias**

- Procedimiento de montaje de camas, menajes, etc.
- Técnicas de limpieza, higienización, uso de aparatos y equipos de la habitación
- Saber las funciones generales de cada departamento del hotel
- Conocer las rutinas de mantenimiento y lavandería
- Facilidad para llenar formularios
- Asegurar la privacidad y seguridad del huésped
- Tomar decisiones bajo presión
- Operar con firmeza y coordinación motriz objetos
- Práctico
- Prestar atención a los detalles
- Equilibrado emocionalmente
- Atento y cordial con los clientes
- Disciplinada y convencional

## **Capitán de meseros**

### **Descripción del puesto**

Planifica y supervisa el servicio, capacita al equipo, recibe, acompaña y brinda su ayuda al cliente, lidera a su equipo, hace el menú, realiza pedidos, sirve platos y bebidas especiales, cuida siempre de la calidad del servicio ofrecido.

### **Competencias**

- Etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón
- Servicios básicos de enología, técnicas para servir las bebidas
- Términos técnicos de alimentos y bebidas
- Combinación y preparación de platos
- Técnicas en caso de emergencia
- Técnicas de preparación de bebidas y coctelería
- Saber vender
- Liderazgo, principios manejo de equipo o personal
- Saber el manejo de equipos del salón, bar o cocina
- Escritura clara para tomar pedidos
- Facilidad para comunicarse
- Interpretar el lenguaje corporal, gestual
- Manejo de situaciones difíciles con los clientes
- Prestar atención a los detalles
- Equilibrado emocionalmente
- Atento y cordial con los clientes
- Confiable

## **Meseros**

### **Descripción del puesto**

Recibir al cliente, acompañarlos hasta la mesa, recibir pedidos, servir platos y bebidas de acuerdo al servicio solicitado, entregar la cuenta y recibir el pago, así como flambear y adicionar salsas.

### **Competencias**

- Etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón
- Conocer los tipos de servicio a la mesa
- Método para servir bebidas, vinos y licores
- Términos técnicos de alimentos y bebidas
- Saber los servicios que ofrece el restaurante
- Técnicas en caso de emergencia
- Montaje de mesa
- Uso de computadoras, fax, calculadora
- Cálculo de las cuatro operaciones matemáticas
- Escritura clara para tomar pedidos
- Interpretar el lenguaje corporal, gestual
- Facilidad para comunicarse
- Buena Memoria
- Capacidad de permanecer de pie durante la jornada de trabajo
- Prestar atención a los detalles
- Equilibrado emocionalmente
- Atento y cordial con los clientes
- Confiable

### 5.4.3 Incentivo al personal

Puntos con los que se podrían incentivar al personal:

- Proporcionar al personal del hotel una reseña de la empresa. Desde sus inicios, las dificultades que superaron para llegar al sitio en que se ubican. Sus logros a través del tiempo. Misión, visión, objetivos, como empresa de esta manera crearán empatía y compromiso en los colaboradores.
- Crear un ambiente en que fluya una comunicación de retroalimentación. Programando reuniones constantes para que todos los empleados compartan sus ideas, problemas y vivencias.
- Incluir sus opiniones al analizar escenarios para la toma de decisiones. Esto tiene relación directa con sus trabajos y asuntos en los que están capacitados.
- Promocionar la participación activa con entregas de nuevas ideas, opiniones y sugerencias para mejoras en el hotel.
- Aplicar una evaluación de 360 grados para medir el desempeño de los trabajadores. Difundir como política de evaluación el maximizar los logros y minimizar los errores, de tal manera que motive al personal a la mejora de la eficiencia.
- De acuerdo a teoría de motivación una de ellas es el reconocimiento. Proponer campañas como “el empleado del mes”. Así demostrarán mayor eficiencia al ser reconocidos como tal. Además de desarrollar una competencia sana entre los empleados del hotel incitando siempre a superarse.
- Capacitar al personal regularmente fomentando su desarrollo profesional y personal a fin considerarlo para las promociones dentro de los niveles organizacionales.

## **5.5 Círculo de Calidad**

La calidad de los servicios es el factor fundamental para que los clientes tengan una buena experiencia y en consecuencia llene sus expectativas de servicios. Los hoteles bajo el concepto de Círculos de calidad, definidas dentro de las políticas gerenciales. Es decir, deben conformar grupos pequeños de personas enfocadas a solucionar problemas o proporcionar ideas para mejorar un área o aspecto del hotel.

Con la implementación de las políticas de calidad se logrará lo siguiente:

- Motivar o acrecentar la comunicación entre departamentos.
- Mejorar el estándar de servicio al cliente.
- Reducir los tiempos en los procesos de ejecución de las actividades.
- Mantener la satisfacción del huésped.
- Mantener el estándar de excelencia en los servicios de habitaciones, áreas de restaurante, áreas sociales, áreas de trabajo.

## **5.6 Presupuesto Referencial**

De acuerdo a la propuesta antes indicada, justifica el desarrollo de los programas de capacitación que buscan elevar las competencias de los empleados inmersos en los procesos de los hoteles. Para lograr una eficiente utilización de recursos así como aplicar el efecto multiplicador de conocimientos se presenta el desarrollo del Programa en tres fases.

## **Primera fase**

Los cursos Impartidos por el CETU de la Cámara de Turismo del Guayas y el SECAP los recibirán los Jefes de departamentos y dichos cursos son:

- ✓ Curso de Ama de Llaves
- ✓ Curso de Meseros
- ✓ Curso de Atención y Servicio al cliente.
- ✓ Curso de Administrador de Empresas de alojamiento.
- ✓ Curso de Botones
- ✓ Curso de Camarera de Pisos
- ✓ Curso de Capitán de meseros
- ✓ Curso de Encargado de Reservas
- ✓ Curso de Jefe de Recepción.
- ✓ Curso de Recepcionista Polivalente.

Estos cursos tendrán un costo desde \$ 100 por persona. Por ser socios de la Cámara de Turismo del Guayas tendrán un 20% de descuento en capacitaciones.

## **Segunda Fase**

Los jefes de departamentos que recibieron la capacitación luego impartirán lo aprendido a sus compañeros de trabajo.

## **Tercera Fase**

Implementar lo aprendido en el trabajo y hacer un seguimiento del mismo. Evaluar la capacitación recibida mediante la evaluación del desempeño.

**Tabla 14:** Presupuesto Referencial

Temas	Área	Lugar	Duración Horas	Nº. de personas	Valor unitario	Descuentos	Total del Presupuesto
<b>Servicio de Ama de Llaves</b>	Ama de llaves	CETU	80	1	\$100	20%	\$80
<b>Servicio de meseros</b>	Restaurante	CETU	80	2	\$100	20%	\$160
<b>Servicio al cliente</b>	Recepción	Centro Múltiple Guayaquil	27	4	\$150		\$600
<b>Administrador de alojamiento</b>	Administración	Centro Múltiple Guayaquil	80	1	\$200		\$200
<b>Servicio de Botones</b>	Recepción	Centro Múltiple Guayaquil	60	1	\$100		\$100
<b>Servicio de Camarera de Pisos</b>	Ama de llaves	Centro Múltiple Guayaquil	80	1	\$109		\$109
<b>Reservas</b>	Recepción	Centro Múltiple Guayaquil	80	1	\$100		\$100
<b>Servicio de Recepción</b>	Recepción	Centro Múltiple Guayaquil	81	1	\$160		\$160
<b>Recepcionista Polivalente</b>	Recepción	Centro Múltiple Guayaquil	80	1	\$150		\$150
<b>Precio Trimestral</b>							<b>\$1659</b>
<b>Precio Anual</b>							<b>\$6636</b>

Fuente: CAPTUR Y SECAP

Elaboración: Autores

## CAPÍTULO VI

### 6. Impactos

Proponer un cambio a través de mejoras para que una empresa aumente su productividad y el servicio que se brinde redunde en la satisfacción del cliente, causa algún tipo de impacto sea positivo o negativo en el área de su influencia, sea ésta, en la empresa, la región o el país. Para efecto de esta investigación se revisaron dos tipos de impactos:

#### 6.1 Impacto Socioeconómico:

##### **Impacto Positivo:**

Tratar que la ocupación hotelera se mantenga en el tiempo.

Generar fidelidad en los huéspedes a través de un buen servicio y sentido de pertenencia y compromiso en los empleados del hotel

Elevar exigencias al momento de la selección de personal.

##### **Impacto Negativo:**

El costo inversión por la capacitación a un precio alto.

Los postulantes no quisieran sujetarse a las políticas de empresa.

#### 6.2 Impacto Cultural:

##### **Impacto Positivo:**

Implementar la política de calidad como norma de empresa.

La capacitación una constante de crecimiento profesional.

Mantener un buen clima laboral con directrices gerenciales socializadas

**Impacto Negativo:**

Gerentes y administradores que impongan liderazgo autocrático para buscar cambios en cuanto a la calidad.

Resistencia al cambio por parte del personal.

Las políticas gerenciales son poca socializadas entre el personal hotelero y genera un malestar en el desempeño organizacional por parte de los mismos.

## **Conclusión y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

En este proyecto de investigación se da a conocer que el turismo es parte del motor de crecimiento económico en el país. La rama hotelera en Guayaquil ha evolucionado positivamente, existiendo al momento hoteles catalogados por el Ministerio del Turismo del Lujo a Cuarta Categoría. El objeto de estudio está enmarcado en los hoteles tres estrellas - segunda categoría. Del análisis realizado se puede concluir en lo siguiente:

El marco teórico, conceptual, referencial proporcionan base importante para relacionar los factores que influyen en la calidad del servicio en los hoteles de tres estrellas – segunda categoría son las percepciones de los clientes para llegar a la satisfacción de los mismos y cumplir sus expectativas. Se muestra que el comportamiento, la actitud, la confiabilidad, competencia, empatía y receptividad del personal, que son aspectos intangibles, así como las instalaciones, equipos, ubicación, restaurante del hotel que son aspectos tangibles son determinantes en el escogimiento de parte de los clientes. Factores que fueron corroborados en las encuestas realizadas.

Con fines de análisis se sectorizó el mercado a hoteles del norte, tomando en cuenta dos variables determinantes, el nivel de ocupación de habitaciones y la ubicación que propicia fácil acceso al terminal terrestre y aeropuerto local. Los

resultados de las encuestas realizadas a los huéspedes y entrevistas a administradores y empleados del hotel arrojaron datos importantes como la mayoría de los huéspedes son nacionales vienen por negocios desde Quito, Cuenca y Manabí. Se alojan desde dos o tres noches hasta una semana. Los extranjeros vienen por turismo o tránsito y se alojan desde una noche hasta tres noches.

A pesar de que a manera general los hoteles de tres estrellas – segunda categoría están cumpliendo con las expectativas de los huéspedes. Algunos servicios demuestran que para llegar a la excelencia en calidad aún su personal requiere de capacitación en ciertos temas específicos. La falta del dominio del idioma inglés, la carencia de información turística son las acotaciones más importantes para una mejora continua. Algunos huéspedes sugieren servicios adicionales como salones de conferencias, así como anotan la necesidad de rampas para personas con movilidad reducida.

Tanto administradores como el personal en general están conscientes de esta realidad. Reconocen ser empleados plurifuncionales al realizar funciones adicionales a las suyas. Y poco conocimiento de las competencias labores según las normas INEN.

La falta de motivación, de sentido de pertenecía del personal. La ausencia de liderazgo por parte de los administradores o jefes de departamento se reflejan en la productividad y en la calidad de los servicios, factores que generan insatisfacción en el cliente.

Como parte del proyecto se presenta un programa para mejorar la calidad del servicio al cliente para minimizar factores que de acuerdo a estudio impactan en la satisfacción de los huéspedes. Se abordan temas como la socialización de las políticas gerenciales, mejora en los procesos de gestión de personal, considerando un cambio en los aspectos de selección del personal, capacitaciones al capital humano sobre temas que aumenten su eficiencia en el desempeño, además incentivos diseñados para impulsar el compromiso y sentido de pertenencia con el hotel. Dentro

de la propuesta consta el crear los círculos de calidad para que toda la organización participe en el cambio cultural hacia gestión de calidad.

### **Recomendaciones**

En cuanto a las recomendaciones se puede indicar lo siguiente:

- Hacer uso de las capacitaciones de la Cámara de Turismo del Guayas, ya que cuentan con afiliación a la misma. Por ser socios, los cursos que puedan tomar tienen tratamientos preferenciales.
- Implementar en el programa de mejoras en calidad del servicio al cliente. Con esto se impulsa a un cambio cultural hacia una productividad, basado en un buen desempeño gerencial y organizacional.
- Implementar facilidades para los huéspedes como salones e instalaciones para seminarios, conferencias, debates, de contar con los presupuestos necesarios como servicios complementarios. En lo referente a rampas para personas con discapacidad es brindar servicios para este sector de huéspedes.

Este proyecto de titulación brinda algunos lineamientos importantes que tienen impacto en aspectos culturales, al impulsar un cambio hacia la excelencia. Impacto socio-económico por cuanto busca el logro de los empleados a través de su realización en el trabajo y para los hoteles que esperan tener al cien por ciento su capacidad hotelera instalada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2010). Los Distintos Intereses Personales. En M. Alles, *Conciliar vida profesional y personal: dos miradas: organizacional e individual* (pp. 51). Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2013). Que es Comportamiento Organizacional. En M. Alles, *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias* (pp. 20). Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Bernal, C. A. (2010). Métodos del proceso de investigación científica. En C. A. Bernal, *Metodología de la Investigación* (pp. 59). Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). Métodos del proceso de investigación científica. En C. A. Bernal, *Metodología de la Investigación* (pp. 60). Colombia : Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). Proceso de Investigación Científica. En C. A. Bernal, *Metodología de la Investigación* (pp. 113). Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). Proceso de Investigación Científica. En C. A. Bernal, *Metodología de la Investigación* (pp. 191). Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). Proceso de Investigación Científica. En C. A. Bernal, *Metodología de la Investigación* (pp. 192). Colombia: Pearson Educación.

- Bernal, C. A. (2010). Proceso de Investigación Científica. En C. A. Bernal, *Metodología de la Investigación* (pp. 194). Colombia: Pearson Educación.
- Benal, C. A. (2010). Instrumentos de Recolección. En C. A. Benal, *Metodología de la Investigación* (pp. 250). Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). Instrumentos de Recolección. En C. A. Bernal, *Metdología de la Investigación* (pp. 258). Colombia: Pearson Educación.
- Cantavella, E., & Valls, A. (2009). Se crean Círculos de Calidad que no funcionan como tales. En E. Cantavella, & A. Valls, *REUNIONES EFICACES: 25 claves para pasar de reunirse a REUNIRSE* (pp. 150). Barcelona: Profit Editorial.
- Del Olmo, C. (2009). Aplicabilidad de los Modelos de Gestión y Excelencia Empresarial. En C. Del Olmo, *Calidad y Excelencia en la Gestión de las Pymes Españolas* (pp. 121). Madrid: Fundación Escuela de organización industrial.
- Díaz, Y. (Octubre de 2009). Principales Conceptos y Enfoques Teóricos- Metodológicos sobre Calidad: Necesidad del Estudio y Aplicación del Marketing. *Contribución a la Economía*, 5. Obtenido de eument.net: <http://www.eumed.net/ce/2009b/ydg.htm>
- Díaz, Y. (Octubre de 2009). Principales Conceptos y Enfoques Teóricos- Metodológicos sobre Calidad: Necesidad del Estudio y Aplicación del Marketing. *Contribución a la Economía*, 10. Obtenido de eument.net: <http://www.eumed.net/ce/2009b/ydg.htm>

Durazno Valarezo, J. C. (2012). *Propuesta para Mejorar la Calidad de Servicio de Seguridad para Aerolíneas con Vuelos Internacionales en la Ciudad de Guayaquil y los Efectos en la Imagen Corporativa*. (Tesis inédita de Tercer Nivel). Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Guayaquil, EC.

Griffin, R. W., Treviño Rosales, M. E., & Arriola Miranda, M. A. (2011). Administración de la motivación y desempeño de los empleados. En R. W. Griffin, M. E. Treviño Rosales & M. A. Arriola Miranda, *Administración* (pp. 514-515). México: Cengage Learning Editores.

Hernandez, S. (2011). Introducción a la Administración. En S. Hernandez, *Introducción a la Administración* (pp. 329). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S. A. de C.V.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Diseño y Administración de Servicio. En P. Kotler, & K. L. Keller, *Dirección de Marketing* (pp. 413 - 414). México: Pearson Educación.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Creación de Valor para el Cliente, Satisfacción y Lealtad. En P. Kotler, & K. L. Keller, *Dirección de Marketing* (pp. 144). México: Pearson Educación.

Ley de Turismo, Art. 45 (2008).

Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor, Art. 68 (2000).

Matilla i Serrano, K. (2011). Percepciones, Actitudes y Conductas. En K. Mantilla i Serrano, *Conceptos fundamentales en la Planificación Estratégica de las Relaciones Públicas* (pp. 44). Barcelona: Editorial OUC.

Morales, G. (2013). Gestión de Residuos y Sistemas de Gestión de Calidad. En G. Morales, *Gestión del Montaje y Mantenimiento de Instalaciones* (pp. 155). Madrid: Editorial Paraninfo, SA.

Parra Portero, G. E. (2013). *La Calidad del Servicio y su Incidencia en la Demanda Turística del Hotel "El Jardín" de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua*. (Tesis inédita de Tercer Nivel). Universidad técnica de Ambato, Ambato, EC.

Plan Nacional para el Buen Vivir , Pilar Planificamos el Futuro en el Punto Matriz Productiva y Sectores Estratégico en Oferta de Bienes y Servicios (2013 - 2017).

Porret, M. (2012). Los Grupos y la Motivación. En M. Porret, *Gestión de personas: manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. (pp. 88). Madrid: ESIC Editorial.

Reglamento General de Actividades Turísticas, Art. 12 (2008).

Rincón Aparicio, A. G. (2009). *Propuesta para el diseño de instructivo para los procesos operativos de recepción y reservaciones. Caso de estudio: Hotel Eurobuilding Express Maracay ( Estado Aragua - Venezuela)*.(Tesis inédita de Tercer Nivel). Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andres Venezolanos, Mérida, VE.

Rivera, J., Arellano, R., & Molero, V. (2013). Influencia de los Factores Internos en el Consumidor. En J. Rivera, R. Arellano., & V. Molero, *Conducta del consumidor: Estrategias y políticas aplicadas al marketing* (pp. 95). Madrid: ESIC Editorial.

Uribe, M. (2011). La Calidad en el Servicio. En M. Uribe, *Gerencia del Servicio. Alternativa para la competitividad* (pp. 41). Bogotá: Ediciones de la U.

Uribe, M. (2011). Caracterización del Servicio. En M. Uribe, *Gerencia del Servicio. Alternativa para la competitividad* (pp. 78). Bogotá: Ediciones de la U.

Esparcia, J., Noriega, J., & Pitarch, M. D. (2009). Liderazgo y Toma de Decisiones en el Entorno local. En J. Esparcia, J. Noriega., & M. D. Pitarch, *Gestión y Promoción del Desarrollo Local* (pp. 173). Valencia: Publicacions de la Universitat de València.

## **Anexos**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Hotel entrevistado: \_\_\_\_\_

1. Se hospedó en el hotel por:

Negocios  Placer  Otros

Si su respuesta es otros mencione sus motivos a continuación:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Cómo calificaría al hotel?

Excelente   
Muy Bueno   
Bueno   
Regular   
Deficiente

3. Como considera las instalaciones del hotel:

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Deficiente	<input type="checkbox"/>

4. La atención de Recepción usted considera que es:

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Deficiente	<input type="checkbox"/>

5. ¿El servicio de botones estuvo a su disposición permanentemente durante de su estadía?

SI  NO

6. La limpieza de la habitación durante su estadía fue:

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Deficiente	<input type="checkbox"/>

7. El servicio del restaurante estuvo:

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Deficiente	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta es regular o deficiente ¿Por qué?

---

---

---

8. ¿El Servicio a la habitación fue eficiente y con rapidez?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	NO HIZO USO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------	-------------	--------------------------

9. ¿Qué recomendaciones haría al hotel?

---

---

---

---

---



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Hotel Entrevistado: \_\_\_\_\_

	SI	NO	COMENTARIOS
Cuenta con un Jefe de Recepción			
Los recepcionistas y el jefe de botones conocen algún idioma extranjero			
Cuenta con jefe de recepción, capitán de botones, ascensoristas, mozos de equipajes y botones o mensajeros			
Cuenta con Ama de llaves y camareras			
Asigna al menos 16 habitaciones a una camarera			
El comedor es atendido por el jefe de comedor			
Cuenta con estaciones de 8 mesas como máximo			
El jefe de comedor conoce el idioma inglés además del español			
El menú del hotel tiene entre 3 o más especialidades dentro de cada grupo de plato			
El room services o servicio a la habitación es atendida por el comedor			
Tienen una central telefónica y cuenta con 2 líneas			
Los encargados de la central tienen conocimiento de inglés además del español			
Cuenta con servicio de lavandería y planchado			
Cuentan con botiquín de primeros auxilios			
El Hotel cuenta con un programa de calidad en el servicio al cliente			
El personal del hotel sobre todo el que tiene contacto con el cliente cuenta con capacitación en calidad de servicio al cliente.			
Considera que su personal está motivado y se refleja en la atención ofrecida a los clientes			



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### PERSONAL HOTELERO

	SI	NO	COMENTARIOS
¿Recibieron capacitación en servicio al cliente al momento de empezar a laborar en el hotel?			
¿Reciben capacitación en servicio al cliente en algún período del año?			
¿Ejercen varias funciones actualmente en su trabajo?			
¿Al realizar varias funciones les genera distracción y se descuidan de su cargo?			
¿Sienten que pertenecen a la organización hotelera?			
¿Tienen claro sus objetivos sobre su cargo dentro de la organización hotelera?			
¿Tienen un buen clima laboral?			
¿Reciben algún tipo de motivación laboral?			
¿Se sienten respaldados por un buen líder y que les genere confianza?			

## CATASTRO DE ALOJAMIENTO DEL GUAYAS DEL MINISTERIO DE TURISMO

Tipo de	Nombre	Dirección	Categoría	Habit.	Plaza	Mes	Plaza	Hom	MUJERES	TOTAL
HOTEL	NEVADA	LORENZO DE GARAYCOA 710 Y QUISQUIS	SEGUNDA	59	126	26	104	5	7	
HOTEL	DE ALBORADA	CDLA ALBORADA, 9 PA, MZ 935, VILLA 8	SEGUNDA	30	104	8	32	11	5	
HOTEL	NUEVO ECUADOR	PEDRO MONCAYO 1117 ENTRE AGUIRRE Y LUQUE	SEGUNDA	55	114	13	52	11	9	
HOTEL	HOWARD JOHNSON	AV. JUAN TANCA MARENGO S/N Y ABEL ROMERO CASTILLO	SEGUNDA	108	216	22	88	42	19	
HOTEL	MARCELIUS (SUCURSAL)	CDLA. KENNEDY NORTE, MIGUEL H. ALCÍVAR S/N Y JOSE ALAVEDRA TAMA MZ. 202 SOLAR 4	SEGUNDA	35	62	13	52	7	5	
HOTEL	AVENTURA	GOMEZ RENDON #3122 Y LA NOVENA	SEGUNDA	37	74	0	0	6	12	
HOTEL	CENTENARIO	VELEZ 726 Y LORENZO DE GARAYCOA	SEGUNDA	47	84	10	40	6	5	
HOTEL	CALIFORNIA	XIMENA 801 Y URDANETA	SEGUNDA	52	178	10	40	8	8	
HOTEL	PLAZA CENTENARIO	LORENZO DE GARAYCOA 931-933 ENTRE 9 DE OCTUBRE Y VELEZ	SEGUNDA	55	110	11	44	7	5	
HOTEL	JARDIN EL	PADER SOLANO 1126 Y JOSE DE ANTEPARA CHILE 333 Y LUQUE EDIFICIO TORRE AZUL PISO 13, 14, 15	SEGUNDA	45	90	7	28	4	6	
HOTEL	TORRE LA		SEGUNDA	46	129	60	240	10	6	
HOTEL	INDIRA	GARCIA AVILES 101 Y P.ICAZA	SEGUNDA	71	158	131	524	13	18	
HOTEL	CAPRI	LUQUE 1221 Y MACHALA	SEGUNDA	58	118	10	40	21	16	
HOTEL	TROPICAL INTERNACIONAL	AMBATO 516 Y GENERAL GOMEZ	SEGUNDA	39	114	39	156	6	6	
HOTEL	AIR SUITES	CDLA SIMON BOLIVAR SOLAR # 33 MZ # 5	SEGUNDA	32	78	10	40	10	6	
HOTEL	PLAZA MONTECARLO	CDLA. LA GARZOTA - AV. MIGUEL JIDON #7, MZ. 84	SEGUNDA	33	150	0	0	10	3	
HOTEL	ORQUIDEA INTERNACIONAL	AV. OLMEDO 309 E/ CHILE Y CHIMBORAZO	SEGUNDA	56	137	25	100	12	9	
HOTEL	PRESIDENTE INTERNACIONAL	QUISQUIS 112 Y XIMENA	SEGUNDA	33	78	0	0	7	4	
HOTEL	MALECÓN INN	SUCRE 203 Y PICHINCHA	SEGUNDA	35	100	9	36	5	9	
HOTEL	AIRPORT	CDLA. SIMON BOLIVAR, MZ. 37, SOLAR 14	SEGUNDA	55	126	14	56	13	6	
HOTEL	GARZOTA INN	CDLA. GARZOTA, AV. TERCERA - A NORESTE H, SOLAR #2, MZ. 86	SEGUNDA	46	93	20	80	14	3	
HOTEL	VERSAILLES INTERNACIONAL	QUISQUIS # 100 Y XIMENA	SEGUNDA	31	61	6	24	4	1	
HOTEL	ONIX GOLD	JOSE DE ANTEPARA 514 ENTRE PADRE SOLANO Y LUIS URDANETA	SEGUNDA	30	64	7	28	6	6	



# **INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN**

Quito - Ecuador

## **NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN 2 450:2008**

**TURISMO. ADMINISTRADOR DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. LODGING COMPANIES MANAGER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE

First Edition



<b>Norma Técnica</b>	<b>TURISMO.</b>	<b>NTE INEN</b>
<b>Ecuatoriana</b>	<b>ADMINISTRADOR DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO.</b>	<b>2 450:2008</b>
<b>Voluntaria</b>	<b>REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>2008 - 12</b>

## **1. OBJETO**

**1.1** Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados

## **2. ALCANCE**

**2.1** Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como administrador de 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.

**3.1.1.1** 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.

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

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

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

**3.1.1.5** Mercadeo (marketing) Conjunto dinámico de actividades necesarias para el aprovechamiento, creación y distribución de bienes, productos y servicios, por cualquier ente, con el fin de ponerlos a disposición del consumidor o usuario para satisfacer su demanda, cómo, cuándo y dónde lo precise.

**3.1.1.6** 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.

**3.1.1.7** 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.

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

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

#### **4. DISPOSICIONES GENERALES**

**4.1** Descripción de la ocupación. El administrador de empresas de alojamiento se ocupa, principalmente, de gestionar los procesos de la empresa; buscar la calidad continua en todos los servicios internos y externos ofertados por el equipo; cumplir con las exigencias legales y tributarias; desarrollar los niveles humanos y económicos para alcanzar competitividad, crecimiento y desarrollo del negocio.

#### **5. REQUISITOS**

##### **5.1** Resultados esperados

**5.1.1** El administrador de empresas de alojamiento debe:

**5.1.1.1** Planificar objetivos y estrategias:

- a) Establecer objetivos, metas, estrategias y políticas para la gestión y desempeño de la empresa;
- b) definir necesidades y prioridades para la disposición y optimización de recursos humanos y Económicos;
- c) planear y desarrollar nuevos productos y procesos;
- d) indicar las necesidades de inversión;
- e) establecer cronogramas, plazos y presupuestos;
- f) establecer segmentos de mercado.

**5.1.1.2** Establecer estrategias y acciones de mercadeo (marketing):

- a) Investigar y analizar tendencias del mercado;
- b) definir objetivos y metas periódicas;
- c) analizar la participación de la empresa en el mercado, tasa de ocupación hotelera, promedio diario y flujo de venta de productos y servicios;
- d) definir política de precios;
- e) promover las ventas;
- f) construir y mantener la imagen de la empresa de alojamiento;
- g) identificar oportunidades de mejora y buscar nuevos mercados;
- h) determinar perfil de los clientes;
- i) determinar datos de los clientes para la generación de estadísticas;
- j) negociar y establecer acuerdos y alianzas comerciales.

**5.1.1.3** Analizar y evaluar resultados para proponer acciones:

- a) Analizar resultados y evaluar cumplimiento de metas, objetivos y estándares de calidad definidos;
- b) controlar costos;
- c) analizar proyecciones financieras;
- d) analizar índices estadísticos de productividad y rentabilidad;
- e) determinar el flujo de informaciones;
- f) analizar resúmenes gerenciales contables, financieros, patrimoniales y de personal;
- g) desarrollar y supervisar acciones correctivas y verificar su eficacia.

**5.1.1.4** Alcanzar objetivos esperados:

- a) Lograr la máxima rentabilidad;
- b) mantener el valor comercial del hotel;
- c) aumentar la proyección de desarrollo en el mercado;
- d) impulsar nuevos negocios;
- e) mantener información sobre nuevas tecnologías y todos los aspectos del establecimiento, del objeto del negocio y afines;
- f) representar a la empresa en eventos y en la comunidad;
- g) establecer y mantener una red de contactos con asociaciones, sindicatos, instituciones públicas y privadas;
- h) trabajar en alianza con empresas del sector;
- i) participar en las soluciones de conflictos laborales y judiciales;
- j) elaborar resúmenes e informes escritos y orales;
- k) participar en la definición y administración de contratos y acuerdos;
- l) asegurar el cumplimiento de las leyes y legislaciones en todas las esferas.

**5.1.1.5** Velar por la seguridad y mantenimiento del establecimiento:

- a) Planear, organizar e implementar reformas y mejoras;
- b) definir y aplicar procedimientos de seguridad;
- c) promover el entrenamiento para emergencias;
- d) implementar un programa de conservación ambiental;

- e) monitorear la condición de uso de muebles, decoración, equipos y utensilios;
- f) implementar procedimientos de prevención de fraude y transgresión contra el establecimiento, los Huéspedes, funcionarios y colaboradores.

**5.1.1.6** Asegurar la satisfacción del cliente:

- a) Analizar resúmenes de investigación de satisfacción, sugerencias, reclamos y proporcionar recursos para gestionar mejoras;
- b) mantener contacto permanente con el cliente;
- c) supervisar y chequear los servicios y atenciones dispuestas al huésped;
- d) controlar estándares de calidad;
- e) establecer políticas de seguridad y privacidad para el cliente;
- f) reorientar el proceso y procedimiento que eleve la calidad del servicio prestado al cliente.

**5.1.1.7** Liderar el equipo humano de trabajo:

- a) Incentivar la cooperación, la participación y el compromiso de sus colaboradores;
- b) desarrollar acciones motivadoras;
- c) brindar un buen ambiente físico y humano de trabajo;
- d) definir criterios para la administración del equipo humano de trabajo;
- e) promover el entrenamiento continuo del personal de las diversas áreas;
- f) establecer una política de remuneración e incentivo;
- g) estimular el desarrollo del equipo humano de trabajo;
- h) promover cambios orientados a la consecución de los objetivos;
- i) solucionar diferencias entre los colaboradores.

**5.2** Competencia

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

**5.2.1.1** Conocimientos:

- a) Procesos y procedimientos administrativos y contables;
- b) técnicas de definición de precios, productos y servicios;
- c) técnicas de manejo de personal y equipos de trabajo;

- d) procesos de mejora continua;
- e) técnicas de negociación y administración de contratos;
- f) vocabulario técnico del segmento turismo y hospitalidad;
- g) aspectos laborales legales, comerciales, tributarios, fiscales, de salud, de seguridad, sociales y ambientales, relacionados a la administración hotelera;
- h) técnicas de liderazgo y jefatura;
- i) métodos de evaluación de desempeño de personal;
- j) tipos, estructura y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento;
- k) técnicas de mercadeo.

#### **5.2.1.2**Habilidades:

- a) Planificación de corto y largo plazo;
- b) toma de decisiones;
- c) raciocinio numérico aplicado a negocios;
- d) raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita;
- e) interpretación del lenguaje corporal.

#### **5.2.1.3**Actitudes:

- a) Innovador. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- b) Perseverante. Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos.
- c) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- d) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- e) Previsor. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.
- f) Orientado al cambio. Goza haciendo nuevas cosas, acepta cambios, busca la variedad.

## **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 administrador de empresas de alojamiento. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

#### **Y.1.2 Investigar nueva tecnología:**

a) Investigar nuevos programas informáticos y nuevas tecnologías de maquinaria y de gerencia que puedan ser implantadas en el ambiente, minimizando costos y optimizando resultados.

#### **Y.1.3 Desarrollar el potencial del equipo de trabajo:**

a) Buscar nuevos talentos en el equipo de trabajo.

#### **Y.1.4 Actuar políticamente en beneficio del turismo:**

a) Participar conjuntamente con entidades que defiendan los mismos intereses, en lo relacionado con el desarrollo turístico del lugar y en la mejora de la calidad de vida del entorno social.

#### **Y.1.5 Actuar socialmente:**

a) Actuar voluntariamente en entidades asistenciales y organizaciones sociales, con visión a la ayuda y mejora de vida, o la disminución del sufrimiento de personas necesitadas de la localidad.

#### **Y.1.6 Participar en la implantación de un nuevo proyecto:**

a) Participar en la implantación de un nuevo proyecto o ampliación del estudio de viabilidad, de la capacitación de recursos humanos y de la contratación, organización y ejecución del mismo.

#### **Y.1.7 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.1.8** 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.1.9** Cada resultado ejemplificado en este apéndice requiere competencia y sus respectivos conocimientos, habilidades y actitudes que pueden no estar establecidos en esta norma.

## **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 54:001.02-011:2003 – Turismo – Gerente de Meios de hospedagem

– Competência de pessoal. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

## **INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

Documento:

NTE INEN 2 450 TÍTULO: TURISMO. ADMINISTRADOR DE EMPRESAS  
DEALOJAMIENTO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. Códigos 06.03-412

ORIGINAL:

REVISIÓN:

Fecha de iniciación del estudio: 2005-12-12 Oficialización con el Carácter de

por Resolución No. de

publicado en el Registro Oficial No. de

Fecha de iniciación de estudio:

Subcomité Técnico: Competencia Laboral en Turismo

Fecha de iniciación: 2006-01-20

Integrantes del Subcomité Técnico Fecha de aprobación: 2006-10-10

NOMBRES:	INSTITUCIÓN REPRESENTADA:
Sr. Rodolfo Walther (Presidente)	ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES DEL ECUADOR
Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)	MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO
Dra. Dora Tejada	MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO
Sr. Iván Núñez	MINISTERIO DE TURISMO
Dr. Bolívar Tamayo	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Ing. Marcela Pérez	CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL
Lic. Maritza Cabezas	SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN
Cap. Raúl García	FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR
Sra. Silvia Estrella	CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
Srta. María José Verduga	CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
Dr. Juan de Dios Morales	CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS
Psc. Carolina Cevallos	FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR
Sra. Rosario Mejía	ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR
Lic. Enrique Cabanilla	UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES TURÍSTICAS SECTOR CONSUMIDORES
Sr. Roberto Cedeño	FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR
Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)	

**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**

**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 : inencat i @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**



# **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



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.

#### **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 servicios personalizados 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;

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 tarificación.

**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.

**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.

## **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.

## **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: TÍTULO: TURISMO. JEFE DE RECEPCIÓN. REQUISITOS.  
Códigos

NTE INEN 2 450 DE COMPETENCIA TÉCNICA.  
SV06.03-409

ORIGINAL:

REVISIÓN:

Fecha de iniciación del estudio:  
2005-12-12

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 de estudio:

Fecha 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)

ASOCIACIÓN NACIONAL DE  
RESTAURANTES DEL ECUADOR

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

Dra. Dora Tejada

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

Sr. Iván Núñez

MINISTERIO DE TURISMO

Dr. Bolívar Tamayo

INSTITUTO ECUATORIANO DE  
SEGURIDAD SOCIAL

Ing. Marcela Pérez

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN  
Y FORMACIÓN PROFESIONAL

Lic. Maritza Cabezas

SERVICIO ECUATORIANO DE  
CAPACITACIÓN

Cap. Raúl García

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS  
PROVINCIALES DE TURISMO DEL  
ECUADOR

Sra. Silvia Estrella

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

Srta. María José Verduga

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

Dr. Juan de Dios Morales

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

Psc. Carolina Cevallos

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

Sra. Rosario Mejía

ASOCIACIÓN NACIONAL DE  
OPERADORES DE TURISMO  
RECEPTIVO DEL ECUADOR

Lic. Enrique Cabanilla

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES  
TURÍSTICAS

Sr. Roberto Cedeño

SECTOR CONSUMIDORES

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS  
PROVINCIALES DE TURISMO DEL

ECUADOR

**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**

**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 : inencat i @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**



# **INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN**

Quito - Ecuador

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 429:2008**

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

**Primera Edición**

TOURISM. FRONT DESK ATTENDANT. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition



Norma Técnica  
Ecuatoriana  
Voluntaria

TURISMO.  
RECEPCIONISTA.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

NTE INEN  
2 429:2008  
2008 - 12

## 1. OBJETO

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

## 2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como recepcionista 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 importante (VIP)*. Persona importante o recomendada que recibe un trato preferencial, de acuerdo a las políticas del establecimiento de alojamiento.

3.1.3 *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.

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

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

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

3.1.7 *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.

3.1.8 *Proceso de salida del huésped (check out)*. Proceso de facturación y salida del huésped del establecimiento de alojamiento.

3.1.9 *Registro de ingreso del huésped (check in)*. Proceso de registro del huésped al ingresar al establecimiento de alojamiento.

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

3.1.11 *Traslado de huésped a un destino (transfer out)*. Servicio de transporte que se le ofrece a un huésped o cliente para trasladarlo a un destino.

## 4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la ocupación.** El recepcionista se ocupa, principalmente, de recibir y registrar al cliente a su llegada (*check in*); relacionar al huésped con los diversos servicios del establecimiento y efectuar los procesos de salida del huésped (*check out*).

## 5. REQUISITOS

### 5.1 Resultados esperados

#### 5.1.1 *El recepcionista debe:*

##### 5.1.1.1 *Registrar el ingreso del huésped (check in):*

- a) Verificar los datos de reserva, llenar la ficha de ingreso, libro o registro;
- b) asistir al huésped en el llenado de la ficha del registro;
- c) comprobar la veracidad de los datos recibidos;
- d) acordar sobre la forma de pago;
- e) entregar la llave al huésped;
- f) cumplir con los procedimientos de seguridad del establecimiento;
- g) informar sobre los servicios y horarios del establecimiento;
- h) recibir a los clientes importantes (*VIP*), a los clientes con necesidades especiales.

##### 5.1.1.2 *Controlar el acceso a las habitaciones:*

- a) Entregar, recoger y controlar la llave de la habitación;
- b) registrar el acceso de visitantes.

##### 5.1.1.3 *Apoyar al huésped:*

- a) Entregar información sobre la ciudad, el establecimiento y sus servicios;
- b) aclarar dudas al huésped sobre cambios de moneda extranjera;
- c) informar al huésped sobre condiciones de seguridad, precios, tarifas y horarios;
- d) brindar la información sobre transporte y servicio de emergencia médica.

##### 5.1.1.4 *Efectuar los procesos de salida del huésped (check out):*

- a) Presentar la cuenta del huésped con el detalle de los gastos efectuados;
- b) recibir el pago de acuerdo a las condiciones de reserva efectuada;
- c) verificar la firma autorizada; averiguar
- d) confirmar los datos para efecto de la correspondencia;
- e) la satisfacción del huésped durante su estadía;
- f) despedir al huésped de modo que se comprometa su fidelidad hacia el establecimiento;
- g) agilizar el proceso de facturación y salida de los huéspedes en grupo, (*check out*);
- h) coordinar el servicio de traslado de pasajeros a su destino (*transfer out*) u otro servicio de transporte requerido.

**5.1.1.5 Coordinar el trabajo con el equipo humano de recepción:**

- a) Orientar al botones;
- b) prever junto con el personal de caja posibles conflictos en la salida de huéspedes (*check out*) o de grupos;
- c) avisar a los departamentos involucrados sobre los procedimientos de llegada para los clientes importantes (*VIP*) o con necesidades especiales;
- d) preparar el sector de apoyo para la atención del servicio a los clientes importantes (*VIP*) o con necesidades especiales;
- e) coordinar y controlar el inventario de materiales del área de trabajo.

**5.1.1.6 Operar equipos de recepción:**

- a) Operar computador, impresora, teléfono, central telefónica, tarifador de llamadas, fax, calculadora, máquina de tarjeta de crédito, alarma, equipo de emergencia e incendio.

**5.1.1.7 Actualizar los sistemas administrativos:**

- a) Ayudar en el cierre de caja y controlar la caja chica;
- b) mantener controlado el status de las habitaciones;
- c) proponer soluciones para los problemas frecuentes.

**5.1.1.8 Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos del establecimiento:**

- a) Recibir pedidos de los huéspedes y transmitirlos a los responsables del servicio en el establecimiento en el menor tiempo requerido;
- b) dejar constancia escrita de los pedidos realizados a otros departamentos;
- c) monitorear el estado de los pedidos y tomar las previsiones para resolver los posibles problemas;
- d) anotar y entregar mensajes y encomiendas destinadas a los huéspedes;
- e) prever y organizar el transporte del equipaje.

**5.1.1.9 Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento:**

- a) Garantizar la privacidad en la entrega de información;
- b) controlar el acceso de los huéspedes;
- c) observar anomalías que produzcan posibles problemas;
- d) operar sistemas de alarma, radio transistor o intercomunicador;
- e) solicitar referencias a personas sospechosas;
- f) formar parte de una de las brigadas de emergencia.

**5.1.1.10 Asegurar la satisfacción del cliente:**

- a) Anticiparse a las necesidades del cliente;

b) aproximarse al cliente sin necesidad de ser llamado;

c) solicitar opiniones sobre productos y servicios.

**5.1.1.11 Cuidar de la apariencia personal:**

a) Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.

**5.1.1.12 Mantener relación con otros departamentos:**

a) Coordinar tareas con otros departamentos para la gestión y la entrega de servicios solicitados por los huéspedes;

b) apoyar en la entrega de información sobre eventos o situaciones que se estén desarrollando en los diferentes ambientes del establecimiento;

c) dar soluciones efectivas a conflictos presentados.

**5.2 Competencia**

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

**5.2.1.1 Conocimientos:**

a) Dominio del sistema tarifario;

b) procesos de ingreso (*check in*) y salida (*check out*) del huésped;

c) procedimientos de seguridad relacionados con el control de acceso a las habitaciones y demás áreas de circulación social;

d) servicios de hotelería, funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento;

e) procedimientos básicos de telefonía, incluyendo manejo de códigos para llamada de larga distancia nacional e internacional, tarifas a cobrar, horarios con descuento, posibilidades de uso celular no local, números de teléfono útiles en caso de emergencia y uso de la guía telefónica;

f) términos técnicos de hotelería relativos a la recepción;

g) Medios de acceso a información de servicio de atractivos turísticos, lugares para comprar, sus condiciones de seguridad, costos, horarios y reservas;

h) requisitos de higiene personal;

i) reglas de etiqueta y protocolo;

j) relaciones humanas;

k) manejo de hojas de cálculo, procesador de palabras e internet;

l) contabilidad general;

m) usos horarios;

n) manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros;

o) primeros auxilios básicos.

#### **5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Debatir afablemente en discusiones;
- b) lectura y escritura, con capacidad de comunicación oral simple, de forma sintética y caligrafía legible;
- c) comunicación verbal clara y articulada, inclusive por teléfono, con manejo de gramática y vocabulario adecuados;
- d) predisposición para integrarse al trabajo en equipo;
- e) obtención de la cooperación de colegas y de otros sectores;
- f) interpretación de lenguaje corporal;
- g) comprensión de las necesidades del cliente;
- h) tener la capacidad para dar prioridades al huésped;
- i) capacidad de relacionarse con los clientes;
- j) capacidad para realizar una evaluación completa de la situación antes de tomar una decisión.

#### **5.1.1.3 Actitudes:**

- a) *Innovador*. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- b) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- c) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

## **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. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

#### **Y.1.2 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.1.3 Apoyar a la gestión del negocio:**

- a) Orientar a otros funcionarios;
- b) participar en la implementación del sistema de calidad, viabilizar la organización y conservación de las instalaciones del establecimiento;
- c) llenar el cronograma de control de resultados y sugerir soluciones para la mejora del desempeño;

d) asegurar la continuidad de las acciones iniciadas en los turnos anteriores.

**Y.1.4 Vender servicios extras:**

a) Sugerir venta de otros servicios que puedan aumentar el consumo por cliente.

**Y.1.5 Apoyar al puesto de conserje:**

a) Informar los medios de acceso, condiciones de seguridad, valores y horarios de los servicios, atracciones turísticas, compra, ocio y turismo.

**Y.1.6 Actuar como encargado de reservas:**

a) Identificar la necesidad del cliente;

b) identificar y ofrecer acomodaciones disponibles, que atiendan a las expectativas del cliente, informar de las tarifas diarias y forma de pago;

c) registrar depósitos anticipados para el pago;

d) comunicar confirmaciones;

e) prever cambios y cancelación de reservas.

**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.

## 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: 001.02-003:2003 – *Turismo – Recepcionista que atua em função especializada – Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Rio de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: TÍTULO: TURISMO. RECEPCIONISTA. REQUISITOS. Códigos

NTE INEN 2 429 DE COMPETENCIA TÉCNICA.  
SV06.03-402

ORIGINAL:

REVISIÓN:

Fecha de iniciación del estudio:

Fecha de aprobación anterior del Directorio

2005-12-12

Oficialización con el Carácter de

por Resolución No. de

publicado en el Registro Oficial No. de

Fecha de iniciación de estudio:

Fecha 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)

ASOCIACIÓN NACIONAL DE  
RESTAURANTES DEL ECUADOR

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

Dra. Dora Tejada

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

Sr. Iván Núñez

MINISTERIO DE TURISMO

Dr. Bolívar Tamayo

INSTITUTO ECUATORIANO DE  
SEGURIDAD SOCIAL

Ing. Marcela Pérez

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN  
Y FORMACIÓN PROFESIONAL

Lic. Maritza Cabezas

SERVICIO ECUATORIANO DE  
CAPACITACIÓN

Cap. Raúl García

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS  
PROVINCIALES DE TURISMO DEL  
ECUADOR

Sra. Silvia Estrella

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

Srta. María José Verduga

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

Dr. Juan de Dios Morales

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

Psc. Carolina Cevallos

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

Sra. Rosario Mejía

ASOCIACIÓN NACIONAL DE  
OPERADORES DE TURISMO  
RECEPTIVO DEL ECUADOR

Lic. Enrique Cabanilla

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES  
TURÍSTICAS

Sr. Roberto Cedeño

SECTOR CONSUMIDORES

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS  
PROVINCIALES DE TURISMO DEL  
ECUADOR

**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**

**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 : inencat i @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**



# **INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN**

Quito - Ecuador

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 431:2008**

## **TURISMO. BOTONES. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. BELL BOY. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition



**Norma Técnica  
Ecuatoriana  
Voluntaria**

**TURISMO.  
BOTONES.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**NTE INEN  
2 431:2008  
2008 - 12**

## **1. OBJETO**

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

## **2. ALCANCE**

**2.1** Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como botones 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** 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.

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

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

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

**3.1.7** 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.

**3.1.8** Persona encargada de estacionar vehículos (valet parking). Persona encargada del servicio de Estacionamiento de los vehículos pertenecientes a huéspedes, invitados o clientes del establecimiento.

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

**3.1.10** 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 se entrega directamente en la habitación.

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

#### **4. DISPOSICIONES GENERALES**

**4.1** Descripción de la ocupación. El botones se ocupa, principalmente, de controlar la entrada y salida de personas del establecimiento; recibir y acompañar al cliente en la entrada y salida del establecimiento; acomodar al huésped en su habitación; orientar y proveer información al cliente; distribuir mensajería interna y externa.

#### **5. REQUISITOS**

##### **5.1 Resultados esperados**

5.1.1 El botones debe:

5.1.1.1 Controlar, recibir y atender al cliente en la entrada:

- a) Ayudar a bajar del vehículo al cliente;
- b) dar la bienvenida y abrir la puerta del establecimiento;
- c) adquirir información sobre la existencia de reservación;
- d) facilitar información;
- e) guiar al cliente al área requerida;
- f) ayudar al cliente con necesidades especiales, niños y ancianos;
- g) cargar el equipaje de los clientes.

5.1.1.2 Acompañar al huésped:

- a) Acomodar al huésped en la habitación;
- b) mostrar los servicios de la habitación y las características del establecimiento;
- c) enseñar el funcionamiento del aire acondicionado, manejo de la caja fuerte en la habitación, servicio telefónico, voltaje, carta menú, servicio a la habitación (*room services*), minibar, almohadas, toallas extras y demás equipamientos de la habitación.

5.1.1.3 Atender al huésped en la salida:

- a) Revisar y mantener registros en el libro de novedades;
- b) sugerir al huésped que vuelva a revisar su equipaje antes de salir del establecimiento;
- c) transportar el equipaje;
- d) asegurar que la salida del huésped esté liberada;
- e) llamar a un taxi o solicitar el carro al valet parking;
- f) abrir la puerta y ayudar al huésped a acomodarse en el vehículo;
- g) acomodar el equipaje en el vehículo;
- h) cerrar la puerta, anotar la placa, solicitar el ticket de estacionamiento;
- i) agradecer por la preferencia otorgada al establecimiento, invitarlo a regresar y despedirse.

**5.1.1.4**Controlar la entrada y salida de equipaje:

- a) Identificar el equipaje en la entrada;
- b) transportar, etiquetar y guardar el equipaje en el área de custodia de equipaje;
- c) retirar equipaje de la habitación y entregar al cliente;
- d) confirmar y registrar la salida de equipaje.

**5.1.1.5**Cuidar del parqueo del vehículo:

- a) Llenar boleto de parqueo;
- b) instruir a la persona encargada de estacionar, parquear y retirar vehículo (*valet parking*);
- c) guardar y entregar llave.

**5.1.1.6**Recibir y distribuir correspondencia:

- a) Recibir y clasificar la mensajería y correspondencia;
- b) confirmar la dirección de la correspondencia;
- c) distribuir la correspondencia de clientes internos y externos;
- d) registrar en el libro correspondiente o en el computador;
- e) devolver la correspondencia no entregada.

**5.1.1.7** Apoyar al cliente:

- a) Proveer información básica sobre los servicios del establecimiento, custodia de equipaje, estacionamiento, horario de funcionamiento de los diferentes ambientes del establecimiento;
- b) entregar información sobre acontecimientos turísticos que se desarrollen en la localidad fuera del establecimiento;
- c) apoyar al departamento de alimentos y bebidas con el servicio a la habitación (room services);
- d) recoger y guardar objetos olvidados;
- e) realizar pequeñas compras;
- f) recibir y direccionar recados.

**5.1.1.8** Velar por la privacidad y la seguridad del cliente y del establecimiento:

- a) Asegurar la privacidad al otorgar información acerca de los clientes;
- b) guiar el acceso del cliente a las diferentes áreas permitidas del establecimiento;
- c) actuar como observador y comunicar de las anomalías que pueden ocasionar problemas;
- d) estar atento a las personas con actitud sospechosa;
- e) cuidar de los objetos y equipos al interior del establecimiento;
- f) aplicar procedimientos de seguridad en caso de sospecha o constatación de emergencia;
- g) aplicar primeros auxilios básicos.

**5.1.1.9** Asegurar la satisfacción del cliente:

- a) Investigar la satisfacción del cliente;
- b) dar trámite a las quejas de clientes;
- c) recibir pedidos del cliente y transmitirlos al responsable del servicio;
- d) informar sobre el progreso del pedido.

**5.1.1.10** Cuidar de su apariencia personal:

- a) Cuidar de su higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia;
- b) mantener una postura correcta permanentemente.

**5.1.1.11** Apoyar al equipo humano de trabajo:

- a) Ayudar en la organización del equipo de trabajo;
- b) realizar la limpieza e higienización de la portería;
- c) localizar al huésped en las dependencias del establecimiento;
- d) apoyar al servicio de camarera, lavandería, recepción, alimentos y bebidas;
- e) notificar necesidades de arreglo y reparación al área de mantenimiento.

**5.2** Competencia

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

**5.2.1.1** Conocimientos:

- a) Servicios de hotelería, conocimiento de las funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento;
- b) procedimientos en caso de emergencias;
- c) primeros auxilios básicos;
- d) requisitos de higiene personal;
- e) nociones de comportamiento humano;
- f) técnicas de servicio al cliente;
- g) vocabulario técnico aplicado al cargo o departamento.

**5.2.1.2** Habilidades:

- a) Lectura y escritura clara para anotación en el libro de novedades y llenado de formularios;
- b) comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- c) integración para ejecutar trabajo en equipo;
- d) interpretación ágil y rápida del lenguaje corporal, en particular gestual;
- e) memoria de corto y largo plazo;
- f) resolución de problemas bajo presión;

- g) condición física para transportar peso, permanecer en pie o en actividad durante la jornada de trabajo;
- h) coordinación motora para transportar y manipular objetos;
- i) capacidad para identificar un pedido o llamado.

#### **5.2.1.3 Actitudes:**

- a) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- b) Discreto. Reservado, evita hablar de sí mismo y de los otros.
- c) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- d) Persuasivo. Buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador.
- e) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- f) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido;

## **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 botones. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

#### **Y.1.2 Maniobrar vehículos livianos:**

- a) Estacionar el vehículo;
- b) retirar el vehículo;
- c) entregar el vehículo al huésped.

#### **Y.1.3 Controlar el estacionamiento:**

- a) Llenar el ticket de estacionamiento;
- b) cuidar el vehículo;
- c) instruir al chofer;

d) guardar y entregar la llave de vehículo.

**Y.1.4** Comunicarse en otro idioma:

a) Comunicarse en idioma inglés, para dar información y orientación al cliente.

**Y.1.5** Cada resultado ejemplificado en este apéndice requiere competencia y sus respectivos conocimientos, habilidades y actitudes que pueden no estar establecidos en esta norma.

## 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 54:001.02-006:2003 – Turismo – Mensageiro – Competência de

peçoal. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

Norma Brasileira. ABNT Proyecto 54:001.02-013:2003-Turismo–Capitão -Porteiro– Competência de peçoal. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: TÍTULO: TURISMO. BOTONES. REQUISITOS. Códigos

NTE INEN 2 431 DE COMPETENCIA TÉCNICA.  
SV06.03-404

ORIGINAL:

REVISIÓN:

Fecha de iniciación del estudio:  
2005-12-12

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 de estudio:

Fecha 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

**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**  
**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 : inencat i @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**



# **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



**Norma Técnica  
Ecuatoriana  
Voluntaria**

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

**NTE INEN  
2 430:2008  
2008 - 12**

## **1. OBJETO**

**1.1** Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el ama de llaves.

## **2. ALCANCE**

**2.1** Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como administrador de 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 importante (VIP). Persona importante o recomendada que recibe un trato preferencial, dado de acuerdo a las políticas de la empresa de alojamiento.

**3.1.3** 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.

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

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

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

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

**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 pernoctaciones en un hotel en función a su capacidad y durante un tiempo determinado.

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

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

## 4. DISPOSICIONES GENERALES

**4.1 Descripción de la ocupación.** 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.

## 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 desenvolvimiento 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.

**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.

**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.

## **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.

## **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: TÍTULO: TURISMO. AMA DE LLAVES. REQUISITOS. Códigos  
NTE INEN 2 430 DE COMPETENCIA TÉCNICA. SV06.03-403

ORIGINAL:

REVISIÓN:

Fecha de iniciación del estudio:  
2005-12-12

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 de estudio:

Fecha 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

**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**

**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 : inencat i @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**



# **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



Norma Técnica  
Ecuatoriana  
Voluntaria

TURISMO.  
CAMAERA DE PISOS.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

NTE INEN  
2 432:2008  
2008 - 12

## 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 services).** 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.

#### **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.

**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.

**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.

## **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.

## 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. Códigos

NTE INEN 2 432 DE COMPETENCIA TÉCNICA.

SV06.03-405

ORIGINAL:

REVISIÓN:

Fecha de iniciación del estudio:

Fecha de aprobación anterior del Directorio

2005-12-12

Oficialización con el Carácter de

por Resolución No. de

publicado en el Registro Oficial No. de

Fecha de iniciación de estudio:

Fecha 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

#### INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

ASOCIACIÓN NACIONAL DE

RESTAURANTES DEL ECUADOR

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TURISMO

Dr. Bolívar Tamayo	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Ing. Marcela Pérez	CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL
Lic. Maritza Cabezas	SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN
Cap. Raúl García	FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR
Sra. Silvia Estrella	CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
Srta. María José Verduga	CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
Dr. Juan de Dios Morales	CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS
Psc. Carolina Cevallos	FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR
Sra. Rosario Mejía	ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR
Lic. Enrique Cabanilla	UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES TURÍSTICAS
Sr. Roberto Cedeño	SECTOR CONSUMIDORES
Dra. Ximena Villegas (Secretaría Técnica)	FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

**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**

**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 : inencat i @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**



# **INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN**

Quito - Ecuador

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 439:2008**

## **TURISMO. CAPITAN DE MESEROS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

### **Primera Edición**

TOURISM. HEAD WAITER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition



**Norma Técnica  
Ecuatoriana  
Voluntaria**

**TURISMO.  
CAPITAN DE MESEROS.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**NTE INEN  
2 439:2008  
2008 - 12**

## **1. OBJETO**

**1.1** Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el capitán de meseros.

## **2. ALCANCE**

**2.1** Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como capitán de meseros en empresas de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.

## **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 especial. Todo cliente que puede necesitar de un trato diferenciado: cliente importante, cliente con necesidades especiales, cliente con discapacidad.

**3.1.3** Comanda. Documento en donde se registra el pedido del cliente.

**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 los requisitos establecidos.

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

**3.1.6** Desbarazar. Retirar de la mesa todos los utensilios del servicio, lo que puede incluir vajilla, cristalería, cubertería y mantelería.

**3.1.7** Enología. Ciencia que trata de la producción, conservación y consumo de vinos.

**3.1.8** Existencia (stock). Existencia de productos en almacenamiento bajo los parámetros y las políticas mínimas y máximas de provisión requeridas, de acuerdo a los consumos realizados en un período determinado de tiempo.

**3.1.9** Flambear. Técnica que se aplica en la preparación de recetas y consiste en rociar un plato con licor y prenderle fuego para dejar el sabor y aroma en el preparado.

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

**3.1.11**Hospitalidad. Industria que incluye todos los negocios relacionados a servicios hospitalarios: hoteles, hosterías, hostales, hospitales, clínicas, entre otros.

**3.1.12**Maridaje. Unión y armonía de alimentos y bebidas.

**3.1.13**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.

**3.1.14** Puesta a punto (mise en place). Expresión francesa usada para el conjunto de operaciones precisas para la puesta a punto de los elementos necesarios en la ejecución de un trabajo o servicio.

**3.1.15**Restauración. Actividades relacionadas con la producción y servicio de alimentos y bebidas.

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

**3.1.17**Seguridad de los alimentos. Normas de seguridad y manipulación aplicadas a técnicas de producción de alimentos y bebidas.

**3.1.18**Trinchar. Arte y técnica de servicio que incluye el corte y porcionamiento de piezas enteras como aves, carnes y pescados cocinados. Esta técnica debe ser usada frente a la mesa del cliente.

#### **4. DISPOSICIONES GENERALES**

**4.1**Descripción de la ocupación. El capitán de meseros se ocupa, principalmente, de planificar y supervisar el servicio; elaborar el menú; liderar y capacitar el equipo; recibir, acomodar y ayudar al cliente; solicitar el pedido; finalizar y servir platos y bebidas especiales; cuidar de la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente.

#### **5. REQUISITOS**

**5.1**Resultados esperados

**5.1.1**El capitán de meseros debe:

**5.1.1.1**Acoger al cliente:

a) Controlar reserva de mesas;

b) recibir y ayudar en la acomodación del cliente;

- c) investigar preferencias y necesidades;
- d) aplicar procedimientos de seguridad o privacidad en la recepción de clientes;
- e) aplicar procedimientos de llegada y acomodación de cliente especiales;
- f) ayudar a recibir y guardar cartera y objetos;
- g) ofrecer bebidas y menú;
- h) presentar al mesero;
- i) sugerir, recomendar y vender productos;
- j) tomar comandas;
- k) coordinar la producción de la demanda en la cocina;
- l) servir o encargar el servicio a un mesero;
- m) dar información al cliente sobre actividades turísticas.

**5.1.1.2**Supervisar la finalización de la atención:

- a) Aclarar dudas sobre el consumo del cliente;
- b) explicar y acordar la forma de pago;
- c) hacer evaluación final del servicio junto al cliente;
- d) verificar que el cliente desea mantener el servicio a la mesa post consumo;
- e) despedirse de manera que lo incentive a retornar al establecimiento.

**5.1.1.3**Representar y vender:

- a) Planificar y organizar eventos gastronómicos;
- b) apoyar la gestión de venta en la toma de reservaciones, en la venta de eventos especiales;
- c) incentivar al cliente a consumir otros productos y servicios;
- d) realizar cambios en el menú para atender a nuevas demandas;
- e) prestar atención personalizada al cliente frecuente o recomendado;
- f) evaluar los resultados de eventos ejecutados.

**5.1.1.4**Organizar y coordinar servicio especial:

- a) Gestionar el servicio de eventos especiales.

**5.1.1.5**Cuidar de la seguridad de los alimentos:

a) Supervisar la aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y en la limpieza de utensilios usados.

**5.1.1.6** Participar de la composición del menú:

a) Investigar los ingredientes del menú;

b) considerar costo de ingredientes, características de la clientela, capacidad de producción y organización, recursos y equipos disponibles, facilidades y dificultades de suministro y renovación.

**5.1.1.7** Asegurar la satisfacción del cliente:

a) Aproximarse al cliente sin necesidad de ser llamado;

b) recibir solicitudes, quejas, reclamos y dar solución;

c) supervisar el despacho de platillos, acompañar al equipo y verificar la calidad del servicio;

d) ofrecer información sobre el establecimiento;

e) aclarar dudas sobre reservaciones, precios, productos y servicios.

**5.1.1.8** Coordinar y administrar al equipo:

a) Seleccionar y capacitar colaboradores;

b) incentivar la cooperación y el espíritu de equipo;

c) desarrollar acción motivadora;

d) elaborar horarios de trabajo, turno y día libre;

e) mantener la disciplina y la buena presentación de los miembros del equipo;

f) administrar remuneración y propinas;

g) evaluar desempeño de los colaboradores;

h) gestionar conflictos;

i) supervisar personalmente el progreso del servicio y coordinar la integración de nuevos colaboradores.

**5.1.1.9** Supervisar la presentación personal:

a) Cumplir y hacer cumplir los cuidados de higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia;

b) controlar la buena presentación de su equipo de trabajo.

**5.1.1.10** Apoyar al equipo:

- a) Ayudar y orientar al equipo en el arreglo, limpieza y aseo del salón, mesas, utensilios y equipos;
- b) ayudar en la toma y entrega de pedidos;
- c) preparar comidas y bebidas en el bar o frente a la mesa del cliente;
- d) preparar comidas y bebidas especiales;
- e) flambeo, trincar, preparar alimentos calientes en la mesa frente al cliente;
- f) finalizar platos en el salón;
- g) servir vino y licor;
- h) auxiliar en el cierre de cuentas;
- i) realizar los servicios especiales que pueden incluir etiqueta a la francesa, a la inglesa, servicio europeo, servicio americano.

**5.1.1.11 Apoyar a la administración:**

- a) Investigar la satisfacción del cliente;
- b) elaborar control e inventario de existencias (stock), utensilios y equipos;
- c) elaborar presupuesto y control financiero;
- d) reemplazar al mesero;
- e) sugerir cambios y determinar necesidades de personal.

**5.2 Competencia**

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

**5.2.1.1** Conocimientos:

- a) Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón;
- b) normas de servicio de eventos especiales;
- c) historia y principios de combinación y preparación de platos y salsas tradicionales y montaje final de platos;
- d) principios básicos de enología, servicio de vinos y técnicas para servir bebidas;
- e) NTE INEN 2 458;
- f) términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas;
- g) principios de administración de personal y de existencias (stock), con énfasis en liderazgo y optimización de uso del material disponible;

- h) procedimientos de emergencia;
- i) requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación;
- j) operación de los equipos de salón, cocina y bar, con los respectivos procedimientos de seguridad;
- k) técnicas de servicios especiales como flambeo, técnicas de trinchado;
- l) diferentes tipos de puesta a punto (mise en place), desbarazar y limpiar mesas;
- m) procedimientos y técnicas de primeros auxilios básicos;
- n) técnicas de preparación de bebidas y coctel ería;
- o) técnicas de ventas.

#### **5.2.1.2**Habilidades:

- a) Cálculos, con empleo de fórmula simple;
- b) lectura y escritura clara para anotación de pedidos y llenado de formularios;
- c) comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuado;
- d) análisis del comportamiento humano e interpretación de lenguaje corporal, en particular, gestual;
- e) manejo de crisis en situaciones especiales con clientes;
- f) raciocinio lógico y habilidad verbal;
- g) agudeza auditiva para identificar pedido y llamado;
- h) agudeza visual para distinguir graduación de color;
- i) percepción espacial para facilitar la localización del cliente.

#### **5.2.1.3**Actitudes:

- a) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- b) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- c) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- d) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- e) Controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.

## **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 capitán de mesero. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

**Y.1.2** Comunicarse en otro idioma:

a) Comunicarse verbalmente en inglés.

**Y.1.3** Dar atención diferenciada:

a) Aplicar lenguaje de señas como método de comunicación con su equipo de trabajo;

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

a) Orientar a otros empleados;

b) participar de la acción de implantación de programas de calidad;

c) viabilizar la organización y conservación de todas las instalaciones del establecimiento;

d) llenar cuadros de control de resultados;

e) sugerir solución para la mejora del desempeño.

**Y.1.5** Vender servicio extra:

a) Sugerir cuando fuere aplicable, otros servicios del establecimiento, a fin de aumentar las ventas.

**Y.1.6** Cada resultado ejemplificado en este apéndice requiere competencia y sus respectivos conocimientos, habilidades y actitudes que pueden no estar establecidos en esta norma.

## **APÉNDICE Z**

### **Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR**

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 458:2007 Seguridad Alimentaria para Personal Operativo.

### **Z.2 BASES DE ESTUDIO**

Norma Brasileira. ABNT Proyecto 54:001.01-003:2003 - Turismo - Maître - Competência de pessoal.

Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: TÍTULO: TURISMO. CAPITAN DE MESEROS. REQUISITOS. Códigos  
NTE INEN 2 439 DE COMPETENCIA TÉCNICA. SV06.03-404

ORIGINAL:

REVISIÓN:

Fecha de iniciación del estudio:  
2005-12-12

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 de estudio:

Fecha 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

### **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
Sra. Silvia Estrella	CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
Srta. María José Verduga	CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
Dr. Juan de Dios Morales	CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS
Psc. Carolina Cevallos	FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR
Sra. Rosario Mejía	ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR
Lic. Enrique Cabanilla	UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES TURÍSTICAS
Sr. Roberto Cedeño	SECTOR CONSUMIDORES
Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)	FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

**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**

**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 : inencat i @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**



# **INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN**

Quito - Ecuador

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 440:2008**

## **TURISMO. MESEROS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

### **Primera Edición**

TOURISM. WAITER.. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition



Norma Técnica  
Ecuatoriana  
Voluntaria

TURISMO.  
MESEROS.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

NTE INEN  
2 440:2008  
2008 – 12

## 1. OBJETO

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

## 2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como mesero en empresas de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.

## 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 *Banquete*. Servicio de comidas prestado por hoteles, restaurantes y otros similares que tengan infraestructura para ello, y que constituye una fuente de ingresos complementaria. Consiste en la preparación de comida para un gran número de comensales.

3.1.3 *Cliente especial*. Todo cliente que puede necesitar de un trato diferenciado: cliente importante, cliente con necesidades especiales, cliente con discapacidad.

3.1.4 *Comanda*. Documento en donde se registra el pedido del cliente.

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 *Finalizar plato*. Terminada la cocción de los alimentos, montar y decorar la preparación sobre el plato.

3.1.8 *Flambear*. Técnica que se aplica en la preparación de recetas y consiste en rociar un plato con licor y prenderle fuego para dejar el sabor y aroma en el preparado.

3.1.9 *Habilidad*. Destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

3.1.10 *Hospitalidad*. Industria que incluye todos los negocios relacionados a servicios hospitalarios hoteles, hosterías, hostales, hospitales, clínicas, entre otros.

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 *Puesta a punto (mise en place)*. Expresión francesa usada para definir el conjunto de operaciones precisas para la puesta a punto de los elementos necesarios en la ejecución de un trabajo o servicio.

3.1.13 *Restauración*. Actividades relacionadas con la producción y servicio de alimentos y bebidas.

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

laboral.

**3.1.15 Seguridad de los alimentos.** Normas de seguridad y manipulación aplicadas a técnicas de producción de alimentos y bebidas.

**3.1.16 Servicio a la francesa.** Servicio que presta un mesero al cliente en la mesa. Consiste en el ofrecimiento de los alimentos preparados en bandejas para que el cliente se sirva según su apetencia.

**3.1.17 Servicio a la inglesa.** Servicio que presta un mesero al cliente en la mesa. Consiste en la distribución, por parte del mesero, de los alimentos servidos desde la cocina, en los platos situados en la mesa de los comensales.

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

#### **4. DISPOSICIONES GENERALES**

**4.1 Descripción de la ocupación.** El mesero se ocupa, principalmente, de acomodar al cliente en la mesa; servir alimentos y bebidas; finalizar el plato con el tipo de servicio escogido; preparar y adicionar salsas; flambea; presentar la cuenta y recibir el pago.

#### **5. REQUISITOS**

##### **5.1 Resultados esperados**

**5.1.1 El mesero debe:**

**5.1.1.1 Realizar la puesta a punto (mise en place):**

a) Realizar montaje de mueblería, mantelería, vajilla, cristalería, cubertería, y menaje menor.

**5.1.1.2 Recibir y acomodar al cliente en la mesa:**

a) Identificar un mesa adecuada a la preferencia del cliente o según la reservación y disponibilidad;

b) acomodar al cliente;

c) presentar el menú o carta;

d) informar la disponibilidad de los platos del menú, composición, acompañamiento y cantidad;

e) anotar pedidos;

f) aconsejar y orientar al cliente en la elección e incentivar el consumo;

g) informar el tiempo de preparación.

**5.1.1.3 Servir al cliente a la mesa:**

a) Servir según las políticas de servicio establecidas;

b) ejecutar servicio a la francesa, a la inglesa directo e indirecto, plato servido;

- c) finalizar plato;
- d) servir durante la sobremesa, café, licor y bebidas en general.

**5.1.1.4 Atender la mesa ocupada:**

- a) Reponer bebida, cubiertos, vajilla y utensilios;
- b) limpiar la mesa y retirar lo que no está en uso.

**5.1.1.5 Actuar como nexo entre el cliente y demás áreas del restaurante:**

- a) Entregar y retirar pedidos en la cocina y monitorear su progreso;
- b) establecer la conformidad de los platos con lo que fue solicitado;
- c) solucionar problemas;
- d) determinar prioridades.

**5.1.1.6 Cuidar de la seguridad de los alimentos:**

- a) Aplicar procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de los alimentos y en la sanidad de los utensilios utilizados.

**5.1.1.7 Finalizar la atención y recibir el pago:**

- a) Asegurarse que el cliente desea finalizar el servicio;
- b) solicitar la cuenta al cajero;
- c) verificar el consumo;
- d) presentar la cuenta al cliente;
- e) aclarar dudas sobre el consumo;
- f) acordar sobre la forma de pago;
- g) recibir y entregar pagos.

**5.1.1.8 Asegurar la satisfacción del cliente:**

- a) Anticiparse a la expectativa del cliente;
- b) acercarse sin haber sido llamado por el cliente;
- c) investigar la opinión del cliente sobre productos y servicios;
- d) recibir reclamos y aplicar soluciones.

**5.1.1.9 Cuidar de la presentación personal:**

- a) Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.

**5.1.1.10 Apoyar al equipo:**

- a) Identificar diferencias entre comandas y facturas;

- b) Atender al llamado en el área de otro mesero;
- c) Apoyar en el arreglo, limpieza e higienización del salón, mesa, utensilios y equipos.

## **5.2 Competencia**

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

### **5.2.1.1** *Conocimientos:*

- a) Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón;
- b) tipos de servicio a la mesa;
- c) preparación y finalización de platos y salsas;
- d) técnicas para servir bebidas, licores y vinos;
- e) vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas;
- f) funciones y responsabilidades de los diversos servicios de un restaurante;
- g) procedimientos de emergencia;
- h) primeros auxilios básicos;
- i) requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación;
- j) utilización de equipos, computadora, calculadora, fax, entre otros;
- k) montaje de mesas;
- l) NTE INEN 2 458.

### **5.2.1.2** *Habilidades:*

- a) Cálculo acertado de las cuatro operaciones aritméticas;
- b) lectura y escritura legible para anotación de pedidos y llenado de formularios;
- c) comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- d) integración para ejecutar trabajo en equipo;
- e) interpretación de lenguaje corporal, en particular gestual;
- f) memoria de corto plazo para recordar detalle de pedido específico;
- g) capacidad para transportar pequeños pesos, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo.

### **5.2.1.3** *Actitudes:*

- a) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- b) *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.

c) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido

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

## APÉNDICE Y

### Y.1 Otros resultados

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

#### **Y.1.2** *Servir vino:*

- a) Sugerir el vino adecuado de acuerdo al plato elegido o a la ocasión;
- b) hacer los preparativos para el servicio del vino;
- c) efectuar ritual conforme al vino elegido.

#### **Y.1.3** *Actuar en servicio especial:*

- a) Servir banquete, refrigerio, cóctel y servicio en habitación o establecimiento;
- b) preparar bebida, cóctel, café, té y jugo;
- c) conocer e informar sobre la historia, origen y curiosidades de los platos.

#### **Y.1.4** *Recibir al cliente:*

- a) Verificar los datos de la reserva;
- b) orientar a los funcionarios de seguridad y recepcionistas sobre el procedimiento de llegada para clientes especiales.

#### **Y.1.5** *Vender servicio extra:*

- a) Sugerir cuando fuere aplicable, otros servicios del establecimiento, a fin de aumentar las ventas.

#### **Y.1.6** *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Aplicar vocabulario técnico en idioma inglés.

#### **Y.1.7** *Operar equipos del salón:*

- a) Operar calentadores, máquina de café u otras bebidas, comanda electrónica entre otros equipos.

#### **Y.1.8** *Apoyar a la gestión del negocio:*

- a) Cooperar en la ambientación de nuevos colaboradores.

**Y.1.9** Cada resultado ejemplificado en este apéndice requiere competencia y sus respectivos conocimientos, habilidades y actitudes que pueden no estar establecidos en esta norma.

## APÉNDICE Z

### Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 458:2007 *Seguridad Alimentaria para Personal Operativo*.

### Z.2 BASES DE ESTUDIO

Norma Brasileira. ABNT Proyecto 54:001.01-002:2003 - *Turismo - Garçom em função especializada - Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: TÍTULO: TURISMO. MESEROS. REQUISITOS. Códigos  
NTE INEN 2 440 DE COMPETENCIA TÉCNICA. SV06.03-405

ORIGINAL:

REVISIÓN:

Fecha de iniciación del estudio:

Fecha de aprobación anterior del Directorio

2005-12-12

Oficialización con el Carácter de

por Resolución No. de

publicado en el Registro Oficial No. de

Fecha de iniciación de estudio:

Fecha 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

#### INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

ASOCIACIÓN NACIONAL DE  
RESTAURANTES DEL ECUADOR

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TURISMO

Dr. Bolívar Tamayo	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Ing. Marcela Pérez	CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL
Lic. Maritza Cabezas	SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN
Cap. Raúl García	FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR
Sra. Silvia Estrella	CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
Srta. María José Verduga	CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
Dr. Juan de Dios Morales	CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS
Psc. Carolina Cevallos	FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR
Sra. Rosario Mejía	ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR
Lic. Enrique Cabanilla	UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES TURÍSTICAS
Sr. Roberto Cedeño	SECTOR CONSUMIDORES
Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)	FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

**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**

**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 : inencat i @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**



# **INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN**

Quito - Ecuador

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 428:2008**

## **TURISMO. ENCARGADO DE RESERVAS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

### **Primera Edición**

TOURISM. RESERVATIONS ATTENDANT. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition



Norma Técnica  
Ecuatoriana  
Voluntaria

TURISMO.  
ENCARGADO DE RESERVAS.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

NTE INEN  
2 428:2008  
2008 – 12

## 1. OBJETO

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

## 2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como encargado de reservas 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 importante (VIP)*. Persona importante o recomendada que recibe un trato preferencial, dado de acuerdo a las políticas de la empresa de alojamiento.

3.1.3 *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.

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

3.1.5 *Estacionalidad*. Temporadas definidas de demanda de mercado para consumo de bienes o servicios. Ciclos variables de demanda.

3.1.6 *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.

3.1.7 *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 *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.

3.1.11 *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.

**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.

## 4. DISPOSICIONES GENERALES

**4.1 Descripción de la ocupación.** El encargado de reservas se ocupa, principalmente, de confirmar reservas; controlar la tasa de ocupación; actualizar permanentemente la información sobre las instalaciones, servicios, tarifas y formas de pago; influir en la decisión de compra del cliente y negociar las disponibilidades con el mismo.

## 5. REQUISITOS

### 5.1 Resultados esperados

**5.1.1 El encargado de reservas debe:**

**5.1.1.1 Atender pedidos de reservas:**

- a) Ajustar la solicitud a la disponibilidad;
- b) controlar la tasa de ocupación hotelera y posible exceso de contratación (*overbooking*);
- c) confirmar los datos, registrar solicitudes, preferencias del cliente, dar recomendaciones específicas e informar el límite de uso de servicios;
- d) informar al solicitante las políticas de reservas, especialmente con referencia a las políticas de reservas confirmadas que no se presentan (*no show*);
- e) confirmar junto al solicitante lo que fue reservado o solicitado.

**5.1.1.2 Ofrecer productos y servicios:**

- a) Dar información por teléfono, e-mail, fax o carta sobre características, ventajas y beneficios, instalaciones, productos y servicios adicionales, disponibilidad, tarifa, localización y vías de acceso.

**5.1.1.3 Controlar el crédito:**

- a) Obtener información, documentos y garantía de pago;
- b) controlar garantía de reserva confirmada que no se presentó (*no show*) y pago anticipado.

**5.1.1.4 Confirmar reservas:**

- a) Controlar la duplicación de reservas y la situación del pago;
- b) efectuar modificaciones y cancelación con aprobación del cliente;
- c) emitir documento de confirmación de la reserva al solicitante;
- d) coordinar la información de modificaciones presentadas en la reserva, con el huésped, el

establecimiento, las agencias, aerolíneas o demás empresas involucradas.

**5.1.1.5 Mantener vínculos con intermediarios:**

- a) Relacionarse con las operadoras, agencias de viaje o representantes de organizaciones;
- b) respetar las características de negociación.

**5.1.1.6 Manejo de conflictos en su área de trabajo:**

- a) Manejar y dar solución a problemas presentados por reserva confirmada que no se presentó (*no show*), información mal entregada por la agencia, inconsistencia en la información recibida por el huésped, extravío de documentación.

**5.1.1.7 Operar equipos:**

- a) Operar teléfono con transferencia de llamada, fax, computador, e-mail.

**5.1.1.8 Asegurar la satisfacción del cliente:**

- a) Generar una base de datos de los clientes de acuerdo a las políticas del establecimiento;
- b) identificar al cliente importante (*VIP*) o con una necesidad especial;
- c) anticiparse a las necesidades del cliente;
- d) registrar e informar la situación de las reservaciones o solicitudes especiales;
- e) asegurar la privacidad y la información sobre el cliente.

**5.1.1.9 Coordinar con otros departamentos:**

- a) Coordinar con el departamento de recepción actividades como el registro de ingreso del huésped (*check in*), o el exceso de contratación (*overbooking*);
- b) coordinar con el departamento comercial el desarrollo de alianzas o acuerdos comerciales con otras empresas externas al establecimiento;
- c) mantener interrelación con los departamentos involucrados con la disponibilidad del establecimiento.

**5.2 Competencia**

**5.2.1** El encargado de reservas, 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 atención al cliente;
- b) técnicas de ventas y negociación por teléfono;
- c) formas, condiciones y garantías de pago;
- d) operación del computador, teléfono y fax;
- e) procedimiento para garantizar la privacidad y seguridad del huésped;
- f) servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento del establecimiento;

- g) flujo de información y elaboración de formularios de servicio de reservas;
- h) técnicas hoteleras, normas y procedimientos del departamento de recepción y reservas;
- i) manejo de tarifas;
- j) manejo de pronóstico de ocupación hotelera y estacionalidad.

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Capacidad de recibir información por teléfono;
- b) buena memoria para recordar el nombre y preferencias del cliente;
- c) facilidad de comunicación oral clara y articulada, principalmente por teléfono, con empleo adecuado del idioma;
- d) cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y cálculo porcentual.

**5.2.1.3 Actitudes:**

- a) *Decidido*. Rápido en llegar a conclusiones y en sopesar pros y contras, puede precipitarse, asume riesgos.
- b) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- c) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- d) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

## **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 encargado de reservas. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

**Y.1.2** *Vender servicios extras:*

- a) Sugerir venta de otros servicios que puedan aumentar el consumo por cliente.

**Y.1.3** *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Utilizar vocabulario técnico en inglés para comprender pedidos.

**Y.1.4** *Negociar con el cliente:*

- a) Elaborar propuestas y presupuestos con tarifas y condiciones de pago;
- b) lograr confirmación de eventos o reservas del cliente individual o grupo.

**Y.1.5** *Tener un prospecto del cliente:*

- a) Identificar una oportunidad de negocio;
- b) lograr firmar convenios o contratos para aumentar las ventas y la tasa de ocupación hotelera.

**Y.1.6 Apoyar al equipo:**

- a) Ayudar al recepcionista en la atención al grupo;
- b) asegurar la continuidad de las acciones iniciadas en turnos anteriores.

**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.

## **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 54:001.02-010:2003 – *Turismo – Atendente de reservas – Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

## **INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

Documento: TÍTULO: TURISMO. ENCARGADO DE RESERVAS. REQUISITOS. Códigos  
NTE INEN 2 428 DE COMPETENCIA TÉCNICA. SV06.03-401

ORIGINAL:

REVISIÓN:

Fecha de iniciación del estudio:

Fecha de aprobación anterior del Directorio

2005-12-12

Oficialización con el Carácter de

por Resolución No. de

publicado en el Registro Oficial No. de

Fecha de iniciación de estudio:

Fecha 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

**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**

**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 : inencat i @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**