



Universidad de Cuenca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

Carrera de Turismo

Título: “Implementación de un Plan de Calidad  
para el Hostal Posada del Ángel”

Monografía previa a la obtención del título de  
Ingeniera en Turismo

Autora: Ángela Noemí Hernández Bizzotto  
Directora: Lcda. Lourdes Sánchez

Cuenca - Ecuador  
2011



Universidad de Cuenca

## Declaración de Autoría

Las opiniones de este trabajo son únicas y exclusivas de mi autoría

Ángela Noemí Hernández Bizzotto



## Dedicatoria

Dedico todo el esfuerzo realizado a mis padres Celeste y Daniel, quienes estuvieron en cada momento de mi vida y me apoyaron siempre; a los demás miembros de mi familia Daniel, Rocío, Chana, Abuelo, Luciana y Juancho que han sido parte de mi crecimiento.

A todos mis amigos que han hecho que la vida sea más fácil, ya que han estado en cada momento cuando los he necesitado

A los compañeros del curso que han hecho que las clases sean entretenidas y que los viajes realizado sean divertidos y diferentes.

A todo el personal que trabaja en el Hostal Posada del Ángel que me ha permitido desarrollar el plan de Calidad.



## Agradecimientos

Primero agradezco a Dios y a mi familia que me apoyó en cada momento y que me brindaron la oportunidad de estar donde estoy.

También agradezco a la Universidad y a todos los profesores que conforman la Facultad de Ciencias de las Hospitalidad, ya que nos han ayudado a ser buenos profesionales para futuro.

Un agradecimiento especial a Lourdes Sánchez por ser mi directora de tesis y ayudarme en el desarrollo de la misma.



## Resumen

La hotelería constituye una actividad turística muy importante que, en los últimos años, ha ido evolucionando en todos los aspectos. Uno de esos aspectos es la calidad, como requisito fundamental que hoy en día es valorado por todos aquellos turistas que visitan un lugar, especialmente un hotel. Si un turista percibe que el hotel donde está hospedado ofrece calidad, éste será la mejor promoción para el sitio.

Por ello este trabajo plantea la creación de un plan de calidad para el Hostal Posada del Ángel, con el que se pretende mejorar los servicios existentes que ofrece este lugar.

El plan de calidad consiste primero en un análisis de los servicio que ofrece el hostal en la actualidad y como los podemos ir mejorando en un futuro. Se analizará cada departamento y las actividades que se realizan en cada una de estas áreas; ésto nos permitirá conocer las mejoras que se pueden alcanzar en las mismas.

Además se aplicarán encuestas que nos ayudarán a conocer la opinión del turista sobre los servicios ofrecidos, para valorar cuáles son las mejoras que se deban realizar con el fin de brindar un buen servicio, y de esta forma, poder satisfacer las necesidades que el cliente requiera, lo que hará que el huésped se sienta a gusto en el Hostal.



## Abstract

Hostelry business is a very important touristy activity. This area has been improving in during the past years in every aspect. It can specially be observed at the level of quality-management, which certainly is considered to be one of the most valued requirements by all those tourists that visit a place/hotel. If a tourist has the feeling that he/she is becoming a high-quality service at the place he/she is staying at, he/she will automatically become a great promotion for that place.

For that reason, the present research proposes the development of a quality-management-plan for "Hostal Posada del Angel", which its aim is to improve the available services that the place offers at the moment.

The Quality-management-Plan comprises first of all, an analysis of those services currently offered by the Hostal, in order to find out how they could be improved in the future. Each department, as well as all activities performed in them will be analyzed and at the end, we will be able the purpose of this proposal will be to analize all the activities performed in each department at the hostel. Thos we will be each to know which improvements could be done in each department.

In this manner we will be able to satisfy all the requirements our clients ask from us, guarantying their comfort during their stay at the Hostal.



## Introducción

Mediante el presente trabajo de investigación, se desarrollará un plan de calidad para el Hostal Posada del Ángel que, puede ser aplicada por cualquier establecimiento hotelero. Este plan de calidad pretende establecer pautas que permitan mejorar el funcionamiento de las empresas hoteleras con el fin de ofrecer un servicio de calidad.

Esta investigación ha sido desarrollada por partes: se explican los conceptos, luego el desarrollo tanto de la hotelería, como de calidad en el marco histórico, para en adelante poder implantar el plan de calidad establecido.

Primero se explicarán los significados de hotelería y sus elementos, su clasificación tanto a nivel nacional como internacional, así como sus componentes característicos.

En segundo lugar se indicara qué se entiende por calidad, su evolución y la importancia que tiene ésta para el desarrollo de la actividad hotelera; permitiéndonos conocer las normas que se deben seguir para poder implementar el plan de calidad en el hostal.

Por último, se desarrollará el plan de calidad, en donde se explican las pautas que debe seguir el Hostal Posada del Ángel para poder brindar un mejor servicio, siendo el punto más importante el ofrecer calidad. Se explicarán las actividades que debe realizar cada área, además se plantearán encuestas que nos permitan conocer la visión que tienen los turistas sobre los servicios ofrecidos; con el fin de llevar a cabo el análisis de los diferentes departamentos y su procesos.



Universidad de Cuenca

# CAPÍTULO I

# HOTELERÍA



## Capítulo I

### 1. Hotelería

**Conceptualización:** Para poder hablar de la hotelería, primero debemos conocer el significado de turismo que establece la OMT “*El turismo comprende las actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos*”<sup>1</sup>.

Dentro del Turismo existen distintas actividades como son alojamiento, alimentación, operadoras, guías, etc. La Hotelería es una actividad que se desprende del Turismo.

Según la enciclopedia de Hotelería y Turismo, se entiende que la hotelería es: “*El conjunto de todos aquellos establecimiento comerciales que de forma profesional y habitual, prestan servicios de hospedaje y restauración, ya sean en habitaciones o apartamentos*”.<sup>2</sup>

Según el texto Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera, el sector hotelero se define como: “*El sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesionalmente y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementarios*”<sup>3</sup>

Por ello entendemos que la Hotelería son todos los establecimiento que se encuentran tanto dentro como fuera de la ciudad y que prestan servicios de

<sup>1</sup> Turismo: <http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>. fecha: 12 diciembre 2008

<sup>2</sup> Técnicas en Hotelería y turismo; Madrid, Cultural SA, 2003.

<sup>3</sup> Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera: Gestión 2000; España; 2003



alojamiento, alimentación; y en algunos casos, actividades de recreación para su huéspedes o visitantes.

Dentro de la actividad turística existen simbologías que indican servicios o actividades que se pueden encontrar en algunos sitios turísticos; uno de ello es el símbolo que indica la existencia de un hotel en la zona: consiste en una cama con una persona sobre ella.

Por ello, cuando un turista o visitante esté de viaje y encuentre un símbolo con estas características, sabrá que existe un hotel en las inmediaciones.

## 1.1 Historia de la Hotelería

La Historia de la Hotelería viene ligada a la evolución del turismo como actividad. Con el paso del tiempo y desde su origen, ésta ha presentado muchos cambios, es decir, desde los primeros viajeros que tenían intereses comerciales, necesitaban un lugar donde descansar en las noches, hasta los actualidad, que por motivaciones similares como los negocios, el descanso, la cultural, la aventura, etc.; requiere un sitio donde pernoctar las noches.

### 1.1.1 Historia de la Hotelería a Nivel mundial

Los primeros antecedentes de turismo y de la Hotelería se dan en “*la antigua Grecia en los años 1100 a.C*<sup>4</sup>”, cuando se desarrollaban los primeros Juegos Olímpicos; los atletas descansaban durante su estadía en la ciudad en una especie de galpones, que posteriormente permitiría la creación de albergues y pensiones para el descanso de futuros visitantes.

---

<sup>4</sup> Antigua Grecia. [Http://es.wikipedia.org/wiki/antigua\\_Grecia](http://es.wikipedia.org/wiki/antigua_Grecia). fecha 8 diciembre 2010



Durante el Imperio Romano se desarrollaron las termas, que eran centros de descanso, usados por los altos mandos del imperio; sin embargo algunos de estos sitios brindaban además servicios de alojamiento y alimentación.

Durante “*la Edad Media, en los siglos V y XV*<sup>5</sup>” tenemos que los peregrinos viajaban a otros lugares por motivaciones religiosas, lo que permitiría la creación de las primeras posadas, donde estos visitantes llegaban a descansar y alimentarse luego de un largo viaje.

“El Turismo comienza como actividad en sí, a finales del siglo XVII”<sup>6</sup> con el desarrollo de la Revolución Industrial que se daba en Europa en esos años; ello permitió el cambio de algunos aspectos como la generación de más ganancias de dinero para las empresas privadas, más tiempo libre, la facilidad en el desplazamiento de las personas a otros sitios.

Pero este desarrollo también trajo consigo nuevas propuestas hoteleras, ya que los nuevos burgueses tenían dinero y querían gastarlo en sitios que les ofreciera un servicio de calidad, tanto en alojamiento como en alimentación.

Otro factor importante que trajo la revolución consigo, fue la aparición de nuevos medios de transporte como la aviación, “*los cuales realizan sus primeros vuelos comerciales en los años del 1919 tanto en Europa y Norteamérica*<sup>7</sup>”; con el paso de los años, esto permitió que las grandes distancias se acortaran, trayendo consigo el desarrollo de nuevos destinos como era Latinoamérica. Éstos, a su vez, permitieron la creación de pequeños y grandes hoteles donde llegaban los nuevos visitantes.

---

<sup>5</sup> *Edad Media*. [Htp://es.wikipedia.org/wiki/edad-media](http://es.wikipedia.org/wiki/edad-media). fecha 8 diciembre 2010

<sup>6</sup> *Técnicas en Hotelería y Turismo*; Madrid, Cultural SA, 2003.

<sup>7</sup> *Historia de la aviación*. [Htp://es.wikipedia.org/wiki/historia\\_de\\_la\\_aviaci%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/historia_de_la_aviaci%C3%B3n). fecha 8 diciembre 2010



*“En el año 1841 el Sr. Tomas Cook organiza los primeros viajes en grupos y ve en ellos el gran potencial que tendrá esta actividad en el futuro”<sup>8</sup>.* Esta actividad llevo al desarrollo y creación de nuevos hoteles que ofrecerían distintos servicios turísticos para aquellos visitantes que llegaban en grandes grupos.

*“Con la finalización de la Primera Guerra Mundial en el año 1918”<sup>9</sup>* se promovió la construcción de grandes cantidades de automóviles en Europa, lo que permitía el desplazamiento de los visitantes hacia las playas, campos u otras áreas de recreación, donde disfrutaban del descanso o la entretenición. Fue a partir de estos años cuando el turismo y sus actividades empezaron a evolucionar.

El desarrollo de las actividades turísticas en el mundo permitió la evolución de los establecimientos hoteleros, ya que el aumento de visitantes en el mundo fue creciendo constantemente por diferentes motivos como el ocio, el descanso, la aventura, la cultura, el deporte, los negocios, entre muchos más. Esto ha ocasionado que los hoteles no solo brinden el servicio de alojamiento y alimentación, sino otros complementarios como:

- Áreas recreativas (piscinas, canchas deportivas, gimnasios)
- Centros de bellezas y relajación
- Salas de convenciones

Todo esto ha llevado la creación de grandes complejos turísticos, donde los visitantes disfrutan su tiempo libre.

---

<sup>8</sup> Angulo, José. *Gerencia competitiva de la Posada Turística*. México, Trillas, 2006.

<sup>9</sup> *Primera Guerra Mundial*. [Http://es.wikipedia.org/wiki/primera guerra mundial](http://es.wikipedia.org/wiki/primera guerra mundial). fecha 8 diciembre 2010



*“La segunda guerra mundial entre los años 1939 y 1945”<sup>10</sup>,* provocó muchos efectos negativos para la economía y la sociedad en todo el mundo; dentro de esto se cuenta la paralización de la actividad turística, la cual se vio afectada por algunos años.

*“A mediados de la década de los 50 comienza un boom turístico”<sup>11</sup>* que ocurrió por la recuperación económica de algunos países europeos y por la estabilidad social que se desarrolló en el mundo durante estos años. El interés cultural por conocer nuevos mundos y la creación de nuevas leyes de trabajo que concedían al empleado tener, por lo menos, una semana de vacaciones en el año, lo que permitió el incremento de la actividades turística.

El desarrollo de los países incentivaba así la creación de carreteras y con esto la movilización de pasajeros. La evolución de la aviación permitirá, así mismo, aumentar el número de vuelos y rutas.

Todos estos elementos impulsaron a que las agencias de viajes existentes ofrecieran diferentes productos turísticos que serían aprovechados por los turistas de la época.

*“En la década de los 70 se produce una crisis a nivel mundial que obligaría a la actividad turística a disminuir sus ingresos”<sup>12</sup>.* Pero ya para “la década de los 80 el nivel económico mundial comienza a mejorar” <sup>13</sup>y con ello el turismo. Algunos países ven esta actividad como una fuente de ingreso que ayudaría a su economía. La hotelería se desarrolló con mayor eficacia ya que se empezó a aplicar técnicas de “marketing” que permitieron promocionar los establecimientos y atraer mayor cantidad de turistas.

---

<sup>10</sup> Segunda Guerra Mundial. [Htpp//es.wikipedia.org/wiki/segunda guerra mundial](http://es.wikipedia.org/wiki/segunda guerra mundial). fecha 8 diciembre 2010

<sup>11</sup> Turismo. [Htpp//es.wikipedia.org/wiki/turismo](http://es.wikipedia.org/wiki/turismo). fecha 8 diciembre 2010

<sup>12</sup> Turismo. [Htpp//es.wikipedia.org/wiki/turismo](http://es.wikipedia.org/wiki/turismo). fecha 8 diciembre 2010

<sup>13</sup> Turismo. [Htpp//es.wikipedia.org/wiki/turismo](http://es.wikipedia.org/wiki/turismo). fecha 8 diciembre 2010



Para la década de los 90 el desarrollo de la tecnología también permitió mostrar los hoteles al público, de una nueva forma. Nuevas alternativas de turismo se crean durante estos años, se desarrollaron nuevos sitios de interés turístico.

Para comienzos del 2000, la actividad turística y con ella la hotelería, han crecido y evolucionado en la gran mayoría de los países. El desarrollo y la promoción de algunos eventos también permitieron el crecimiento de dicha actividad durante estos últimos años.

### **1.1.2 Historia de la Hotelería en el Ecuador**

La historia de la hotelería en el Ecuador se inicia junto con la fundación de las primeras ciudades del país como son Quito y Guayaquil, ya que fueron los primeros establecimientos donde llegaban los huéspedes e ilustres personajes a las grandes y pequeñas ciudades, eran casas particulares o pensiones muy humildes que, con el paso del tiempo, dieron lugar a la creación de hoteles con nuevos servicios.

Algunos de estos nuevos hoteles se ubicaron en zonas estratégicas como:

- Puertos
- Estaciones de trenes
- Entradas a las ciudades

Esto permitió el desarrollo de algunas actividades como el comercio u otros negocios, que garantizaba a los visitantes la realización de su trabajo sin ningún problema.



Dentro de la hotelería ecuatoriana tenemos dos ciudades muy importantes para su desarrollo: Quito y Guayaquil. En éstas dos grandes ciudades se inicia la historia de la Hotelería en el Ecuador.

*“En la ciudad de Guayaquil para los años del 1820”<sup>14</sup>*, cuando esta ciudad se encontraba en plenos planes de independencia, los oficiales que formaban parte de este proceso necesitaban un lugar en donde descansar. Para ello el *“gobernador de ésta época, el Sr. Juan Mendiburu, pidió a las familias pudientes de la época dieran posada a estas personas”<sup>15</sup>*

Durante *“la década de los XVIII, la migración europea a la ciudad permitió la creación de algunos hoteles, restaurantes bares y dulcerías”<sup>16</sup>*; algunos de estos hoteles fueron:

- Hotel Tivoli: creado en el año 1918 por el Sr Leo Mesticéis
- Hotel Ritz: creado en el año de 1920 por Andre Gentile y Pascuale Ditto
- Hotel España: en el año 1922 por Luiggi Pippa
- Hotel Pacifico: en el año 1939
- Hotel Continental: en 1950

El comienzo de la hotelería en la ciudad de Quito no tiene una fecha exacta, pero igual que en las otras ciudades, los primeros albergues o sitios donde los viajeros descansaban o pasaban largas temporadas eran casas de familia o pensiones muy humildes.

---

<sup>14</sup> Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 2. Guayaquil, Ecuador.2009

<sup>15</sup> Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 2. Guayaquil, Ecuador.2009

<sup>16</sup> Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 1. Guayaquil, Ecuador.2008



Algunos de los primeros hoteles en la ciudad según “*la revista Turismo y Comercio*”<sup>17</sup> fueron:

- Quito Hotel: construido a comienzos del siglo XX
- Hotel Metropolitano creado en la época de los 40
- Hotel Humbolt creado entre la época de los 40 y 50
- Hotel Majestic creado en 1943

Con el paso del tiempo, el número de hoteles fue creciendo a nivel nacional, por ello, en el “*año 1955, un grupo de empresarios hoteleros guayaquileños decidió constituir y fundar una organización nacional que agrupe y represente los intereses del sector hotelero, y para el año 1987 el gremio había crecido a nivel nacional*”<sup>18</sup>.

Esta organización guayaquileña lleva el nombre de Asociación Hotelera del Guayas y para el año 2010 cuenta con 22 hoteles afiliados.

En el año 2010, ya que Guayaquil constituye uno de los puntos de entrada del país se han creado diferentes tipos de hoteles, que varían en precio, estilo y ubicación.

A nivel nacional existe un gremio privado que reúne todas estas organizaciones y lleva el nombre de Asociación Hotelera del Ecuador (AHOTEC); su sede está en la ciudad de Quito.

“*Fue fundada en la ciudad de Guayaquil en 1955*”<sup>19</sup>, con el objetivo de defender los derechos de los hoteleros frente a organismos públicos o privados.

---

<sup>17</sup> Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 1. Guayaquil, Ecuador.2008

<sup>18</sup> <http://www.hotelescuador.com/disptxt.php?menu=1&submenu1=7&idiom=1>. fecha 5 mayo 2010

<sup>19</sup> Hoja de vida. [www.hotelescuador.com.ec/disptxt.php](http://www.hotelescuador.com.ec/disptxt.php). fecha 8 diciembre 2010



A esta organización pueden pertenecer todos aquellos establecimientos hoteleros que prestan servicio de alojamiento y alimentación, y que están afiliados a las asociaciones hoteleras de cada una de sus provincias.

Existen algunos beneficios tales como:

- Contar con información de las actividades que se realizan en el país
- Participar en opiniones
- Información confidencial sobre clientes o empleados que actúen indebidamente
- Pertener al único organismo gremial hotelero reconocido a nivel nacional e internacional.

#### **1.1.2.1 Historia de los Hoteles en Cuenca**

Según la historia de la Hotelería en la ciudad de Cuenca, se conoce que el primer lugar donde se ofrecía albergue a las personas que venían de otras partes del Ecuador era “*la Casa de las Posadas, la cual data del año 1780*”<sup>20</sup> y que está ubicada en las Calles Gran Colombia y Miguel Heredia. Este constitúa un sitio estratégico, ya que era una de las entradas a la ciudad.

“*En el año de 1920 se crea en la ciudad un hotel con todos los servicios necesarios, llamado HOTEL ROYAL y que pertenecía el Sr. Miguel Deidán*”<sup>21</sup>. Estaba localizado en la calle Luis Cordero, entre Bolívar y Gran Colombia, y se lo considera como el primer establecimiento de alojamiento que existió en la ciudad, ya que está registrado en la Cámara de Turismo del Azuay como el primer sitio que ofreció hospedaje en Cuenca.

---

<sup>20</sup> *Casa de las Posadas data de 1780.* [www.eluniverso.com/2009/12/1/1447](http://www.eluniverso.com/2009/12/1/1447). fecha. 8 diciembre 2009

<sup>21</sup> *Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 3. Guayaquil, Ecuador.2010*



*“En los años de 1930 se empezaron a construir otros hoteles importantes para la región”<sup>22</sup> como son el Hotel Viena, el cual era utilizado por personas que venían de otros países para estudiar en la Universidad de Cuenca. Otros hoteles como el Hotel Patria, Hotel Internacional, Hotel Paris, Hotel la Laguna, etc.*

*“Para el año del 1943 se inaugura el Hotel Crespo que pertenecía a la Familia Crespo Heredia”<sup>23</sup>; éste fue un establecimiento vanguardista para la época, ya que poseía algunas novedades.*

Para la década de los años 50 llega a la ciudad un europeo que traía nuevas ideas para mejorar la hotelería en la ciudad de Cuenca; esta persona es el “Sr. Henry Kooperman, que en el año 1959”<sup>24</sup> crea el Hotel Majestic. “En 1963 se inaugura el Hotel Cuenca”<sup>25</sup>; éste fue el primer hotel de la ciudad en ofrecer comida internacional, como la francesa.

Poco tiempo después, dos empresarios de la ciudad como son el Señor. Guillermo Vázquez y el Señor Salvador Pacheco Mora decidieron invertir en la creación de un hotel que ofrezca servicios a nivel internacional, para cuyo fin crearon el Hotel “El Dorado”.

Con el paso del tiempo el Ecuador se ha promocionado como un destino para visitar, en donde se destacan algunas ciudades del país, es el caso de la ciudad de Cuenca, que se la promociona como un destino cultural y artesanal, por ello se han construido muchos lugares de alojamiento, en donde el turista puede disfrutar de la calidad del servicio de estos establecimientos hoteleros.

---

<sup>22</sup> Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 3. Guayaquil, Ecuador.2010

<sup>23</sup> Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 3. Guayaquil, Ecuador.2010

<sup>24</sup> Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 3. Guayaquil, Ecuador.2010or.2010

<sup>25</sup> Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 3. Guayaquil, Ecuador.2010or.2010



Es así como, en los últimos 10 años, en Cuenca se han construido diferentes alternativas en el ámbito hotelero. Tal es el caso de los hoteles boutiques como Mansión Alcazar y Santa Lucía, o los hoteles coloniales construidos en casas antiguas como Posada del Ángel, Casa del Águila y San Andrés, que pueden ser disfrutados por los turistas que visitan la ciudad conforme a sus gustos y posibilidades.

### 1.1.3 Instituciones Turísticas

Existen tres organismos que controlan y promueven tanto la actividad turística como la hotelera; estos son:

#### El Ministerio de Turismo

“Fue creado en el año del 1994 bajo la presidencia de Sixto Durán<sup>26</sup>”, y es la entidad encargada, a nivel nacional, de la organización de la actividad turística, ya que planifica, promueve, evalúa, califica y elaborar políticas que permiten el desarrollo de la actividad hotelera.

*“El objetivo de este ministerio es fomentar la competitividad de la actividad turística, mediante procesos participativos y concertados posicionando el turismo como eje estratégico del desarrollo económico, social y ambiental del Ecuador.”<sup>27</sup>*

Según la base de datos del 2009 del Ministerio de Turismo, el número de establecimientos que existen en el cantón Cuenca es de 135, los cuales están divididos de la siguiente forma: (Ver Anexo 1)

---

<sup>26</sup> Quienes somos. [www.turismo.gob.ec/index.php?option=com](http://www.turismo.gob.ec/index.php?option=com). fecha 8 diciembre 2010  
<sup>27</sup> Visión, Misión y Objetivos. [www.turimso.gon.ec](http://www.turimso.gon.ec). Fecha 8 diciembre del 2010



1. Apartamentos turísticos: 3
2. Hostales: 50
3. Hostal Residencial: 20
4. Hosterías: 4
5. Hoteles: 36
6. Moteles: 6
7. Pensiones: 16

## Cámara de Turismo

*“La Cámara de Turismo del Azuay fue creada en 1996”<sup>28</sup>, con el objetivo de agrupar todas aquellas actividades que están relacionadas al turismo como son hoteles, restaurantes, bares y centros de entretenimiento, a fin de promover esta actividad.*

En un inicio, todos los establecimientos turísticos debían registrarse en esta organización para poder funcionar, pero con la nueva Constitución del 2008, este requisito fue anulado; razón por la que en la actualidad la afiliación es voluntaria.

“Los requisitos para ser afiliado a la Cámara son:

- Copia de la categorización entregada por el Ministerio de Turismo
- Copia de la cédula de identidad
- Copia de la papeleta de votación
- Foto tamaño carnet
- Copia de RUC
- Copia de permiso de la intendencia de policía
- Llenar ficha y solicitud de la Cámara de Turismo del Azuay”<sup>29</sup>

Además de estos requisitos, se debe pagar una mensualidad de 10 dólares.

---

<sup>28</sup> Cámara de Turismo del Azuay

<sup>29</sup> Requisitos. [www.infotourecuador.com](http://www.infotourecuador.com). Fecha 8 diciembre 2010



En el 2009, según los datos que tiene la Cámara de Turismo del Azuay, el número de establecimientos hoteleros registrados en esta institución son 96. (Ver Anexo 2)

1. Hoteles: 20
2. Hostal Residencial: 12
3. Hostería: 8
4. Hostales: 36
5. Moteles: 3
6. Apartamentos turísticos: 2
7. Pensiones: 13
8. Cabañas: 2

### **Asociación Hotelera de Azuay**

*"La Asociación Hotelera del Azuay es un gremio de hoteleros de la ciudad, creado en el año 1978 por un grupo de hoteleros"<sup>30</sup>, el cual realiza algunas funciones para ayudar a los establecimientos afiliados. Entre sus actividades está defenderlos de agresiones o impuestos indebidos, informar sobre eventos culturales que se desarrollan en la ciudad y dictar cursos relacionados con la actividad turística.*

A esta institución pueden afiliarse todos aquellos establecimientos hoteleros que lo deseen.

Los requisitos son

- Copia de la categorización entregada por el Ministerio de Turismo
- Copia de la cédula de identidad
- Copia de la papeleta de votación
- Foto tamaño carnet
- Copia de permiso de la intendencia de policía

---

<sup>30</sup> Asociación Hotelera del Azuay



Además se debe realizar un pago mensual de 15 dólares.

En la actualidad son 63 los establecimientos hoteleros afiliados a esta institución. (Ver Anexo 3)

#### **1.1.4 Permisos de funcionamiento**

Para poder establecer un hotel se necesitan algunos permisos que son solicitados en los ministerios e instituciones públicas; de acuerdo al caso, se los requiere por una sola vez o cada año, respectivamente.

Estos son:

- Registros de actividad turística: Una vez. Ministerio de Turismo
- Licencia única de funcionamientos: anualmente. Ministerio de Turismo y Municipio
- Permiso sanitario: anualmente. Ministerio de Salud
- Certificados de salud empleados: anualmente. Ministerio de Salud
- Patente: anualmente. Municipio
- Rótulos y Publicidad Externa: anualmente. Municipio
- Bomberos: anualmente. Cuerpo de Bomberos

Además existen otras obligaciones que lo empleadores tienen que pagar tanto al estado como a sus empleados, tales como:

#### **Obligaciones tributarias que deben pagar al SRI:**

- Declaración del impuesto a la renta. Anualmente
- Anticipo al Impuesto a la Renta. Anualmente
- Retención a la fuente. Julio y Septiembre



- IVA (Impuesto al valor agregado). Mensualmente
- ICE (Impuesto consumos especiales). Mensualmente
- Declaración patrimonial. Anualmente

## Obligaciones patronales

- Décimos. Anualmente, empleados
- Fondos de reserva. IESS, anualmente
- Utilidades. Anualmente, empleados
- Aporte al seguro, IESS, mensualmente
- 10% Servicios. Empleados, mensualmente

## Otras obligaciones

- Contribución del 1 x mil. Ministerio de Turismo. Anualmente
- Impuesto al activo total. Municipio. Anualmente
- Impuesto predial. Municipio, anualmente
- Soprofom. Anualmente. Esta autorización permite el uso de música y videos en los establecimientos.
- Sayce. Anualmente. Sociedad de Autores y Compositores ecuatorianos.
- IEPI. Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual. Toda empresa debe registrar el nombre y logo del establecimiento, para que no sea mal utilizado por terceros.



## 1.2 Actividades de la Hotelería

### 1.2.1 Organización y Gestión Hotelera

La organización se define como “*proceso administrativo, y nos permite estructurar el cómo y el por qué del funcionamiento de la empresa, y estableciendo funciones, responsabilidades, líneas de autoridad. Así mismo, nos permite mostrar cómo se aplicarán y se distribuirán los recursos para el logro de los objetivos de la empresa, empleando para ello lo que se conoce como diseño organizacional*”<sup>31</sup>.

Entonces podemos decir que la organización es el proceso que nos permitirá establecer las funciones que debe realizar cada empleado en su área respectiva para el desarrollo de la actividad.

“*El término gestión implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto*”<sup>32</sup>

La gestión es un proceso que se define como la realización de algunas actividades que permitan alcanzar el objetivo planteado.

Por esta razón la organización en un hotel posibilita definir los distintos departamentos existentes en un establecimiento, así como las actividades que deben realizarse en cada uno de ellos.

<sup>31</sup> Organización. <http://boards5.melodysoft.com/UNEFAPURE/re-que-es-organizacion-158.html>. fecha 1 diciembre 2010

<sup>32</sup> Gestión.definicion.de/gestión/.com. fecha 8 diciembre del 2010



### 1.2.2 Organigrama de la Hotelería

Según el texto, Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera, expone un ejemplo de organigrama donde se explican los departamentos que deben existir en un establecimiento hotelero, además de indicar los responsables que están a cargo de que se cumplan las funciones de cada área.

#### Organigrama de un Hotel

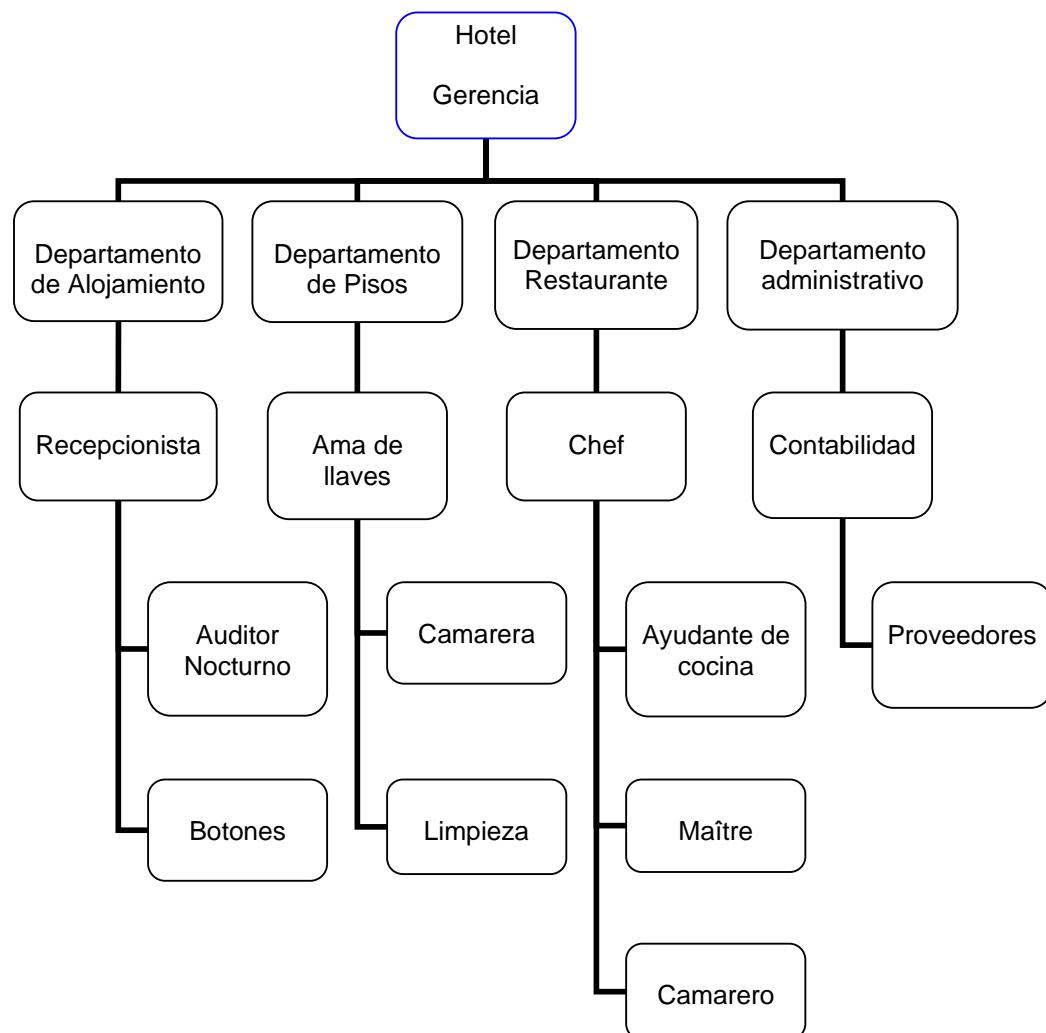


Gráfico 1  
Título: Organigrama de un hotel  
Autor: Técnicas de Gestión y Dirección hotelera  
Fecha 10 mayo 2010



### 1.2.3 Departamento Administrativo

Este es uno de los departamentos más importantes de un Hotel, ya que en él se toman decisiones trascendentales para el funcionamiento, buscando la calidad continua en los procesos a realizar. Además es el encargado de hacer cumplir con los requerimientos legales y tributarios que tiene la empresa.

Este departamento está dividido en algunas áreas tales como:

#### 1.2.3.1 Gerente:

"Es el representante legal de la empresa frente a terceros"<sup>33</sup>; es el encargado de organizar los recursos de la empresa y de los empleados; dirige y controla los logros y objetivos de la empresa.

Las funciones son:

- Analizar o aprobar las propuestas anuales del Hotel.
- Autorizar las tarifas del hotel para el año.
- Definir los objetivos financieros, laborales y administrativos que debe tener el Hotel durante el año.
- Autorizar los pagos a proveedores u otros.
- Realiza el análisis de la empresa con respecto a lo producido en el año.
- Definir las políticas que debe tener la empresa.
- Firmar los documentos importantes de la empresa.
- Evaluar al personal.
- Analizar al mercado que se quiere llegar

---

<sup>33</sup> Técnicas en Hotelería y Turismo; Madrid, Cultural S.A., 2003



### 1.2.3.2 Contabilidad:

Son los encargados de controlar y dirigir las finanzas de la empresa registrando todas las transacciones realizadas. Además debe calcular todos aquellos impuestos que paga la empresa, y así permitir el mejor desarrollo de la economía de la misma.

Las funciones que realiza son:

- Planificar el presupuesto anual
- Administrar el presupuesto del hotel
- Supervisar los gastos e ingresos de la empresa
- Mantener las políticas de pagos
- Autorizar compras
- Realizar controles de caja
- Revisar los pagos, ya sean estos en dinero, tarjeta, cheque o depósito.

### 1.2.3.3 Proveedores

Este departamento está encargado del pedido de los productos necesarios para el uso de los Hoteles

Las funciones son:

- Realizar los contratos con los proveedores que poseen los hoteles
- Revisar que los productos lleguen en buen estado
- Controlar la distribución de los productos



#### 1.2.4 Departamento de Alojamiento

Este departamento es el que tiene el mayor contacto con el visitante, ya que se encarga de la recepción del pasajero, de la seguridad, la limpieza y de su bienestar.



Imagen 1

Título: Recepción del Hotel San Sebastián (España)

Fuente:<http://www.diariovasco.com/20090220/gipuzkoa/ocupacion-hotelera-baja-20090220.html>.

Fecha: 18 octubre 2010

##### 1.2.4.1 Recepción

Está área se encarga de algunas funciones como son la bienvenida y despedida de huésped y la facturación de los servicios. Dentro de este departamento encontramos a una de las personas más importantes en un hotel, como es el/ la recepcionista.

###### 1.2.4.1.1 Recepcionista:

“Persona encargada de la atención al público, huésped y cliente del establecimiento hotelero en la zona denominada recepción”<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> *Técnicas Hoteleras y Turismo*. Madrid. Cultural S.A., 2003



Además, un recepcionista está encargado de la realización y cancelación de reserva, elaborar facturas, informa sobre precio y disponibilidad del establecimiento y, además, ayuda a sus cliente con todo aquello que necesiten.

Las funciones que ejerce el recepcionista son:

- Gestionar reservas
- Tomar los datos para realizar la reserva
- Controlar las entradas y salidas de los pax.
- Realizar el *check in* y *check out* de los huéspedes.
- Brindar el mejor servicio a los huéspedes.
- Registrar y controlar todos los consumos del huésped durante su estadía.
- Contestar el teléfono
- Realizar la facturación de los consumos y cobrar
- Mantener una relación con agencia de viajes y empresa
- Resolver problemas los mejor posible

#### **1.2.4.1.2 Auditoría nocturna:**

Corresponde a la persona que realiza a diario el turno de la noche; tiene bajo su responsabilidad el cierre de la caja nocturna.

Las funciones son:

- Verificar el trabajo de los cajeros de recepción
- Verificar que los servicios se hayan cobrado según la lista de precios y tarifas estipuladas por el hotel.
- Atender la recepción y cualquier requerimiento de los huéspedes durante la noche.



- Realizar el *check in* y el *check out* que ocurra durante el turno.
- Entregar facturas
- Informar sobre novedades en su turno

#### **1.2.4.1.3 Botones**

El botones está encargado de la entrada y salida de los clientes, además debe acompañarle al huésped a su habitación y explicar el funcionamiento de ésta.

Las funciones que ejerce son:

- Dar la bienvenida a los huéspedes
- Ayudar con el equipaje a los pasajeros
- Controlar la entrada de las personas
- Recibir encomiendas o cartas para las huéspedes
- Entregar información a los clientes sobre sitios o eventos turísticos
- Acompañar al huésped a la habitación y explicarle el funcionamiento de la misma.

#### **1.2.4.2 Departamento Pisos**

Este departamento se encuentra dirigido muchas veces por un Ama de llaves, están a su cargo las camareras y las personas encargadas de la limpieza.



Imagen 2

Título: Limpieza del una habitación del Hotel San Sebastián (España)

Fuente: <http://www.lavozdigital.es/cadiz/2008081>.

Fecha 18 octubre 2010

#### 1.2.4.2.1 Ama de llaves

Es la responsable y encargada de la limpieza y mantenimiento de las habitaciones de un hotel. También deben supervisar la entrega de los insumos. Por ello las camareras están a su cargo.

Las funciones que ejerce son:

- Controlar los insumos de limpieza de las habitaciones y su distribución
- Programar las actividades de mantenimiento
- Dirigir los servicios de limpieza
- Supervisar la limpieza de las habitaciones y áreas comunes
- Prestar asistencia técnica y atender las peticiones y quejas de los pax.
- Capacitar a los empleados que estén a su cargo
- Mantener la decoración de los distintos ambientes
- Administrar los insumos y designar las cantidades a utilizar



#### 1.2.4.2.2 Camareras

Cumplen funciones básicas de limpieza y de mantenimiento de las habitaciones, así como los espacios de uso común, las salas recreativas y de reuniones.

Las funciones son las siguientes:

- Realizar la limpieza y arreglo de las habitaciones: barrer, aspirar, lavar, limpiar pisos, baños, muebles y equipos.
- Ordenar las habitaciones ocupadas: tender camas, limpiar baños, reponer toallas o elementos que falten en la habitación.
- Realizar la limpieza de pasillos
- Controlar el material, productos de los clientes y comunicar a sus responsables las anomalías en las instalaciones y los objetos perdidos.
- Realizar la atención directa al cliente en las funciones propias de su área

#### 1.2.4.2.3 Limpieza

Este departamento es el encargado de la limpieza de áreas comunes del hotel; su correcta planificación permite la optimización de recursos y una mayor rapidez en su labor. Esta actividad es realizada también por algunas camareras

Las funciones de esa área son:

- Limpieza de áreas comunes del hotel
- Aseo de baños en áreas comunes del hotel
- Encargada del área de lavandería y planchado
- Uso de químicos para limpieza y desinfección.



#### 1.2.4.3 Departamento de Restaurante

El restaurante es el departamento encargado de la alimentación de los pasajeros de un hotel, está conformado por diferentes empleados que son:



Imagen 3

Título: Personal de Restaurante ill Girasol (Almería)

Fuente: <http://www.servigroup.com/web/noticiasControles/img>

Fecha: 19 octubre 2010

##### 1.2.4.3.1 Chef

Es aquella persona que tiene a su cargo la elaboración y creación de los platos que se ofrecen en el restaurante a los huéspedes. Además el chef tiene a su cargo a una serie de personas que desarrollan tareas y que ayudan en la elaboración de los platos, pero que no son totalmente responsables del sabor final de éstos. Debe poseer conocimiento específico sobre cocina.

Las funciones son:

- Cocinar y crear platos innovadores
- Designar las actividades al resto del personal en la cocina



- Planificar la producción de platos
- Seleccionar y manipular insumos alimenticios

#### **1.2.4.3.2 Ayudante de Cocina**

Posee un cargo inferior al chef pero debe ayudarle en todo y conocer sobre todas las técnicas, y procedimientos que se realizan en la cocina de un restaurante; ya que cuando falte el chef, éste sea el encargado de supervisar la elaboración de platos.

#### **1.2.4.3.3 Maître**

Es el camarero más importante en un restaurante ya que está encargado de asignar una mesa a los comensales y de proveer todo lo necesario para que estén cómodos.

Las funciones son:

- Controlar las reservas de los clientes
- Asignar mesas para que el cliente esté cómodo
- Sugerir las mejores opciones de los platos de la carta
- Planificar la organización del salón

#### **1.2.4.3.4 Camarero**

Un camarero, mozo o mesero, es la persona que tiene como oficio atender a los clientes de un establecimiento proporcionándoles alimentos, bebidas y asistencia durante su estancia.



Las funciones son:

- Servir los alimentos y bebidas a los clientes
- Controlar las bajas de material.
- Solicitar la compra de productos para el reabastecimiento con el material necesario.
- Limpieza del material y su distribución.

## 1.3 Clasificación Hotelera

### 1.3.1 Clasificación Mundial

A nivel mundial existe una categorización que establece el tipo de hospedaje y su calificación; esto permite que el turista pueda escoger un establecimiento que se adopte a sus posibilidades y exigencias.

Por esta razón debemos conocer la clasificación hotelera mundial, que según el libro “Técnicas en Hotelería y Turismo”<sup>35</sup> consiste en:

- **Hotel**

*“Son establecimientos que brindan servicios de alojamiento, alimentación, entretenimiento; deben contar con un mínimo de habitaciones y de algunos servicios básicos. Los precios están de acuerdo los con servicios prestados. Existen hoteles de una, dos, tres, cuatro y cinco estrellas. Esta ultimas categorías corresponde a los hoteles de lujo y por lo tanto a los más costosos.”<sup>36</sup>*

---

<sup>35</sup> Técnicas de Hotelería y Turismo. Madrid. Cultural S.A, 2003

<sup>36</sup> Técnicas de Hotelería y Turismo. Madrid. Cultural S.A, 2003



Universidad de Cuenca



Imagen 4:

Título: Hostal: Posada del Angel (Guatemala)  
Fuente: [www.posadadelangel.com](http://www.posadadelangel.com) - / images/Fotos2008 /  
Fecha: 19 octubre2010



Imagen 5

Título: Hotel del Lujos Renaissance Sao Pablo  
Fuente:<http://www.espanol.marriott.com/hotels/hotel-photos/saobraissance-sao-paulo-hotel/>  
Fecha: 1 diciembre 2010



- **Aparta Hoteles**

*“Son establecimientos que cuentan con algunas instalaciones, es decir, habitaciones, baño y cocina debidamente equipada.*

- **Moteles**

*Localizados cerca de la carretera, brindan servicios de alojamiento, además cuentan con garajes privados y con entradas independientes a las habitaciones.*

- **Pensiones**

*Establecimientos que ofrecen servicios de alojamiento y en ocasiones algunos complementarios.*

- **Paradores Turísticos**

*Son establecimientos hoteleros localizados generalmente en edificaciones importantes o típicas de la región, que son adecuadas para establecimientos hoteleros.*

- **Balnearios**

*Localizados en zonas termales o minerales, lo que permite ofrecer servicios que alivian dolencia o enfermedades, además de contar con alojamiento y alimentación.”<sup>37</sup>*

---

<sup>37</sup> Técnicas de Hotelería y Turismo. Madrid. Cultural S.A, 2003



- **Ciudades de Vacaciones**

*“Son establecimiento que cuentan con varios servicios que pueden ser disfrutados por el visitante durante su estadía. Algunos de ellos ofrecen hospedaje, alimentación (que algunas veces es completa), zonas recreativas y de esparcimiento, lugares de relajación, entre otros.*



Imagen 6:

Título: Complejo Turístico: Hotel Decamerón Panamá

Fuente: [www.decameron.com/panama](http://www.decameron.com/panama).

Fecha 19 octubre 2010

- **Camping**

*Terrenos debidamente delimitados, que cuentan con servicios básicos fundamentales para la estadía de los turistas en estos lugares.*

- **Apartamentos**

*Sitios que cuentan con todos los mobiliarios e inmuebles necesarios para la estadía de un visitante durante un periodo determinado de vacaciones.”<sup>38</sup>*

---

<sup>38</sup> Técnicas de Hotelería y Turismo. Madrid. Cultural S.A, 2003



- **Casa de turismo rural**

*“Son casas privadas de campesinos que viven fuera de las ciudades, en donde a cambio de un dinero, se ofrece el servicio de alojamiento y alimentación a los visitantes que quieran experimentar algo nuevo.*

- **Albergues**

*Establecimientos que ofrecen servicio de alojamiento y alimentación a precios muy asequibles.”<sup>39</sup>*

### 1.3.2 Clasificación Ecuatoriana

Para poder establecer la clasificación hotelera en el Ecuador, debemos conocer cuál es el significado del hotel según la Ley de Turismo promulgada en 1997: *“Establecimiento de alojamiento dedicado de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios”*<sup>40</sup>

El significado del hotel es: *“un hotel es un establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes o viajeros”*<sup>41</sup>

Se entiende entonces que un hotel es todo aquel establecimiento en donde un visitante o turista pueda pernoctar, descansar, comer o entretenerte a cambio de un precio establecido.

---

<sup>39</sup> Técnicas de Hotelería y Turismo. Madrid. Cultural S.A, 2003

<sup>40</sup> Ley de turismo. Ediciones legales EDLE S.A. Ecuador, 2005.

<sup>41</sup> Hotel.definicion.de/hotel/ fecha 8 diciembre 2008



## **“Clasificación según la Ley del Turismo del Ecuador”<sup>42</sup>**

La clasificación hotelera según la ley de Turismo Ecuatoriana establece la siguiente categorización de los establecimientos

- ***Hotel***

*“Es todo establecimiento que de modo habitual mediante precio, preste al público en general, servicios de alojamiento, comida y bebidas y disponga de un mínimo de 30 habitaciones.*

- ***Hotel Residencial***

*Es todo establecimiento hotelero que mediante precio, preste al público en general, servicios de alojamiento, debiendo ofrecer, adicionalmente, el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicios de cafetería, pero no ofrecerá los servicios de comedor y tendrá un mínimo de 30 habitaciones.*

- ***Hotel Apartamento***

*Es todo establecimiento hotelero que mediante precio, preste al público en general alojamiento en apartamentos con todos los servicios de un hotel, exceptuando los de comedor. Dispondrán de un mínimo de 30 apartamentos y muebles, enseres, útiles de cocina, vajilla, cristalería, mantelería, lencería, etc., los cuales podrán ser utilizados por los clientes sin costo adicional alguno. Podrá disponer además de cafetería.”<sup>43</sup>*

---

<sup>42</sup> Ley de turismo. Ediciones legales EDLE S.A. Ecuador, 2005.  
<sup>43</sup> Ley de turismo. Ediciones legales EDLE S.A. Ecuador, 2005.



- **Hostal**

*"Es todo establecimiento hotelero que mediante precio, preste al público en general, servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor a 29 ni menor a 12 habitaciones.*

- **Hostal Residencial**

*Es todo establecimiento hotelero que mediante precio, preste al público en general, servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicios de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería, pero no ofrecerá los servicios de comedor y tendrá un máximo de 29 habitaciones y un mínimo 12.*

- **Pensiones**

*Es todo establecimiento hotelero que mediante precio, preste al público en general, servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor a 11 habitaciones ni menor a 6.*

- **Hostería**

*Es todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que está dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que , mediante precio se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de 6 habitaciones."*<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Ley de turismo. Ediciones legales EDLE S.A. Ecuador, 2005.



- **Refugio**

*“Es todo establecimiento hotelero, situado en zonas de alta montaña, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general cuya capacidad no sea menor de 6 piezas. Podrán prestar sus servicios a través de habitaciones individuales con su correspondiente cuarto de baño o dormitorio comunes diferenciados para hombres y mujeres que pueden contar con literas.*

- **Motel**

*Es todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos y próximos a las carreteras, en el que mediante precio se preste servicios de alojamiento en departamentos con entradas y garajes independientes desde el exterior, con una capacidad no menor de 6 departamentos. Deberá prestar servicios de cafetería las 24 horas del día.*

- **Cabañas**

*Es todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en centros vacacionales, en los que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, en edificaciones individuales que por su construcción y elementos decorativos están acordes con la zona de su ubicación y cuya capacidad no sea menor de seis cabañas.”<sup>45</sup>*

---

<sup>45</sup> Ley de turismo. Ediciones legales EDLE S.A. Ecuador, 2005



- **Complejos vacacionales**

*“Son complejos vacacionales todos los alojamientos ubicados fuera de los núcleos urbanos, cuyas instalaciones y servicios permitan a los clientes el disfrute de sus vacaciones en contacto directo con la naturaleza, facilitando hospedaje en regímenes de pensiones completas, junto con la posibilidad de practicar deportes y participar en diversiones colectivas por un precio especial.*

- **Campamentos de Turismo**

*Los campamentos de turismo son establecimientos no hoteleros y son terrenos debidamente delimitados y acondicionados para facilitar la vida al aire libre, en los que se pernocta bajo tienda de campaña y/o remolque habitable, mediante precio.*

- **Apartamentos**

*Son todos los establecimientos turísticos no hoteleros que de modo habitual presten servicios de alojamiento mediante precio, entendiéndose que el alojamiento conlleva el uso y disfrute del apartamento, con su correspondiente mobiliario, equipo, instalaciones y servicios, sin que se preste los servicios de un hotel.”<sup>46</sup>*

---

<sup>46</sup> Ley de turismo. Ediciones legales EDLE S.A. Ecuador, 2005.



### 1.3.3 Clasificación hotelera por estrellas

Según el reglamento general de actividades, establecidos por el Ministerio de Turismo, además de existir una clasificación de los diferentes tipos de establecimientos hoteleros, podemos encontrar la categorización por estrellas, la cual toma en cuenta aspectos como la calidad de las instalaciones y los servicios que se ofrecen en el.

El Ministerio establece la siguiente clasificación de los distintos establecimientos:

#### ***“Alojamientos Hoteleros.***

- *Hoteles.*
  - *Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).*
  - *Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas)*
- *Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).*
- *Hostales y Pensiones.*
  - *Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).*
  - *Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).*
  - *Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).*
- *Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.*
  - *Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).*
  - *Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).*
  - *Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).*
  - *Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas).*<sup>47</sup>

<sup>47</sup><http://blog.espol.edu.ec/ricardomedina/files/2009/03/reglamentogeneraldeactividadesturisticas1.pdf>



### ***“Alojamientos Extranoteleros.***

- *Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).*
- *Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).*
- *Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).*<sup>48</sup>

### **Clasificación por estrellas de los Hoteles.**

#### **Cinco y cuatro estrellas:**

Este tipo de establecimientos deben contar con las siguientes características

- Cuenta con un departamento de recepción, donde haya un jefe de Recepción, quien tendrá a su cargo los demás empleados de esta área. Los trabajadores deben tener conocimientos en idiomas, especialmente en inglés y en atención al público.
- Debe existir un departamento de Conserjería, el cual tendrá a su cargo el siguiente personal; el portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros.
- En el departamento de limpieza la persona encargada será la Ama de llaves, esta área se encarga del mantenimiento de las habitaciones así como su limpieza y preparación.
- Los pedidos de los huéspedes tienen que ser atendidos las veinticuatro horas del día, tanto de comidas como de bebidas.

---

<sup>48</sup>Reglamento general de actividades turísticas : <http://blog.espol.edu.ec/ricardomedina/files/2009/03/reglamentogeneraldeactividadesturisticas1.pdf>. Fecha 10 julio 2011



- El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por un Mayordomo, auxiliado por los camareros y ayudantes necesarios.
- El Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones deberá conocer, además del español, el idioma inglés, a su cargo estará el comedor.
- Debe existir una central telefónica que permita un servicio rápido y eficaz
- Habrá un departamento encargado del lavado y planchado tanto de la ropa del huésped como de la lencería del establecimiento.
- Ofrecer una variedad de desayunos
- Deben contar con una caja de seguridad
- Cambiará diariamente la ropa de cama y toallas.
- Deberán contar con un restaurante.

### **Tres estrellas:**

Este tipo de alojamientos cuenta con las siguientes características:

- Un jefe de Recepción y de Conserjería, los cuales tendrán conocimientos en idiomas, además de tener a sus cargos algunos empleados como son recepcionista, botones, mozos, mensajeros.
- El ama de llaves estará a cargo del departamento de limpieza y de su personal.
- El comedor estará a cargo del Jefe de Comedor o Maître, este deberá mantenerlo en perfectas condiciones.



- Cuentan con un área de lavado y planchado de la ropa del huésped y de la lencería de cama.
- Tendrá un botiquín de emergencias

### **Dos estrellas**

- Las personas encargadas en recepción deberán estar capacitadas en su área
- La limpieza de las habitaciones y áreas comunes estará a cargo de las camareras.
- El comedor será atendido por personas capacitadas
- Servicio de lavandería y planchados de la ropa del huésped y de la lencería de cama
- Botiquín de emergencia

### **Una estrella**

- La persona encargada deberá tener algún conocimiento de su área
- La limpieza de las habitaciones y áreas comunes estará a cargo de las camareras.
- El comedor será atendido por personas capacitadas
- Servicio de lavandería y planchados de la ropa del huésped y de la lencería de cama
- Botiquín de emergencia



## Clasificación para estrellas para Hostales y Pensiones

### Tres estrellas:

- Deben contar con un recepcionista con experiencia y que posea conocimientos en inglés. Además a su cargo debe estar el botones y el mensajero.
- La limpieza de habitaciones está a cargo de la camarera
- Deberá contar con un comedor, el cual estará atendido por personal.
- Contará con una lavandería para el lavado y planchado de la lencería de cama.
- Tendrá que existir un teléfono al público en recepción
- Botiquín de emergencia

### Dos estrellas

- Deben contar con un recepcionista con experiencia .
- La limpieza de habitaciones está a cargo de la camarera
- Deberá contar con un comedor, el cual estará atendido por personal.
- Contará con una lavandería para el lavado y planchado de la lencería de cama.
- Tendrá que existir un teléfono al público en recepción



- Botiquín de emergencia

**Una estrella**

- Debe existir una persona que se haga cargo de la recepción, comedor y limpieza.
- Teléfono público en la recepción
- Botiquín de emergencia



Universidad de Cuenca

# CAPÍTULO II

## CALIDAD



## Capítulo II

### 2. Calidad

#### 2.1 ¿Qué es Calidad?

La calidad es un proceso en el cuál se debe conseguir la satisfacción absoluta del cliente. Para comprender más específicamente qué es la calidad, primero debemos conocer sus significados.

Según la OMT la calidad es “*el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural*”<sup>49</sup>

Según la ISO 9000 la calidad es el “*grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con sus requisitos*”<sup>50</sup>

Se puede decir entonces que la calidad es el resultado del cumplimiento de un conjunto de requisitos que toman en cuenta las necesidades, exigencias y expectativas del cliente.

---

<sup>49</sup> *El concepto de calidad en el turismo, sistema regional de calidad y competitividad para pequeños hoteles centroamericanos.* Fundación de turismo para todos. OMT, OEA, CCT/SICA. 2004. Fecha 3 marzo 2010

<sup>50</sup> [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/management\\_and\\_leadership\\_standards/quality\\_management/iso\\_9001\\_2008](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/quality_management/iso_9001_2008). fecha 3 marzo 2010



## 2.2 Historia de la Calidad

En un principio, las personas no tomaban muy en cuenta la calidad en los productos ni en los procesos, ya que las exigencias de técnicas de la época no estaban desarrolladas lo suficiente.

Pero con el inicio de la Revolución Industrial, que se da durante “*la segunda mitad del siglo XVIII y principios del XIX*”<sup>51</sup>, comienza una producción masiva de productos, lo que generaba que cada persona esté enfocada en un área específica. Ello permitía que exista una persona encargada de la supervisión de los procesos y con el paso del tiempo la creación de un departamento encargado.

El incremento de la producción en el mundo, fue aumentando con el paso del tiempo y con él, el número de errores. Para que esto no suceda se establece el control de calidad, y se aplican las estadísticas que permiten llevar un registro del número de errores, lo que sirve como medio para examinar la eficacia en la producción.

“*Luego de la Segunda Guerra Mundial (1947), se crea la Organización Internacional para la Normalización ISO*”<sup>52</sup>, la cual estuvo encargada, desde un comienzo, de establecer normas para la fabricación y comercialización de las industrias y poder conseguir un nivel de excelencia a nivel mundial.

Con la creación de la ISO durante la década de los cincuenta, empiezan los primeros métodos para controlar la eficacia en los productos. Ya para los años sesenta se establecen los primeros controles de calidad en la producción.

---

<sup>51</sup> Revolución Industrial. [http://es.wikipedia.org/wiki/Revoluci%C3%B3n\\_industrial](http://es.wikipedia.org/wiki/Revoluci%C3%B3n_industrial). Fecha 5 marzo 2010

<sup>52</sup> ISO. <http://es.wikipedia.org/wikiso>. fecha 2 diciembre 2010



Una de las personas más importantes dentro del ámbito de la calidad es el Señor “*Edwards Deming, hombre dedicado a la estadística, que en él año 1950*”<sup>53</sup> fue invitado por un grupo de empresarios japoneses que estaban interesados en obtener productos con calidad, lo que con el paso del tiempo les permitiría posicionarse en el mundo con productos de excelencia.

En los años sesenta los fabricantes toman en cuenta los daños que son susceptibles de causar sus productos, y las consecuencias que pueden traerles a sus compradores. Para evitarlo, tratan de aplicar métodos de calidad en los mismos y así obviar el rechazo de los clientes.

“*Para el año del 1987 se publica la ISO 9000*”<sup>54</sup>, la cual establece las normas internacionales sobre la calidad en cada área de producción. En el mismo año se publica la primera versión de la ISO 9001, la cual especifica los requisitos que debe seguir una organización para gestionar un sistema de calidad. Pero esta ISO tuvo tres versiones más hasta llegar a la actual la ISO 9001; 2008, la cual se explicara posteriormente en este trabajo.

Durante la década de los 90 se establecen en algunos países, organismos que garanticen la calidad de las organizaciones, además del interés de las empresas por la ampliación de las normas y requisitos que permitan desarrollar procesos de calidad.

Para el 2000, la calidad no es sólo una sugerencia presentada por las empresas, sino un hecho que deben tener muy en cuenta, para poder ofrecer productos y servicios de calidad. Es un proceso que se ha desarrollado en muchos campos, en estos últimos años; uno de ellos es la Hotelería, en la cual el visitante busca que los servicios para disfrutar durante su estadía en un alojamiento, sean buenos y estén relacionados con el precio que debe pagar.

---

<sup>53</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Historia\\_de\\_la\\_calidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Historia_de_la_calidad). fecha 5 marzo 2010

<sup>54</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Historia\\_de\\_la\\_calidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Historia_de_la_calidad). fecha 5 marzo 2010



En un comienzo los hoteles no contaban con planes de calidad; solo se limitaban a dar el servicio de alojamiento y en algunos casos, de alimentación, pero no tomaban en cuenta lo que el turista quería o le interesaba.

Con el desarrollo de la Revolución Industrial en el mundo durante los siglos XVIII y XIX, el poder adquisitivo de los empresarios de la época creció y permitió mayores ingresos, pero a su vez la necesidad de viajar a otros lugares por descanso o negocio, provocó que los viajeros busquen calidad en los servicios que se les ofrecía.

La calidad en los hoteles ha ido evolucionando durante el siglo XXI, ya que hoy en día existe una gran competencia en la industria hotelera precisamente por la cantidad de hoteles que surgen en las distintas ciudades del mundo, lo que hace que la calidad sea un factor importante para luchar por la preferencia del turismo.

### 2.3 Certificados de Calidad

El significado de certificado es, “*un texto administrativo empleado para certificar un determinado hecho*”<sup>55</sup>

Algunos de los certificados que debe tomar en cuenta el sector turístico, y en especial el área Hotelera, para poder realizar planes de calidad son los siguientes:

---

<sup>55</sup> Certificado. Es.wikipedia.org/wiki/certificado fecha 8 diciembre 2010



### 2.3.1 Smart Voyager

*“Fue creado en 1998 con la colaboración Rainforest Alliance; este es un programa de certificación de turismo sostenible en América del Sur, con la finalidad de minimizar los impactos ambientales que puede causar una operación turística. Smart Voyager se ha expandido para incluir hoteles y hospedajes de Ecuador y América Latina. La meta de Smart Voyager es llegar a operaciones turísticas de todos los tamaños desde las cadenas grandes en ciudades principales hasta hospedajes eco-amigables (ecologdes) en comunidades y montañas remotas. A través de capacitaciones y material, el programa de Smart Voyager educa a operadores turísticos en como reducir el impacto negativo al ambiente que tienen sus negocios y como darle apoyo a las comunidades aledañas y empleados.”<sup>56</sup>*

La ONG Conservación y Desarrollo, creada en 1992, con sede en la ciudad de Quito – Ecuador, es la colaboradora, en este país, de la organización Smart Voyager. Tiene como principal objetivo promover un turismo sustentable.

En el país existen algunos hoteles que poseen esta certificación como son: Oro Verde de Guayaquil, Termas de Papallacta, Hotel Finch Bay, Patio Andaluz.

### 2.3.2 ISO

La ISO u Organización Internacional de Normalización, es una federación organizada a nivel mundial que pretende establecer buenos estándares de calidad tanto para productos como para servicios.

*“Esta organización fue creada en 1947”<sup>57</sup> con el objetivo de promover estandarización y mejorar el intercambio de servicios y productos entre países.*

<sup>56</sup> Smart Voyage. <http://www.ccd.org.ec/pages/turismo.htm>. fecha 3 marzo 2010

<sup>57</sup> Historia de la ISO. <http://www.eveliux.com/mx/historia-de-la-iso.php>. fecha 2 diciembre 2010



Existen diferentes ISO que promueven el mejoramiento de servicios y productos. Para la actividad turística se puede aplicar las siguientes:

**ISO 9000** “*Es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios*”<sup>58</sup>

**ISO 9001:** “*La ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema gestión de calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación, o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de calidad para satisfacer los requisitos del cliente.*”<sup>59</sup>

“ *La ISO 9001:2000 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad en una organización que tiene que demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan a los clientes y los requerimientos regulatorios aplicables, y tiene como objetivo mejorar la satisfacción del cliente mediante la aplicación eficaz del sistema, incluyendo procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad de los clientes y los requerimientos regulatorios aplicables.*”<sup>60</sup>

La ISO 9001:2008 ha sido desarrollada con el fin de aclarar los requisitos existentes de la norma ISO 9001:2000, para establecer el fácil entendimiento de sus normas, y que por ello tendrán que ser analizadas por los usuarios de la versión anterior para saber si tiene algún impacto en su empresa.

“*ISO 9001:2008 es la intención de ser genérica y aplicable a todas las organizaciones, independientemente del tipo, tamaño y categoría de producto.*

<sup>58</sup> Normas 9000. <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>. fecha 3 marzo 2010

<sup>59</sup>Normas ISO 9001. 2008 [http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA\\_ISO\\_9001\\_2008.pdf](http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA_ISO_9001_2008.pdf). fecha 5 marzo 2010

<sup>60</sup>Normas ISO 9001. 2008 [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=21823](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=21823). Fecha 5 marzo 2010



Se reconoce, sin embargo, que no todos los requisitos de esta norma serán necesariamente pertinentes para todas las organizaciones. Bajo ciertas circunstancias, una organización puede considerar la exclusión de la aplicación de algunos requisitos de la ISO del 9001:2008 de su SGC. ISO 9001:2008 hace provisión para esas situaciones, a través de la sub-cláusula 1.2 Aplicación.

*Aplicación: Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, independientemente del tipo, tamaño y producto suministrado. Cuando algún requisito (s) de esta Norma Internacional no se puede aplicar debido a la naturaleza de una organización y su producto, esto puede considerarse para su exclusión.<sup>61</sup>*

*La adaptación de un sistema de gestión de calidad deberá ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de calidad de una organización está influenciada por:*

- a) *Su entorno organizativo, cambios en el entorno y los riesgos asociados con ese entorno.*
- b) *Sus necesidades cambiantes*
- c) *Sus objetivos particulares*
- d) *Los productos que proporcionan*
- e) *Los procesos que emplea*
- f) *Su tamaño y la estructura organizativa*

---

<sup>61</sup>Normas

ISO

9001.2008

[http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/management\\_and\\_leadership\\_standards/quality\\_management/iso\\_9001\\_2008](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/quality_management/iso_9001_2008). fecha 25 octubre 2010



*Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para que una organización fusione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí”<sup>62</sup>.*

*“La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorará continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.”<sup>63</sup>*

Entonces podemos decir que las ISO son normas y requisitos que deben seguir las empresas para poder ofrecer un sistema correcto en los procesos que permitan brindar servicios y productos de calidad.

La ISO 9000 son normas que se deben seguir para ofrecer un sistema correcto y de calidad.

La ISO 9001 establece los requisitos más específicos para la aplicación de calidad, tomando en cuenta todos los aspectos que rodea a la organización; por esto la ISO 9001 se la puede comprender como la mejor norma para aplicar calidad en un establecimiento.

Para poder mejorar la calidad en el Hostal Posada del Ángel, tendríamos que aplicar la ISO 9001; la misma que establece requisitos específicos sobre el mejoramiento de los procesos que se desarrollan en un establecimiento, tomando en cuenta muchos aspectos, tanto los que le rodean, como internos de la organización.

---

<sup>62</sup> Normas ISO 9001. 2008

[http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA\\_ISO\\_9001\\_2008.pdf](http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA_ISO_9001_2008.pdf). fecha: 15 Octubre 2010

<sup>63</sup>Normas ISO 9001. 2008

[http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA\\_ISO\\_9001\\_2008.pdf](http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA_ISO_9001_2008.pdf) fecha: 15 octubre 2010



## 2.4 Principios de La Calidad

Los principios de calidad son todos aquellos pasos que se deben seguir para poder llegar a la excelencia en el proceso de calidad

*“Los principios de calidad según la ISO 9001”<sup>64</sup>*

**1.- “Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

**2.- Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

**3.- Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

**4.- Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.

**5.- Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos; interrelacionados como un sistema, estos contribuyen a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

**6.- Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización debe de ser un objetivo permanente de esta.

---

<sup>64</sup> *Principios de Calidad.* <http://www.jsd.es/cuales-8-principios-calidad/3-38-112-38.htm>. fecha: 8 noviembre 2008



**7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

**8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.<sup>65</sup>

## 2.5 Organización y estructura para la calidad

La organización de calidad permitirá que los procesos que se realicen en la empresa sean hechos de la mejor forma, y para ello se necesita que todos los empleados de una empresa deban estar involucrados con el mejoramiento continuo del mismo.

Para poder llevar a cabo este propósito, es necesario que exista una persona que se encargue de controlar cada uno de los procesos de calidad que se desarrollan en una empresa.

En el caso de que las empresas o establecimientos sean muy grandes, el gerente deberá asignar esta responsabilidad a un subalterno de cada departamento, para que éste sea el encargado dentro de su área, de controlar los procesos que se llevan a cabo.

## 2.6 Normas de Calidad

Las Normas de Calidad son pautas que deben seguir cualquier establecimiento u organización que ofrezca servicios y productos, lo cual les permitirá llegar a la excelencia en la calidad.

---

<sup>65</sup> *Principios de Calidad.* <http://www.jsd.es/cuales-8-principios-calidad/3-38-112-38.htm>. fecha: 8 noviembre 2008



Las Normas de calidad fueron establecidas por la ISO (Organización Internacional de Normalización). Esta institución se encarga de la elaboración de normas internacionales. La primera publicación de la ISO aparece en el “*año 1987, en su serie ISO 9000. La redacción de ésta norma es en términos genéricos y son igualmente aplicados a empresas de servicios*”<sup>66</sup>, esto permitiría un mejor desempeño de la actividad y de la relación que se tenía entre compradores y vendedores

Si una empresa posee normas de calidad tendrá algunas ventajas como:

- Poseer un continuo monitoreo de los procesos realizados en las diferentes áreas.
- Aumentar la satisfacción de los clientes
- Disminuir las quejas de los clientes
- Disminuir los errores en los procesos

“*Las Normas ISO según el libro Pensemos en Calidad*”<sup>67</sup> son las siguientes:

1. **“Sistema de Calidad:** establece procesos que permitan la normalización de los métodos a seguir y que garanticen el proceso.
2. **Documentación:** debe existir elementos de consulta que permitan verificar los procesos realizados.

---

<sup>66</sup>

Normas de Calidad.  
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/normascalidad.htm>. fecha 8 noviembre 2008

<sup>67</sup> Barrientos Ariel. *Pensemos en Calidad*. Director del Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica, OEA, SICA . 2007. Fecha 9 noviembre 2008



3. **Mejora Continua:** este sistema permitirá una mejora, ya que es un proceso que permitirá la supervisión constante de los procesos, permitiendo la corrección de los mismos.
4. **Implementación del Sistema:** Todo el personal de la empresa debe estar involucrado en el proceso de mejora, pero debe existir una persona encargada que supervise que todo lo que se realice esté hecho de la mejor forma.
5. **Selección de un registrador:** debe existir una empresa encargada que verifique los procesos de calidad que se implementan en el establecimiento.
6. **Auditorías Internas:** es el proceso en el cual se toman las acciones correctivas para el mejoramiento.
7. **Certificación Final:** realizadas las auditorias, se verifica si los registros de calidad son aprobado o rechazado, en el caso de ser aprobado se entrega la certificación de calidad para la empresa.
8. **Auditoría de mantenimiento:** que posterior a la entrega de los certificados debe existir un control continuo de calidad, el cual se hace en un periodo de cada 6 a 8 meses.<sup>68</sup>

## 2.7 Técnicas de Calidad

Las técnicas de calidad son las herramientas que nos ayudan a analizar los procesos y las mejoras continuas que deben existir en una empresa.

---

<sup>68</sup> Barrientos Ariel. *Pensemos en Calidad*. Director del Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica, OEA, SICA . 2007. Fecha 9 noviembre 2008



Según el artículo de la página de Internet Navactiva “*Herramientas y técnicas de calidad*”<sup>69</sup>, para los empresarios de Navarra, dichas técnicas de calidad son las siguientes:

1. **“AMFE”**: El AMFE (Análisis Modal de Fallos y Efectos) es una herramienta que permite identificar las variables significativas de un proceso o producto para poder establecer las acciones correctoras necesarias, con lo que se previenen los posibles fallos y se evita que lleguen al cliente productos defectuosos. Por tanto, la metodología AMFE está orientada a maximizar la satisfacción del cliente gracias a la eliminación -o minimización- de posibles problemas.
2. **Balanced Scorecard**: se caracteriza por medir los factores financieros y no financieros del estado de resultados de la empresa. Otra característica es que permite que exista comunicación entre los gerentes y los empleados de la empresa y ayuda a entender cómo y en qué medida estos últimos impactan en los resultados del negocio.
3. **Benchmarking**: es un proceso continuo que consiste en comparar y medir los procesos internos de una organización con los de otra con mejores resultados. Es una herramienta para mejorar las prácticas de un negocio y, por ende, su competitividad.
4. **Brainstorming**: es una técnica de trabajo en grupo con la que se pretende obtener el mayor número de ideas a cuestiones planteadas, aprovechando la capacidad creativa de las personas. Las ideas que surgen de estas reuniones deben ser estructuradas y analizadas a posteriori utilizando otras herramientas de mejora.”<sup>70</sup>

<sup>69</sup> Herramientas y técnicas de calidad. [www.navactiva.com/web/es/acal/doc/articulos/2006/08/39260.php?pag=3](http://www.navactiva.com/web/es/acal/doc/articulos/2006/08/39260.php?pag=3). fecha: 9 noviembre 2008

<sup>70</sup> Herramientas y técnicas de calidad. [www.navactiva.com/web/es/acal/doc/articulos/2006/08/39260.php?pag=3](http://www.navactiva.com/web/es/acal/doc/articulos/2006/08/39260.php?pag=3). fecha: 9 noviembre 2008



5. **“Círculos de Calidad** es un grupo reducido de personas que se reúnen voluntaria y periódicamente para detectar los errores que se producen en la empresa, analizarlos y buscar las soluciones apropiadas a los problemas que surgen en su área de trabajo.
6. **Diagrama de Flujo** los Diagramas de Flujo son muy eficaces para describir gráficamente tanto el funcionamiento como la estructura de los procesos y/o sistemas de una organización, sus fases y relaciones entre sus componentes, ofreciendo una visión global de todos ellos.
7. **Diagrama de Ishikawa** también conocido como Diagrama Causa-Efecto, el Diagrama de Ishikawa es una herramienta que ilustra gráficamente las relaciones entre un efecto (resultado) y sus causas (factores), ayudando a identificar, clasificar y evidenciar posibles causas, tanto de problemas específicos como de características de calidad.
8. **Diagrama de Pareto:** es un sencillo y gráfico método de análisis que permite distinguir entre las causas de un problema las que son más importantes de las más triviales. De esta forma los esfuerzos pueden concentrarse en las causas que tendrán mayor impacto una vez que se hayan resuelto, además de dar una visión rápida de la importancia relativa de los problemas.
9. **Histogramas:** son conocidos también como Diagramas de Distribución de Frecuencias. Consisten en representaciones gráficas de una distribución de frecuencias de una variable continua por medio de barras verticales, cada una de las cuales refleja un intervalo.”<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup>

Herramientas y técnicas de Calidad.  
www.navactiva.com/web/es/acal/doc/articulos/2006/08/39260.php?pag=3. fecha: 9 noviembre 2008



**10. "QFD:** es una metodología que permite identificar y trasladar la información obtenida del cliente y convertirla en requisito del producto. Las expectativas del cliente serán las que marquen todo el proceso creativo: se debe de traducir la "voz del cliente" al lenguaje técnico.

**11. Seis Sigma:** se trata de una metodología que permite una reducción drástica de los defectos en el producto a través del seguimiento diario de todas las actividades de la empresa, que permite minimizar sus desperdicios e incrementar la satisfacción de los clientes. Básicamente consiste en un proceso de hacerse preguntas cuyas respuestas, tangibles y cuantificables, producirán al final unos resultados rentables.”<sup>72</sup>

La técnica que se utilizará en el plan de calidad del Hostal Posada del Ángel será el Diagrama de Pareto, ya que éste permitirá analizar con eficiencia el problema de mayor impacto que exista en cada departamento del hostal para poder corregir estos procesos.

Por ello se llevará a cabo un análisis de las actividades que se desarrollan en los departamentos del Hostal. Esto nos permitirá establecer los propósitos que se tiene en cada área, y plantear los principales objetivos. Con esto se podrá realizar una calificación de los procesos desempeñados; se asignará una puntuación del 1 al 5, donde el número cinco es el mayor y uno es el menor puntaje, permitiéndonos conocer las funciones más importante de cada departamento y en cuales se debe tener mayor control para lograr la calidad en los servicios.

---

<sup>72</sup> Herramientas y técnicas de Calidad. [www.navactiva.com/web/es/acal/doc/articulos/2006/08/39260.php?pag=3](http://www.navactiva.com/web/es/acal/doc/articulos/2006/08/39260.php?pag=3). fecha: 9 noviembre 2008



Posteriormente se establecerá un plan de acción que nos permita conocer las mejoras que se deseé, y realizar los cambios que sean pertinentes para lograr un control de calidad en el establecimiento.



Universidad de Cuenca

# CAPÍTULO III

# IMPLEMENTACION DEL PLAN DE CALIDAD PARA EL HOSTAL POSADA DEL ANGEL



## Capítulo III

### 3. Implementación del Plan de Calidad para el Hostal Posada del Ángel.

#### 3.1 ¿Qué es un Plan de Calidad?

El significado de plan de calidad es “*el documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo debe aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico*”<sup>73</sup>

Entonces un plan de calidad es aquel instrumento que nos permitirá establecer los objetivos que se deseen alcanzar en el hostal, para poder ofrecer un servicio de eficacia y que podrá ser disfrutado por los clientes.

Para poder llevar a cabo este plan se tiene que tomar en cuenta algunos puntos, como son las actividades que se llevan a cabo en la actualidad y cuales son las mejoras que se desean realizar en cada área, además de designar a la persona encargada de supervisar estas funciones. Debe existir una planificación donde se detalle todo lo mencionado.

En este capítulo se pretende desarrollar el plan de calidad para el Hostal Posada del Ángel, donde se establecerán las actividades que debe realizar cada área para así ofrecer un servicio de excelencia, y que permita a la larga ganancias para la empresa.

---

<sup>73</sup> Plan de calidad: <http://www.fing.edu.uy/iimpi/academica/grado/gescal/PlanesDeCalidad.pdf>.  
fecha 1 de abril 2011



## 3.2 Datos Generales del Hostal Posada del Ángel

### 3.2.1 Ubicación

El Hostal Posada del Ángel se encuentra localizado en una casona antigua, en una de las ciudades más importantes del Ecuador como es Cuenca, en el Barrio de San Sebastián, el cual es muy característico de la ciudad. Este establecimiento está ubicado en una zona comercial, como es la calle Simón Bolívar, en su intersección con la calle Estévez de Toral.

### 3.2.2 Historia

La Posada del Ángel tiene su sede en una casa tipo colonial, la cual fue construida aproximadamente hace 100 años por el párroco del Barrio de San Sebastián; luego fue vendida a la familia Vázquez y posteriormente, a la familia Ramos Ugalde, cuyo miembros destilaban aguardiente en el patio trasero de la casa. El inmueble durante un largo período pasó deshabitada por ello el estado de conservación era muy malo.

En el año de 1997, la casa fue adquirida por la familia Hernández Bizzotto. La restauración del inmueble comienza en el año 2000, a cargo del Arquitecto Alfredo Ríos y bajo la supervisión del dueño de la casa Daniel Hernández; la restauración total duró aproximadamente un año y medio. En este trabajo se trató de conservar lo máximo posible la arquitectura y el uso de materiales de las casas coloniales, pero se agregaron algunos nuevos elementos, como fueron pisos de cerámica y de madera lacada, se construyeron habitaciones en el segundo patio de la casa, donde antiguamente era una huerta.

En un comienzo, los planes de la familia fueron crear una residencia estudiantil, por lo que muchos de los cuartos poseen un gran closet, pero a



medida que la restauración avanzaba, se decidió crear en su lugar un pequeño hostal en donde los turistas se sientan como en su casa; por ello las áreas comunes poseen una decoración con objetos que les permita sentirse como en su hogar.

El nombre del establecimiento, es decir Posada del Ángel, se debe a que varios de los integrantes de la familia llevan de nombre Ángel o Ángela, pero además a que creen mucho en los Ángeles, por lo que también los adornos que hay en las habitaciones y áreas comunes corresponden a estas imágenes.

Los servicios que se ofrecen en este establecimiento son:

- Alojamiento
- Alimentación

### **Alojamiento:**

El hostal cuenta con un total de 21 habitaciones distribuidas en dos patios. Existen habitaciones simples, dobles, triples y cuádruple. Las habitaciones están equipadas con tv con cable, teléfono, baño privado con agua caliente las 24 horas, además de los adornos que las decoran como son floreros, cuadro y lámparas.

La posada también posee áreas comunes que le permiten al turista disfrutar de algunos momentos de descanso; estos sitios están decorados con imágenes religiosas, plantas y cuadros.

### **Alimentación**

Para la alimentación tenemos que dividir en dos partes el desayuno, que el hostal incluye dentro del servicio, y aparte el restaurante, el cual está abierto para todo el público.



Universidad de Cuenca

El desayuno que se ofrece en el Hostal Posada del Ángel es tipo americano, compuesto por: jugo, café, té, leche, huevos, pan, tostadas, mermelada, mantequilla y frutas, que se sirve a los clientes en el patio secundario del hostal.

El Restaurante está ubicado en la parte frontal del hostal y atiende al público en los almuerzos y cenas. La especialidad del Restaurante Mangiare Bene, es de pastas artesanales, las cuales son realizadas en el mismo establecimiento.



Imagen 7

Título: Logo Hostal

Fuente archivo hostal Posada del Angel

Fecha: Marzo 2009



Imagen8:

Título: Imagen de la Casa

Fuente Archivo Hostal Posada del Angel

Fecha Marzo 2009



### 3.2.3 Organigrama del Hostal Posada del Angel

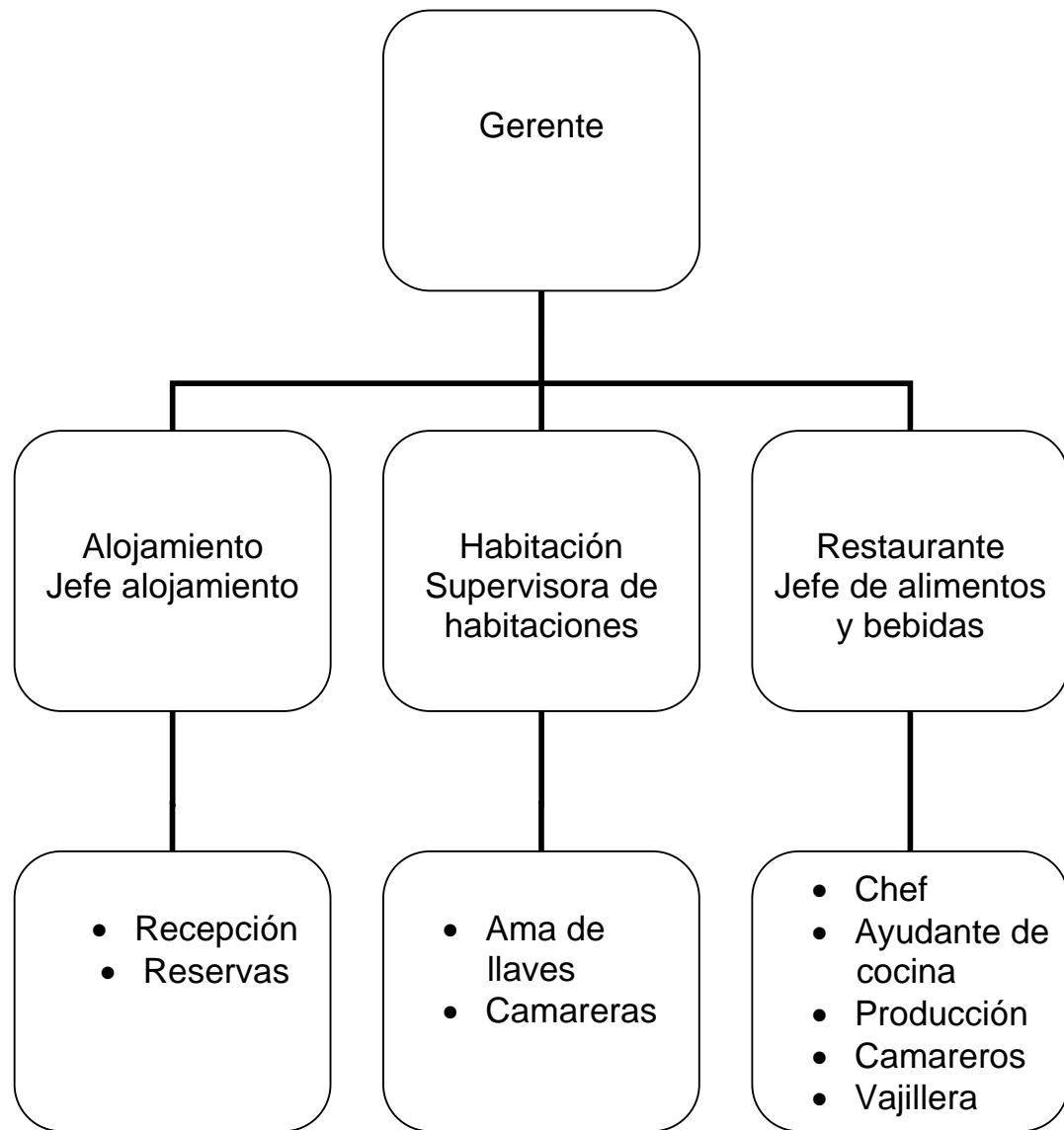


Gráfico 2  
Tema: Organigrama Hostal Posada del Ángel  
Autor: Ángela Noemí  
Fecha: 10 marzo 2010



### 3.2.4 Perfil de cada empleado

A continuación indicaremos cuáles son las actividades que realiza cada empleado del Hostal Posada del Ángel, en su respectivo departamento, además de establecer el número de trabajadores que hay en cada área.

Para poder conocer de mejor forma la funciones que debe realizar cada área se tomara como referencia el documento sobre las competencias laborales, que fue realizado por la AHOTEC, “*con la ayuda de la FENACAPTUR, el Banco Internacional de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Quito y Guayaquil*”<sup>74</sup>, el cual pretende mejorar la calidad de servicios y productos que ofrecen los establecimientos hoteleros. El documento fue publicado en año 2007 bajo el título de Normas Técnicas Ecuatorianas; Competencia Laborales. (Ver Anexo 4)

El estudio se llevó a cabo gracias a la colaboración de algunos hoteles y restaurantes de la ciudad de Quito y Guayaquil. Los pasos que se siguieron son:

- *“Investigación: Establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente”*
- *“Normalización: Identifica las competencias de forma tal que se describa los procedimientos comunes y se conviertan en una norma siendo un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.”*
- *“Formación y Capacitación: Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma.”*

---

<sup>74</sup>Administrado. <http://www.hotelescuador.com/downloads/Administrador.pdf>.fecha 17 de marzo 2011



- *Evaluación de conformidad: Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.*
- *Certificación: La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación.”<sup>75</sup>*

En base a esta información, se realizará un análisis entre las actividades que practican en el Hostal y las nuevas funciones a implementar para ofrecer un servicio de calidad, cumpliendo con estas normas técnicas.

### 3.2.4.1 Departamento de Administración

En este cuadro se indicarán las actividades que se realizan actualmente y se establecerán las nuevas funciones que se deberán llevar a cabo.

---

<sup>75</sup> Administrado. <http://www.hotelesecuador.com/downloads/Administrador.pdf>.fecha 17 de marzo 2011



## Administrador del Hostal

Actuales actividades	Competencias laborales	Competencias	Habilidades
Encargado de la administración del Hostal	Planificar los objetivos y estrategias del establecimiento	•Técnica administrativas y negociación	•Tomar decisiones rápidas
Toma de decisiones	Establecer las estrategias de mercado	•Técnicas de manejo de personal •Proceso de mejora continua	•Planificar a corto y largo plazo •Comunicación y escritura clara
	Analizar los resultados para proponer acciones	•Aspectos legales, comerciales, tributarios, fiscales, sociales, seguridad, salud	
	Alcanzar los objetivos esperados	•Facilidad de Idiomas	
	Velar por la seguridad del establecimiento		
	Asegurar la satisfacción del cliente		
	Liderar al equipo de trabajo		

Cuadro 1

Título: Administrador del Hostal

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 1 abril 2011



Este departamento está a cargo de una persona, en este caso es el dueño del Hostal, el Sr. Daniel Hernández.

Según el cuadro de actividades del departamento de administración, se puede realizar una comparación entre las actividades que se llevan a cabo al momento y las competencias laborales propuestas, llegando a la conclusión de que existen funciones que deben implementarse en el hostal para el mejor desempeño.

Entre esas funciones esta la planificación de estrategias y objetivos, distribuciones de actividades; analizar resultados, los cuales nos permiten tomar las decisiones futuras.

### **3.2.4.2 Departamento de Recepción y Reservas**

En este cuadro se indicará las actividades que se realizan actualmente el departamento de recepción, y se enumera nuevas que se deberían llevar a cabo.



## Repcionista

Actuales actividades	Competencias laborales	Conocimientos	Habilidades
Gestionar reservas	Realizar el check In de los huéspedes solicitando la documentación necesaria	•Técnicas de atención al cliente	•Capacidad de receptar información
Tomar datos para realizar reservas	Realizar el control de entrada del huésped	•Técnicas de venta	•Buena memoria
Controlar la entrada y salida de pasajeros	Anulación y cancelación de reservas	•Conocimiento para las formas y condiciones de pago	•Comunicación y escritura clara
Realizar el check In y check out	Entregar a cliente toda la información que este solicite	•Operación de artículos electrónicos	•Saber resolver problemas
Brindar el mejor servicio a los huéspedes	Coordinar el trabajo con las demás áreas	•Conocimientos turísticos y hoteleros	
Registrar y controlar consumos	Realizar el check out de los pasajeros	•Manejo de ocupación	
Contestar el teléfono	Operar las maquinas a su cargo	•Facilidad con idiomas	



Realizar facturación	Mantener vínculos con proveedores y clientes de la empresa		
Realizar turnos de mañana, tarde y noche	Solucionar conflictos y problemas del área		
	Cuidar la seguridad de los clientes		
	Cuidar la apariencia personal		
	Asegurar la satisfacción de los clientes		

Cuadro 2

Título: Recepcionista

Autor: Angela Hernández

Fecha: 1 abril 2011

En el departamento de recepción trabajan 4 empleados, estos son: Flavio Muñoz, Byron Anguisaca, Esteban Motes de Oca, Ángela Hernández.

En el cuadro de actividades del departamento de reservación se pudo llegar a la conclusión de que si se pusieran en práctica las competencias laborales que establece la AHOTEC, lo que implicará mejoras para el establecimientos. El un recepcionista debe estar involucrado en el trabajo que realiza y velar por la satisfacción de los clientes.



Debido a que la empresa es pequeña y familiar, esta área también realiza otras funciones que no se encuentran establecidas en las competencias laborales.

### 3.2.4.3 Departamento de Habitaciones

En los siguientes cuadros se indicará las actividades que se realizan actualmente las amas de llaves y camareras, y se enumera nuevas fusiones que se debería llevar a cabo.

#### Ama de Llaves

Actuales actividades	Competencias laborales	Conocimientos	Habilidades
Controlar y distribuye los insumos de limpieza	Planificar las actividades del departamento	<ul style="list-style-type: none"><li>•Técnicas en la elaboración de presupuesto y cronogramas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Tomar decisiones rápidas</li></ul>
Programa las actividades de mantenimiento	Decorar los diferentes ambientes	<ul style="list-style-type: none"><li>•Técnicas de liderazgo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Calcular datos matemáticos</li></ul>
Dirige los servicios de limpieza	Saber operar la maquinaria a su cargo ( lavadora, secadora, aspiradora y abrillantadora)	<ul style="list-style-type: none"><li>•Técnicas de manejo de inventario</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Lectura y escritura rápida</li></ul>



Supervisa la limpieza de habitaciones	Contrata y supervisar el trabajo de terceros	<ul style="list-style-type: none"><li>•Técnicas de limpieza, ordenamiento e higiene</li><li>•Servicios de hotelería</li><li>•Técnicas de atención al cliente</li></ul>	•Elaborar planillas
	Organizar, supervisar y capacitar personal		•Planificar a corto plazo
	Administrar los insumos		
	Asegurar la satisfacción de los cliente		
	Trabajar con los demás departamentos		

Cuadro 3

Título: Ama de llaves

Autor: Angela Hernández

Fecha: 1 abril 2012

De este departamento está encargada la Sra. Celeste Bizzotto.

En este cuadro de actividades del departamento de ama de llaves, podemos llegar a la conclusión de que aunque existan algunas de las funciones que establece las competencias laborales de la AHOTEC, hay nuevos procesos que se deben establecer en el hostal para el mejor desempeño del establecimiento. Entre las funciones que se debe implementar en el hostal para un mejor desempeño son: la supervisión y capacitación del personal, el



trabajo con las demás áreas, lo que permitirá que el cliente se sienta cómodo y seguro durante su hospedaje.

### Camareras

Actuales actividades	Competencias laborales	Conocimientos	Habilidades
Realizar la limpieza y arreglo de las habitaciones	Limpiar, asear y arreglar la habitación	<ul style="list-style-type: none"><li>•Técnicas de limpieza y aseo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Tomar decisiones bajo presión</li></ul>
Controlar el material de las habitaciones	Verificar el confort de la habitación	<ul style="list-style-type: none"><li>•Técnica de montaje de camas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Comunicación clara</li></ul>
Comunicar de anomalías en las habitaciones	Informar de artículos olvidados	<ul style="list-style-type: none"><li>•Operar equipos de su áreas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Manipular objetos con firmeza</li></ul>
Realizar la atención directa al cliente en las funciones propias de su área	Entregar información al huésped del establecimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>•Servicios de hotelería</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Escritura y comunicación clara</li></ul>
Limpieza de áreas comunes del hotel	Cuidar la apariencia personal	<ul style="list-style-type: none"><li>•Conocimientos de lavado y secado de ropa</li></ul>	
Aseo de baños de áreas comunes	Mantener comunicación con los demás departamentos		



Encargadas del área de la lavandería y planchado	Controlar y revisar elementos de las habitaciones		
Uso de químicos para limpieza y desinfección	Operar equipos de trabajos como aspiradora, secadora y lavadora		
	Cuidar la seguridad del huéspedes		
	Trabajar junto con los demás departamentos		

Cuadro 4

Título: Camareras

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 1 abril 2011

En esta área trabajan las siguientes personas: Gloria Zhinig, Patricia Álvarez, Diana Chalco, Hilda Nagua e Inés Álvarez.

Según el cuadro de actividades del departamento de camareras se llega a la conclusión de que en esta área si se llevan a cabo las funciones que establece las competencias laborales señaladas por la AHOTEC, permitiendo que los procesos sean realizados de la mejor forma. La camareras debe estar siempre atentas cualquier problemas que existan en la habitaciones y comunicar de inmediato a la persona encargada, para que esta lo resuelva a tiempo.



### 3.2.4.4 Departamento de Restaurante

En los siguientes cuadros se indicará las actividades que se realizan actualmente en el departamento de restaurante, y se enumera nuevas fusiones que se debería llevar a cabo.

#### Administrador del Restaurante

Actuales actividades	Nuevas actividades	Conocimientos	Habilidades
Realizar facturación de los servicios	Planificar las actividades que se deben realizar	•Técnica administrativas y negociación	•Tomar decisiones rápidas
Realizar pedido y pagos a proveedores	Participar en la elaboración del menú	•Técnicas de manejo de personal	•Comunicación y escritura clara
Encargado de la administración del restaurante	Controlar la distribución de los alimento	•Proceso de mejora continua	•Planificar a largo, mediano y corto plazo
	Cuidar la seguridad de los alimentos verificado su caducidad y estado	•Aspectos legales, comerciales, tributarios, fiscales, sociales, seguridad, salud	•Poseer relaciones publicas



	Liderar al equipo de trabajo	•Facilidad de Idiomas •Técnicas de manejo de crisis	•Capacidad de solucionar conflictos
	Supervisar la atención al cliente		
	Promover la ventas del restaurante		
	Entregar información al cliente sobre reservas, precio, productos o servicios		

Cuadro 5

Título: Administrador Restaurante

Autor: Ángela Hernández

Fecha 1 abril 2011

El responsable de esta área es Sr. Daniel Hernández.

En el cuadro de actividades podemos observar que el departamento de administración del restaurante existen otras funciones que establecen las competencias laborales que deben ser utilizadas por esta área para desempeñar las actividades de mejor forma y ofrecer un servicio de calidad. Entre las funciones que se deben aplicar en el hostal en esta área están: la planificación de actividades, controlar la distribución de los alimentos, promocionar al restaurante y supervisar que la atención brindada sea la mejor; esto permitirá que el establecimiento sean reconocido por su cliente tanto por el buen servicio entregado como por su calidad en la comida.



Actividades realizadas por las personas encargadas de la producción

- Elaboración de las pastas para el restaurante “Mangiare Bene”
- La persona encargada es Sra. Rocío Hernández.

### Chef

Actuales actividades	Nuevas actividades	Conocimientos	Habilidades
Cocinar los platos de la carta	Planificar y controlar las actividades que se realizan en la cocina	•Cocción de alimentos	•Saber cocinar
Designar las actividades al personal de cocina	Elaborar la planificación de la cocina	•Manipulación de elementos de cocina	•Rapidez para elaborar platos
Selecciona y manipula alimentos	Desarrollar el menú	•Combinar sabores y texturas	•Resolver problemas
	Crear nuevas recetas y preparar platos	•Técnicas de liderazgo y organización	•Leer e identificar horas, tiempos y peso
	Elaborar la programación de la cocina	•Conocer recetas básicas	•Comunicación clara



	Administrar el misan place de productos	<ul style="list-style-type: none"><li>•Técnicas de administración de recurso humanos y herramientas de gestión</li><li>•Reflejos rápidos y coordinados</li></ul>
	Dirigir al equipo para la preparación de platos	<ul style="list-style-type: none"><li>•Técnicas de preparación</li></ul>
	Supervisar la higiene de la cocina	<ul style="list-style-type: none"><li>•Técnicas de aprovechamientos de los productos</li></ul>

Cuadro 6

Título: Chef  
Autor: Ángela Hernández  
Fecha: 1 abril 2011

El chef del Restaurante es Patricio Pacheco que cuenta con diez años de experiencia.

Según el cuadro de actividades del chef podemos llegar a la conclusión de que existen varias funciones según las competencias laborales que realiza un chef para desarrollar su trabajo con calidad y que deben implementar en el restaurante para un óptimo desempeño.

Entre las funciones que debe aplicar el chef del hostal están: la planificación de las actividades, la elaboración del mise place, la supervisión de la higiene de la cocina; esto permitirá que los proceso realizado en esta área se desarrolle de la mejor forma.



## Ayudante de cocina

Actuales actividades	Nuevas actividades	Conocimientos	Habilidades
Ayudar al chef en la elaboración de platos	Prepara el mise place del día	<ul style="list-style-type: none"><li>•Cocción de alimentos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Saber cocinar</li></ul>
Encargado de porcionar la producción	Realizar la limpieza de los productos	<ul style="list-style-type: none"><li>•Manipulación de elementos de cocina</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Rapidez para elaborar platos</li></ul>
	Cocinar las guarniciones de los platos	<ul style="list-style-type: none"><li>•Combinar sabores y texturas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Resolver problemas</li></ul>
	Prepara el montaje y preparación de los platos	<ul style="list-style-type: none"><li>•Procedimientos de limpieza e higiene</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Campar las ordenes correcta y desarrollarlas</li></ul>
	Cuida el área de trabajos	<ul style="list-style-type: none"><li>•Conocimientos de recetas básicas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Escritura clara para anotación de pedido</li></ul>
	Cuidar la limpieza de los productos		Identificar pesos, tiempos
	Operar los equipo del área		Identificar sabores y aromas

Cuadro 7

Título: Ayudante de cocina

Autor: Ángela Hernández

Fecha 1 abril 2011

Las ayudantes de cocina son Sra. Emma Guzmán y Sra. María Eugenia

Según este cuadro de actividades se llega a la conclusión de que la persona encargada de ayudar al chef poseen algunas funciones establecidas por las



competencias laborales, que deben ser implementadas en el restaurante para el mejor desempeño de los procesos. Las funciones que se debe aplicar en el hostal son: la preparación de misan place del día, tener lista las guarniciones de los platos, cuidar la higiene de lugar y de los alimentos. Por ello el ayudante de cocina debe tener todo listo a tiempo lo que permitirá que los platos sean elaborados correctamente y se disminuya el tiempo de preparación.

### Mesero

Actuales actividades	Nuevas actividades	Conocimientos	Habilidades
Servir platos a las mesas	Realizar el montaje de las mesas	•Técnicas para servir platos y bebidas •Atención al cliente	•Lectura y escritura correcta y legible •Tomar decisiones rápidas
Ayudar a los clientes en la elección de los platos	Informar a los clientes sobre novedades del restaurante	•Tecinas de limpieza	•Comunicación clara
Brindar el mejor servicios	Retirar los platos de la mesa rápidamente	•Normas de etiqueta	•Memoria a corto plazo para recodar detalles
	Recibir y acomodar a los clientes en su mesas	•Vocabularios adecuado para servir	•Capacidad para transportar objetos
	Cuidar la presentación personal	•Montaje de mesas	
	Es el nexo entre el cliente y el restaurante		



	Finalizar el servicios con la entrega de la cuenta		
	Atender las mesas ocupadas		

Cuadro 8

Título: Mesero

Autor Ángela Hernández

Fecha 1 abril 2011

El mesero es Wilmer Vázquez

Con ayuda del cuadro se puede concluir que un mesero posee funciones que están establecidas las competencias laborales y que deben ser implementadas para desarrollar su trabajo de la mejor forma. Entre las funciones que se debe aplicar en esta área están: el montaje de las mesas, atender al cliente en todo lo que necesite; esto permitirá que el cliente se sienta a gusto con el servicio ofrecido.



## Posillera

Actuales actividades	Nuevas actividades	Conocimientos	Habilidades
Encargada de la limpieza del restaurante	Realizar la limpieza minuciosamente del restaurante y su elementos	•Técnicas de limpieza	•Tomar decisiones rápidas
Lava la vajilla ocupada	Operar los equipos de esta área	•Operación de equipos	•Manipular correctamente objetos
	Cuidar la apariencia personal	•Arreglar y localizar los utensilios de cocina	•Lectura de instrucciones
	Almacenar y organizar los utensilios de cocina		•Coordinación motriz
	Ayudar a personal de cocina en lo que necesite		

Cuadro 9

Título: Posillera

Autor Ángela Hernández

Fecha 1 abril 2011

Las posillera que laboran son Sra. Sandra Guzmán y Sra. Zulema Guzmán



Según el cuadro de actividades se llega a la conclusión de que las personas encargadas de la limpieza del restaurante tienen como objetivo principal el mantenimiento del área y sus elementos; manteniendo el área de trabajo limpia, organizada y lista para ser ocupada tanto por los empleados como por el cliente

Debemos mencionar que este restaurante es una empresa familiar por lo que los dueños se rotan en las diferentes áreas para ayudar al personal.

### 3.2.4.5 Departamento de Contabilidad

En los siguientes cuadros se indicara las actividades que se realizan actualmente la contadora, y se enumera nuevas fusiones que se debería llevar a cabos.

**Contadora**

Actuales actividades	Nuevas actividades	Conocimientos	Habilidades
Llevar la contabilidad del Hostal	Registrar los pagos realizados	•Ley de régimen tributario	•Calcular cuadro operativos
Pagar deudas	Organizar los pagos y depósitos	•Conocimientos de contabilidad	•Buena memoria para receptar datos
Controlar la cobranza de facturas emitidas	Emitir facturas	•Métodos de control de caja	•Tomar decisiones con rapidez
Elaborar los roles de pagos	Operar los equipo del área		



Realizar los pagos de impuestos	Realizar los pago correspondiente a impuesto		
Efectuar depósitos	Cuidar la apariencia personal		

Cuadro 10  
Título: Contadora  
Autor Ángela Hernández  
Fecha 1 abril 2011

La persona encargada de este departamento es Sra. Anita Calle

El cuadro de actividades de contabilidad nos muestra que en el hostal se realiza muchas de las funciones que establecen las competencias laborales, siendo esto algo bueno para el establecimiento, ya que en esta área no se debe implementar nuevos proceso.

### 3.2.5 Mapeo

- El mapa de procesos nos permitirá comprender los requisitos que el cliente busca al adquirir un servicio, y cuáles son los procesos que se llevan a cabo para poder satisfacer las necesidades del huésped. Ver Anexo 5
- El mapa de distribución de las áreas que componen al Hostal Posada del Ángel, nos ayuda conocer las distribución de los espacios y cuál concierne a cada departamento. Permitiendo establecer las actividades que corresponde a cada área. Ver Anexo 6



### 3.3 Encuestas

Para poder llevar a cabo el análisis de los procesos que se desarrollan en cada área, primero debemos tomar en cuenta la opinión que tienen los visitantes sobre los servicios ofrecidos en el hostal.

Por ello, en la encuesta (Ver Anexo 7) planteada se establecen puntos, como son: comodidad, seguridad, limpieza, estilo, ubicación, atención, servicios ofrecidos, entre otros.

Estos puntos nos permitirán realizar un análisis sobre los procesos existentes y establecer procedimientos para mejorar estos aspectos a fin de lograr la excelencia en la calidad.

#### 3.3.1 Recolección y aplicación de la encuesta

Para llevar a cabo las encuestas tenemos primero que conocer a qué cantidad de personas se deben aplicar; para ello debemos obtener el número de la muestra, el cual nos permitirá establecer la cifra de personas que deben responder las encuestas para así tener resultados representativos sobre el posicionamiento del hostal frente a sus huéspedes. Posteriormente y sobre esta base se podrá crear el plan de calidad, que se llevará a cabo en esta empresa.

A continuación se consigna un cuadro con el número de personas que se han hospedado en el Hostal desde el año 2005 hasta el 2009



**“Cuadro de Registro de Pasajeros del Hostal Posada del Ángel”<sup>76</sup>**

Año	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Meses</b>					
<b>Enero</b>	280	335	387	420	367
<b>Febrero</b>	320	350	390	445	378
<b>Marzo</b>	375	390	380	476	398
<b>Abril</b>	390	420	450	535	430
<b>Mayo</b>	433	445	460	565	420
<b>Junio</b>	475	460	490	589	434
<b>Julio</b>	525	580	590	645	564
<b>Agosto</b>	575	590	620	675	670
<b>Septiembre</b>	498	535	576	535	545
<b>Octubre</b>	430	487	534	420	435
<b>Noviembre</b>	370	420	476	435	415
<b>Diciembre</b>	322	390	430	397	389
<b>Total</b>	4993	5402	5783	6137	5445

**Método de Proyección**

X	Y	X	X 2	XY
2005	4993	-2	4	-9986
2006	5402	-1	1	-5402
2007	5783	0	0	0
2008	6137	1	1	6137
2009	5445	2	2	10890
Total	27760		8	1639

<sup>76</sup> Libro de Registro del Hostal Posada del Angel 2005 -2009



Universidad de Cuenca

$$A = \frac{Y}{N}$$

$$A = \frac{27760}{6} = 4626.66$$

$$B = \frac{XY}{X^2}$$

$$B = \frac{1639}{8} = 204,87$$

Proyección 2010

$$Y = a + bx$$

$$Y = 4626.66 + 204,87 (3)$$

$$Y = 4626.66 + 614,62$$

$$Y = 52$$

### Formula de Tamaño de la Muestra

$$N = \frac{Z^2 (pq N)}{Ne^2 + Z^2 (pq)}$$

$$N = \frac{1.96^2 (0.50 \times 0.50 \times 5241.28)}{5241.28 (0.05)^2 + 1.96^2 (0.50 \times 0.50)}$$

$$N = \frac{3,8416 (1310,32)}{5241,28 (0,0025) + 3,8416 (0,25)}$$



N= 5033,72

13.10 + 0,96

N= 5033,72

14,06

**N=358,01**

Según el tamaño de la muestra se debe realizar 358 encuestas; ésto nos dará conocer la imagen que tienen los pasajeros del Hostal Posada del Ángel, lo que permite a su vez, realizar el plan de calidad, que nos ayudará a mejorar la calidad de los servicios.

Las encuestas serán respondidas por los pasajeros al final de la estadía en el Hostal Posada del Ángel, esto nos permitirá que el cliente tenga una visión general de su permanencia en dicha Hostal.

### **3.3.2 Análisis de resultados**

A continuación se efectuará un análisis de las encuestas realizadas a los huéspedes del Hostal Posada del Ángel, las cuales fueron desarrolladas durante su estadía. Esto nos permitirá analizar los procesos que se llevan a cabo en el establecimiento, para conocer sus fortalezas y debilidades y determinar cuáles son las medidas que se tiene que tomar para mejorar los servicios.

Las encuesta fueron realizadas a un total de 360 pasajeros que se hospedaron en el Hostal Posada del Ángel durante el periodo de Enero 2010 a Marzo 2010, pero debemos mencionar que, en algunos casos, cuando se trataban de grupos de más de 15 pasajeros, éstos llenaban una encuesta por el grupo.



### 3.3.2.1 ¿Cuál es la primera imagen que tienen los pasajeros del Hostal?

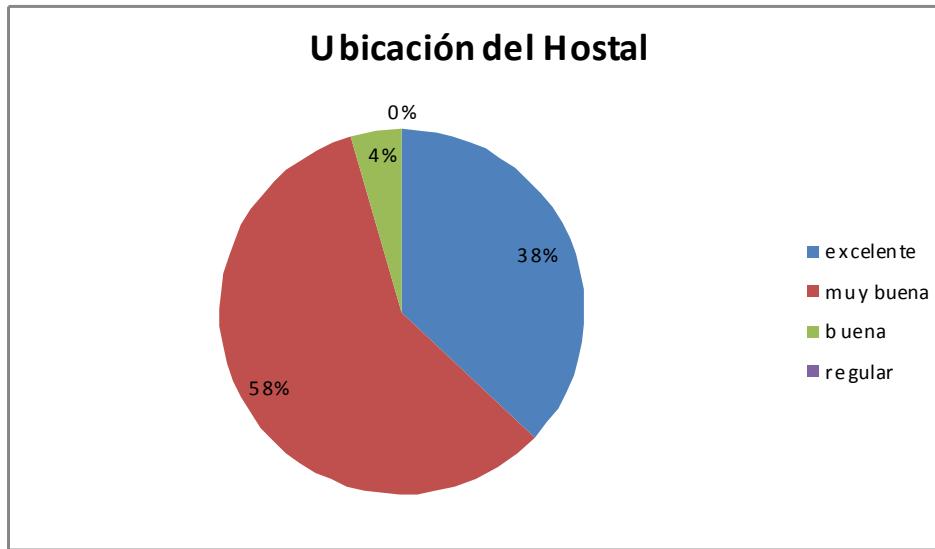


Gráfico 3  
Título: Ubicación del Hostal  
Autor: Ángela Hernández  
Fecha: 10 marzo 2010

- Ubicación del Hostal:** Según las encuestas realizadas, un 58% de los pasajeros creen que la ubicación del Hostal es muy buena frente a un 38% que opinan que es excelente, y tan solo un 4% de piensan que es buena. Esto se debe a la cercanía del hostal con el parque central de la ciudad, el Parque Abdón Calderón, ya que ellos toman como referencia este sitio para visitar los lugares turísticos de la ciudad.

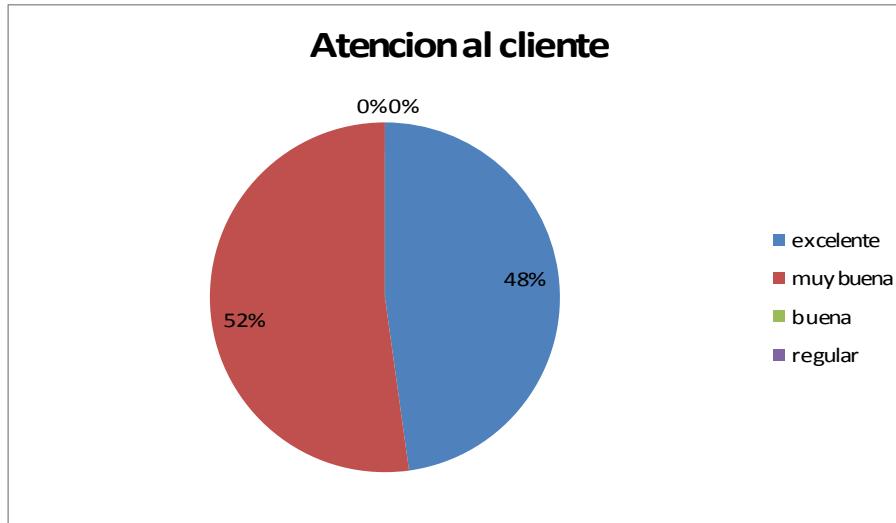


Gráfico 4

Título: Atención al cliente

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 10 marzo 2010

- **Atención al Cliente:** Según los clientes, la atención que se brinda en el establecimiento es muy buena, con un 52% frente a un 48% que piensa que es excelente; sin embargo lo destacable es que nadie califica de regular al servicio prestado. Este resultado corrobora el cuidado que pone la administración y el personal en brindar calidad, acogida y todo el apoyo posible que requiere el pasajero desde su arribo. Aunque siempre se debe exigir a los empleados que den un servicio excelente, donde se pueda cumplir todas aquellas expectativas que tiene el cliente.

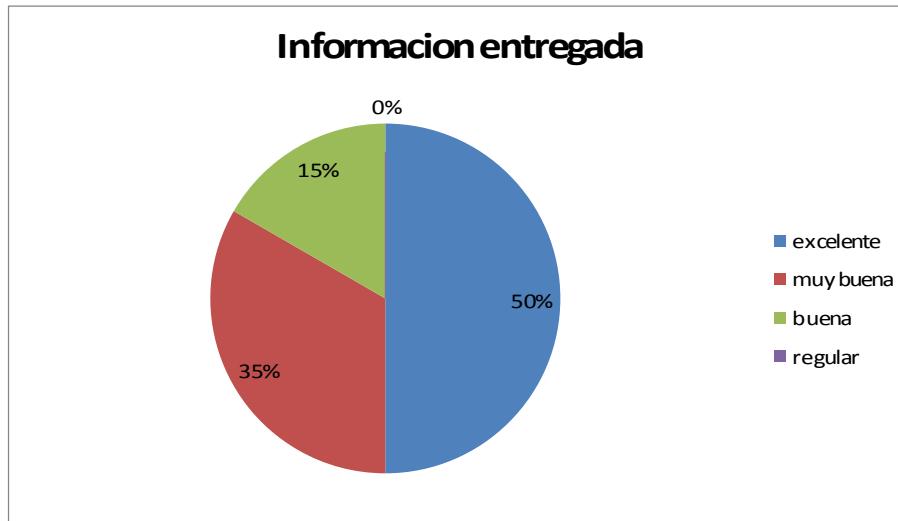


Gráfico 5  
Título: Información Entregada  
Autor: Ángela Hernández  
Fecha: 10 marzo 2010

- **Información entregada:** Luego de realizar las encuestas pudimos observar, los pasajeros opinan que la información entregada es excelente con un 50% frente a un 35 % que piensa que es muy buena, y tan solo un 4% cree que es buena. En efecto a la llegada de los pasajeros al hostal, se les proporciona toda la información que necesiten, ya sea sobre sitios turísticos de la ciudad u otros.

Por ello siempre que el turista solicite información se debe entregar lo solicitado y ayudarlo con todo lo que necesite para que el porcentaje de excelente siga aumentando.

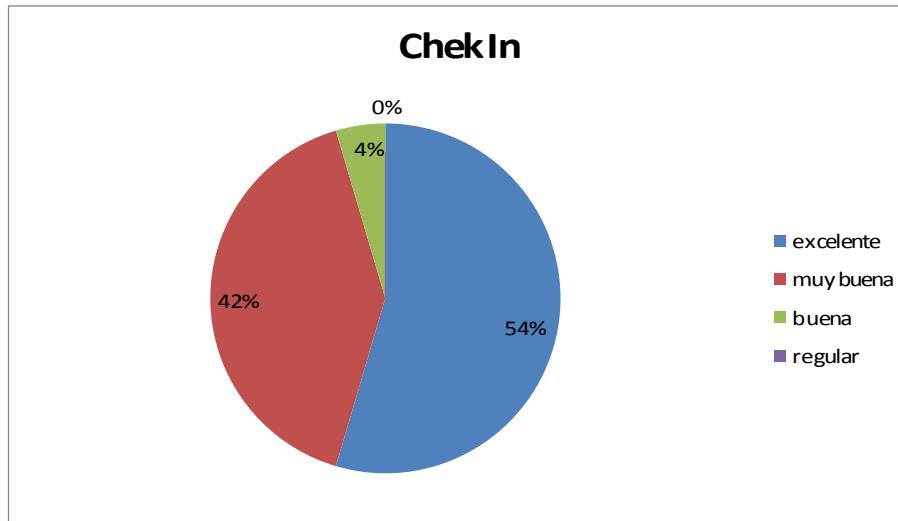


Gráfico 6

Título: Check In

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 10 marzo 2010

- **Check In:** Los pasajeros que llegan al hostal opinan que el *check in* que se realiza es excelente, en un 54% con relación a un 42% que creen que es muy buena y solo un 4% que es buena. Esto se debe a que efectivamente, cuando se recibe al pasajero se le ofrece, en primer lugar toda la información que necesite con amabilidad y luego se lo acompaña hasta su habitación. Aunque el trabajador debe esforzarse más para que el cliente perciba que lo que se está haciendo se realiza correctamente y se sienta a gusto con lo entregado.

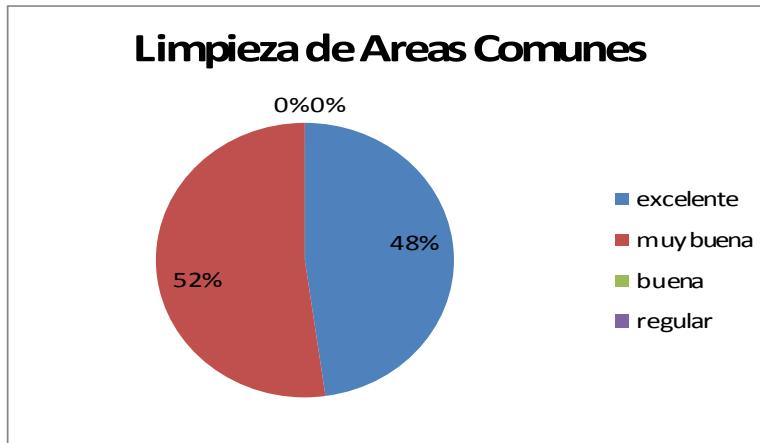


Gráfico 7

Título: Limpieza de Áreas Comunes

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 10 marzo 2010

- **Limpieza de Áreas Comunes:** Los pasajeros tienen como primera imagen sobre la limpieza de las áreas comunes del establecimiento una apreciación de muy buena, en un 52% contra un 48% que piensa que es excelente. En realidad la limpieza es la parte fundamental de las políticas del Hostal, ya que si la entrada y recepción están limpios, se presumirá que todo lo demás lo estará también como en realidad ocurre.

Aunque la limpieza de hostal es muy buena, se debe exigir a la persona encargada de la limpieza de las áreas comunes realice más minuciosamente su trabajo, ya que esto permitiría que el porcentaje de excelente aumente y el cliente estaría más a gusto durante su hospedaje.



### 3.3.2.2 ¿Cómo fue su estadía en el Hostal Posada del Ángel?

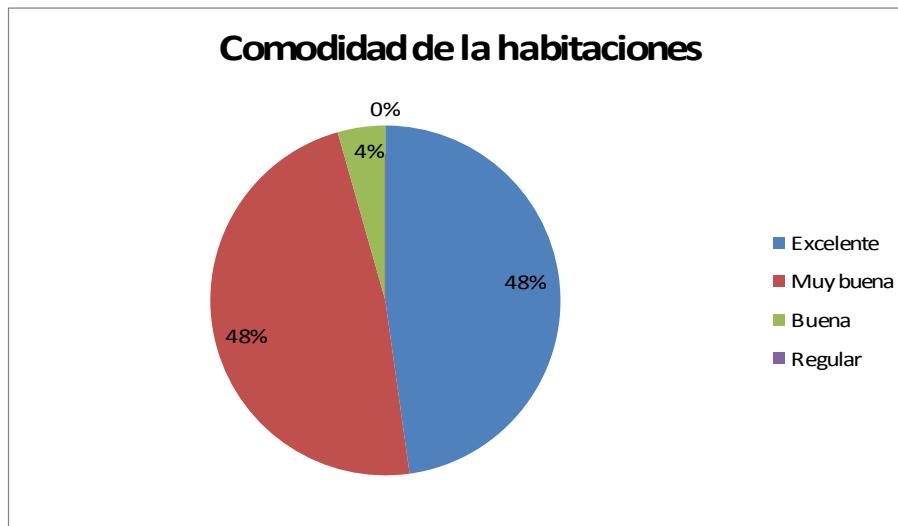


Gráfico 8  
Título: Comodidad de la Habitaciones  
Autor: Ángela Hernández  
Fecha: 10 marzo 2010

- **Comodidad de Habitaciones:** Según los pasajeros la comodidad de las habitaciones es excelente 48% y muy buena con un 48% y solo un 4% piensa que es buena, ya que cuando un pasajero solicita una habitación se le pregunta el tipo que desea, es decir, si prefiere una grande, silenciosa, con mucha o poca luz, etc. El objetivo principal es darle al huésped una habitación en la cual esté cómodo de manera que pueda disfrutar de su estadía en el hostal.

Para poder llegar a la excelencia total en la comodidad de las habitaciones, primero se toma como partida las sugerencias o comentarios que tiene los pasajeros, para luego poder solucionar los problemas de cada cuarto y así poder dar un mejor servicio con relación a este tema.

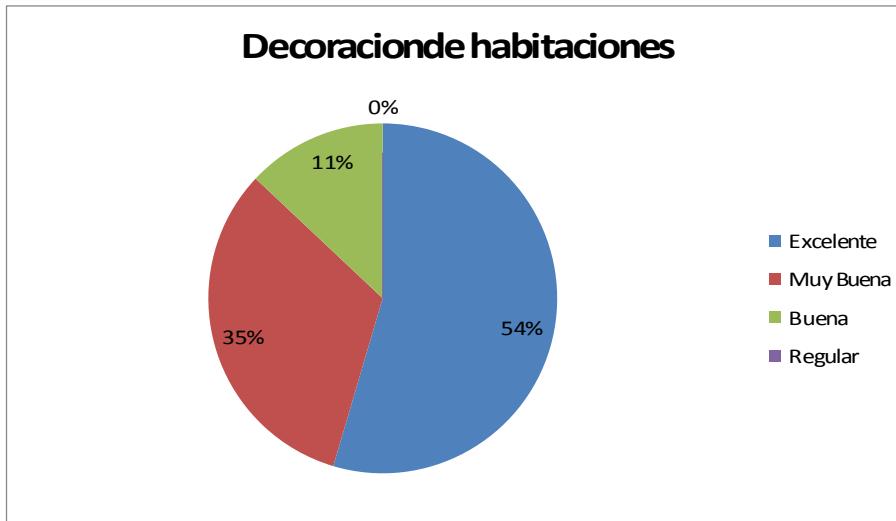


Gráfico 9

Título: Decoración habitaciones

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 10 marzo 2010

- **Decoración de Habitaciones:** Luego de realizar las encuestas los visitantes opinaron que la decoración de las habitaciones es excelente en un 54%; un 35% piensa que es muy buena y un 11% cree que es buena. La decoración de las habitaciones del Hostal está basada en elementos simples pero acogedores a la vez, ya que se utilizan cuadros con motivos de ángeles o flores, flores frescas y colores vivos.

Esto influye para que el cliente se sienta como en su casa y no en una fría habitación de un hotel.

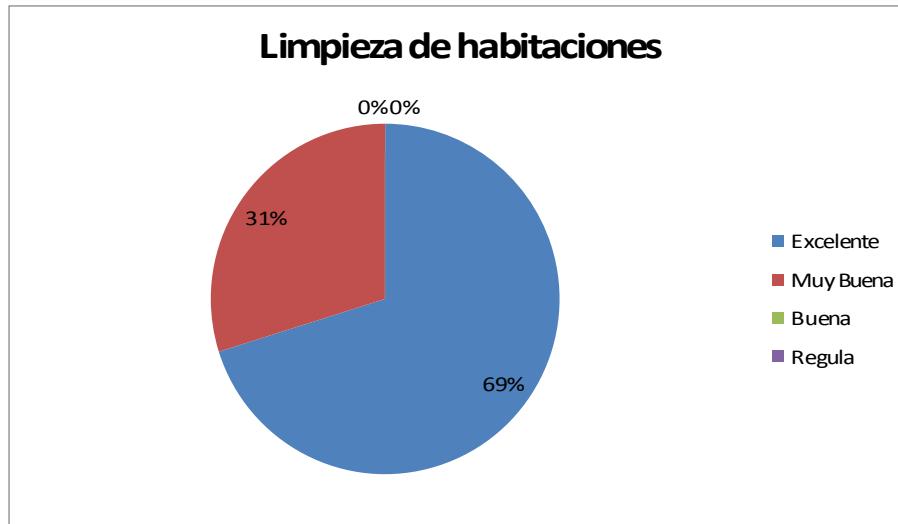


Gráfico 10

Título: Limpieza de habitaciones

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 10 marzo 2010

- **Limpieza de las habitaciones:** La limpieza es una parte importante dentro del servicio que se ofrece en un establecimiento, ya que de este depende que el cliente se sienta a gusto en el lugar; por ello, los pasajeros del Hostal piensan que, en un 69% es excelente, y en un 31% creen que es muy buena. Este aspecto significa una fortaleza del Hostal, ya que en esta materia la administración es intransigente todos los días se realiza la limpieza rigurosa de las habitaciones y de sus baños, con el objetivo que huelan y se vean bien. Además que sabanas, cubre colchones, almohadas y ropa de cama huela a limpio.

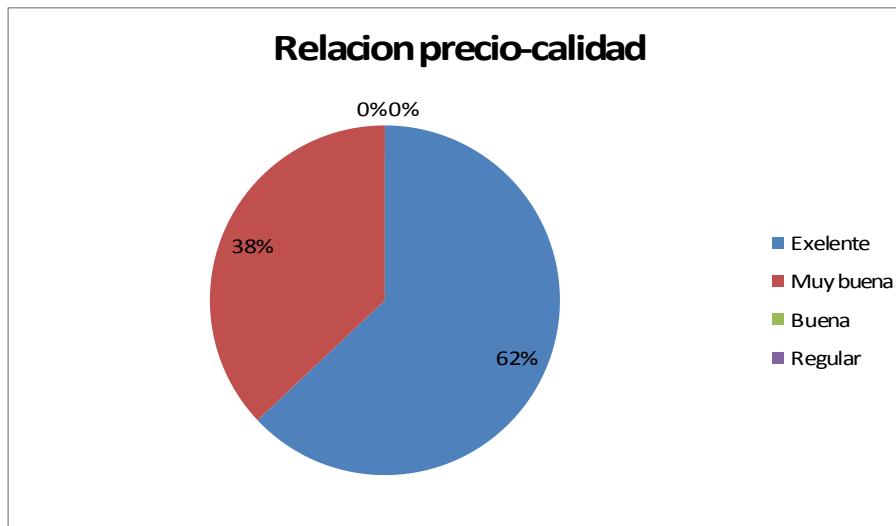


Gráfico 11

Título: Relación precio- calidad

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 10 marzo 2010

- **Relación precio-calidad:** La relación precio-calidad según los pasajeros es excelente en un 62% y en un 38% creen que es muy buena. Esto corresponde a las normas empresariales que tratan de ofrecer el mejor servicio posible y de la mejor calidad, para que el cliente sienta que lo que paga, va en concordancia con lo que recibe.

Aunque el porcentaje de satisfacción es alto, el empresario siempre debe tener presente que el servicio ofrecido este a la altura de lo ofertado y que no existan problemas que dañe este punto.

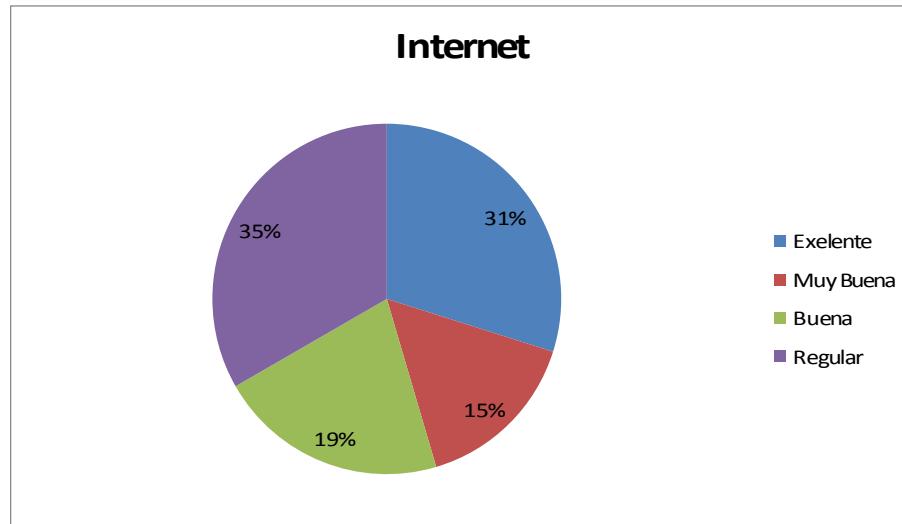


Gráfico 12  
Título: Internet  
Autor: Ángela Hernández  
Fecha: 10 marzo 2010

- **Internet:** Hoy en día el Internet es parte fundamental en el desarrollo de la sociedad, ya que a través de este recurso tecnológico las personas se comunican con la comunidad mundial o se informan. Según los pasajeros, el servicio de Internet en el Hostal es en un 35% regular, en un 31% excelente, en 19% bueno y en un 19% muy bueno. Este resultado se debería a la velocidad que posee el internet que se ofrece en el Hostal Posada del Ángel: para algunas personas podría resultarles muy lento y poco satisfactorios y para otros normal.

Por el bajo porcentaje de aceptación de este servicio el hostal deberá mejorar este servicio, por ello se planea el cambio de contrato de Internet más veloz y con más capacidad de navegación; lo que permitiría que el cliente se sienta a gusto.



### 3.3.2.3 Servicio de alimentación

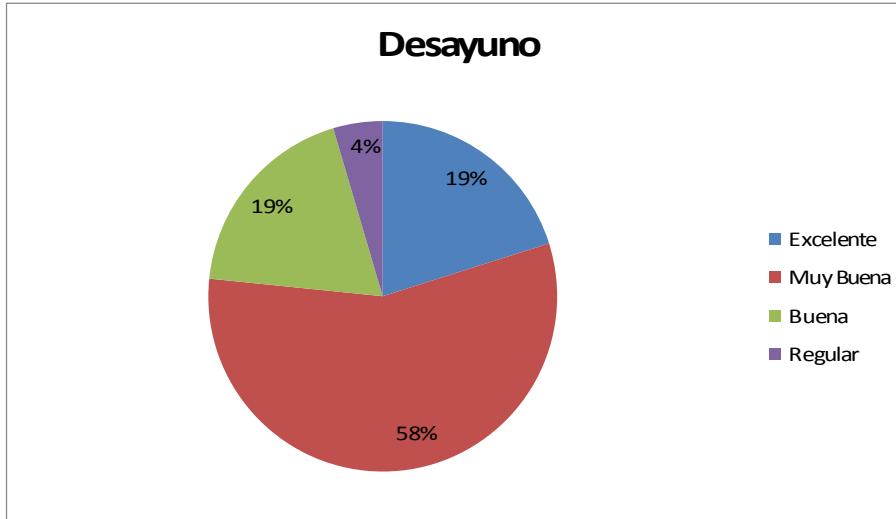


Gráfico 13

Título: Desayuno

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 10 marzo 2010

- **Desayuno:** Según los turistas el desayuno que se ofrece en el Hostal es muy bueno, en un 58%, excelente en un 19%, bueno en 19% y tan solo un 4% creen que es regular. Este servicio está incluido en el precio de la habitación y lo que se ofrece es: jugo, té, café, leche, huevos, pan típico cuencano, tostadas, mantequilla, mermelada y fruta.

Si el pasajero desea algo más de los productos ofrecidos en el desayuno, se le facilita. El objetivo principal del hostal es brindar el mejor servicio posible. Además durante todo el día existe servicio de café y té gratuito.

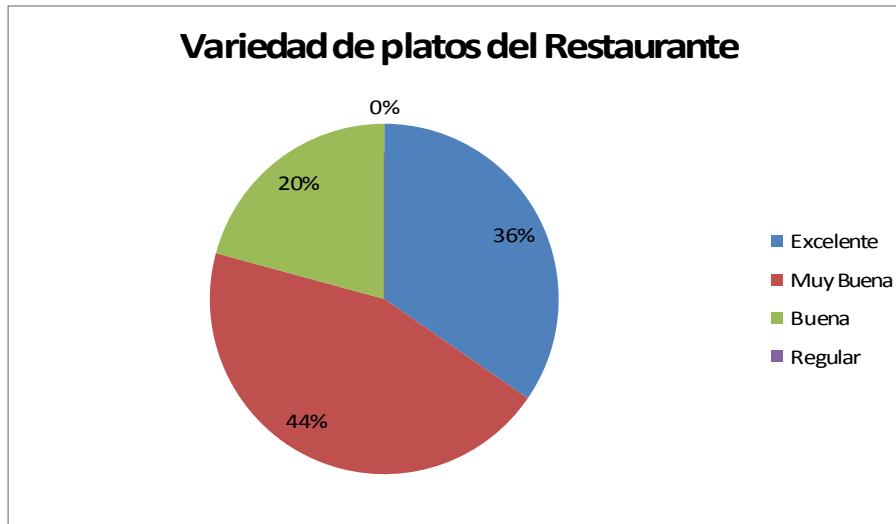


Gráfico 14

Título: Variedad de Platos del Restaurante

Autor: Angela Hernández

Fecha: 10 marzo 2010

- **Variedad de Platos del Restaurante:** El hostal cuenta con servicio de restaurante de comida italiana. Según los turistas en un 44% señalan que es muy buena, 36% creen que es excelente y un 20% piensan que es buena. El menú del restaurante cuenta con una variedad de platos especialmente de pastas artesanales, pero también posee otros platos como sandwiches, ensaladas, sopas, pollo y lomo a la plancha.

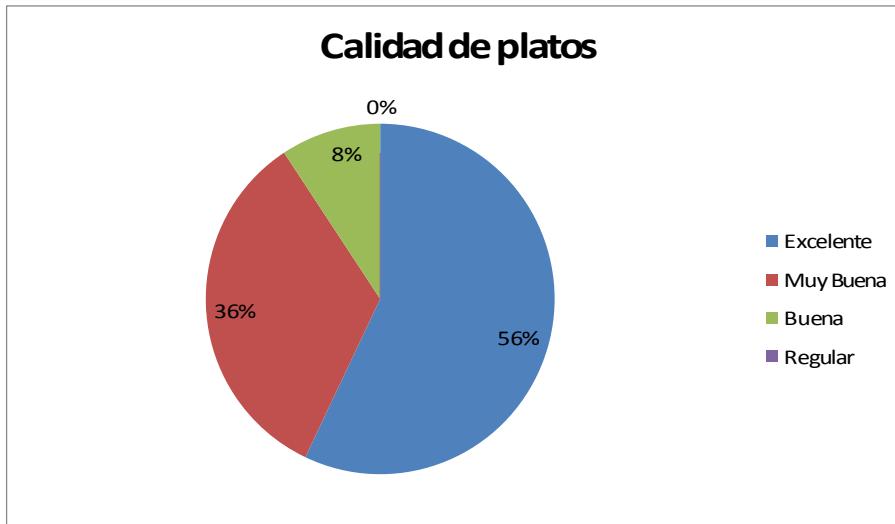


Gráfico 15

Título: Calidad de los Platos

Autor: Angela Hernández

Fecha: 10 marzo 2010

- **Calidad de los Platos:** La calidad es un elemento muy importante que se debe tener en cuenta, para brindar un excelente servicio; por ello, en el restaurante se trata de dar la mejor atención posible a los comensales además de ofrecer platos de calidad para su degustación.

Por ello, según los turistas, el 56% cree que la calidad de los platos es excelente, un 36% que es muy buena y 8% piensa que es buena.

El objetivo principal del restaurante es brindar un servicio de excelencia, por ello se trata que todos aquellos platos ofrecidos sean de calidad y sobre todo que su sabor sea excelente.

Para ello siempre se utiliza productos frescos que estén en muy buenas condiciones, y que permite que los clientes sientan que lo servido es de la mejor calidad

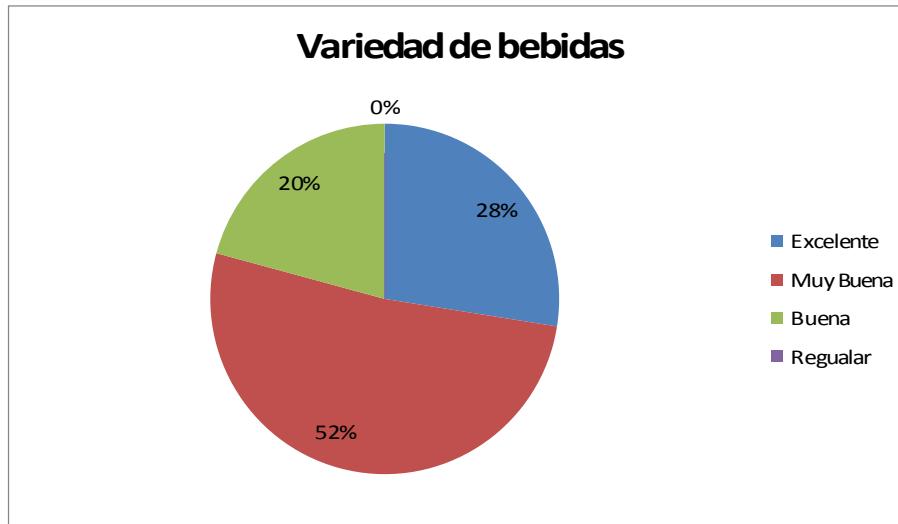


Gráfico 16  
Título: Variedad de bebidas  
Autor: Angela Hernández  
Fecha: 10 marzo 2010

- **Variedad de bebidas:** Según el 52% la variedad de bebidas que existe en el restaurante, muy buena, un 28% cree que es excelente, y un 20% piensa que es buena. La carta de bebidas cuenta con jugos naturales, gaseosas, aguas, cervezas nacionales y extranjeras, además de vinos de todos los precios y de algunas partes del mundo, tales como chilenos, argentinos, italianos, españoles y australianos.

Si se desea aumentar el porcentaje de satisfacción la variedad de bebidas se debería tomar en cuenta las sugerencias o pedido que realizan los clientes y colocarlas en la carta; lo que permitirá que haya más opciones para escoger una bebida.



### 3.3.2.4 ¿Cómo es la atención del personal del Hostal Posada del Ángel?

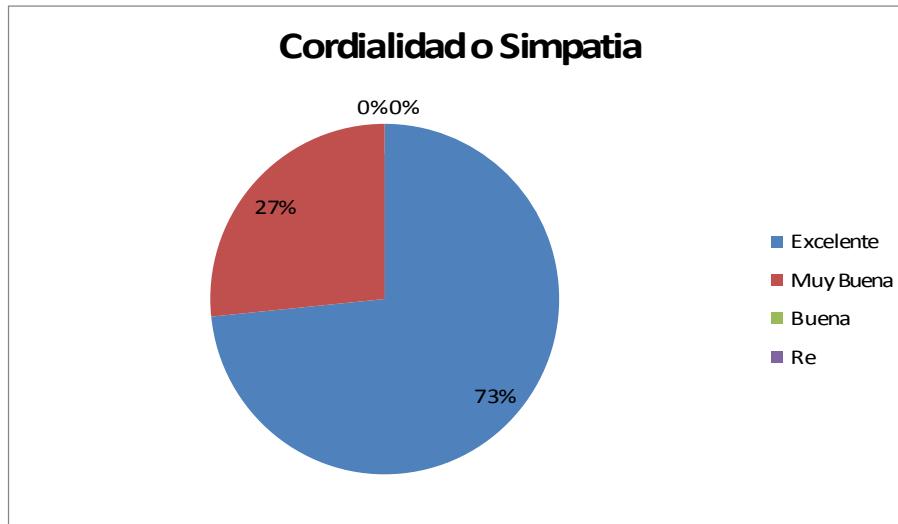


Gráfico 17  
Título: Cordialidad o Simpatía  
Autor: Ángela Hernández  
Fecha: 10 marzo 2010

- **Cordialidad o Simpatía:** Los visitantes son el elemento más importante con el que cuenta el Hostal y por ello se trata de brindar el mejor servicio y atención posible. El personal es parte fundamental para poder ofrecer la mejor atención posible a los turistas, los cuales deben atender con simpatía y cordialidad. De acuerdo a ello, según los turistas un 73% es excelente y un 27% creen que es muy buena.

Aunque el porcentaje de aceptación es muy alto se debe exigir siempre al empleado que de un buen servicio y ayude en todo lo que el cliente necesite siempre con una buena atención y con amabilidad, para poder mantener siempre este porcentaje.

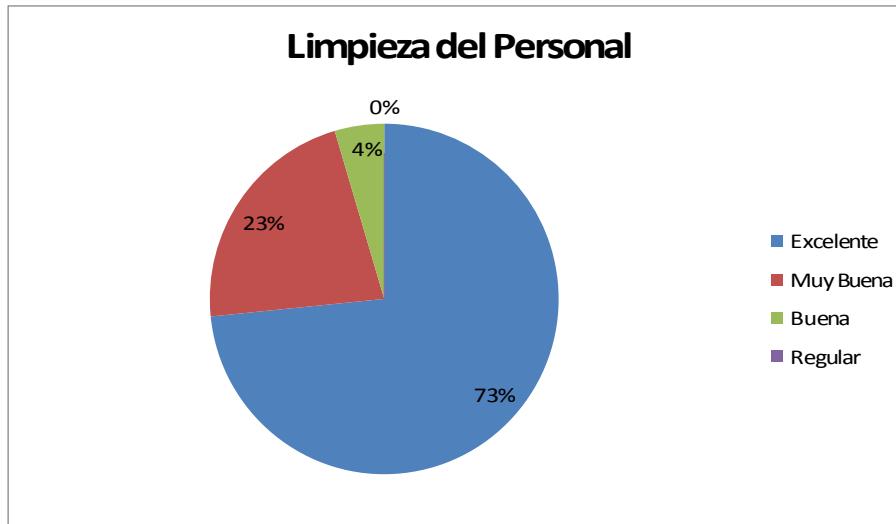


Gráfico 18

Título: Limpieza del Personal

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 10 marzo 2010

- **Limpieza del Personal:** Los turistas piensan que la limpieza del personal es excelente en un 73%, un 23% cree que es muy buena y un 4% piensa que es buena. Cuando un turista llega al hostal, la primera persona con la que tiene contacto es con el recepcionista; si éste presenta una buena imagen, el visitante sentirá que el establecimiento es limpio y que se da un buen servicio. Por ello la limpieza y vestimenta adecuada del personal es importante para poder brindar una buena imagen del establecimiento. El empleador siempre debe exigir a sus trabajadores que este limpio y correctamente vestuario para que esto no dañe la imagen del establecimiento. Para este se le entrega su uniforme correspondiente a la actividad que desempeñe.

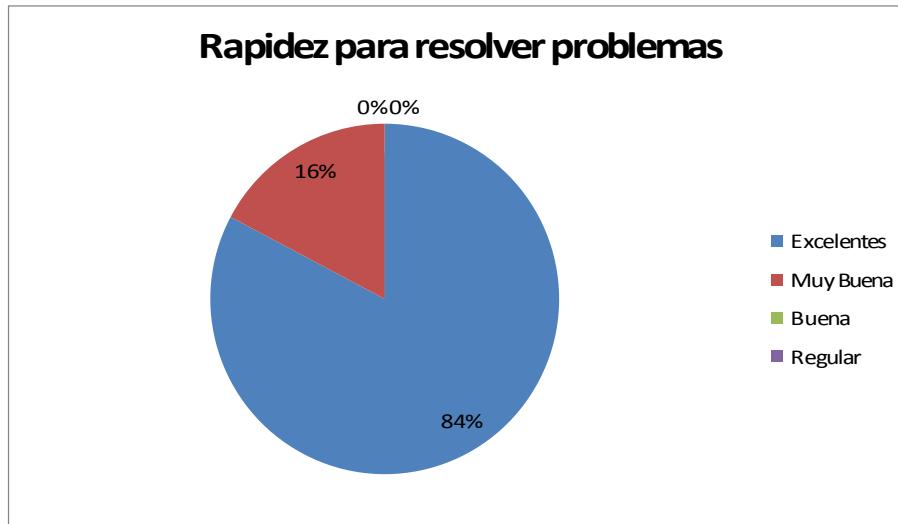


Gráfico 19

Título: Rapidez para resolver problemas

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 10 marzo 2010

- **Rapidez para resolver problemas:** En el hostal, cuando un turista tiene algún problema o necesita información, se trata de ayudarle de la mejor manera; por ello, el turista piensa que la rapidez con la que se resuelven los problemas en el hostal es excelente en un 84% y un 16% piensa que es muy buena. En la Posada se trata de brindar el mejor servicio posible para que el turista se sienta como en casa.

Un trabajador siempre debe estar alerta a situaciones complejas y saber resolver a tiempo, por ello deben tener iniciativa propia para solucionar problemas con rapidez, lo que permitirá que el cliente se siente a gusto



### 3.3.2.5 ¿Cómo conocieron al Hostal?

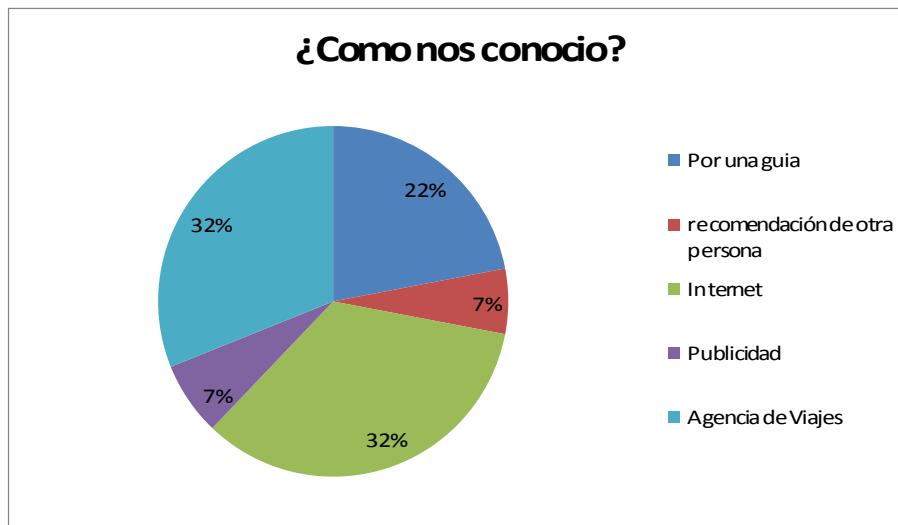


Gráfico 20  
Título: Como nos conoció  
Autor: Ángela Hernández  
Fecha: 11 de marzo 2010

Durante los 9 años de vida que tiene el Hostal Posada del Ángel el número de turistas ha ido en aumento; ello se debe a que cada año que pasa el Hostal se hace más conocido, por la calidad de los servicios que ofrece, fruto de lo cual los comentarios de los visitante que han llegado al establecimiento, se difunden en su propio entorno y en los diferentes países

En la actualidad existen varios medios a través de las cuales se puede promocionar los Hoteles y según los turistas que han llegado al hostal, éstas son las formas por las que se han informado del Hostal:

- Internet 32%
- Agencia de Viajes 32%
- Por guías turísticas 22%
- Publicidad 7%
- Recomendaciones



### 3.3.2.6 Conclusiones

La realización de las encuestas nos ha permitido conocer la opinión que tienen los turistas sobre el servicio que ofrece el Hostal Posada del Ángel.

Por ello llegamos a la conclusión de que los servicios ofrecidos tanto de alojamiento, alimentación y otros en el Hostal Posada del Ángel están a la altura de las expectativas del visitante. Efectivamente, se ha tratado siempre de brindar un servicio de calidad mediante el cual el turista pueda sentirse como en casa; además se ha procurado dar la mayor ayuda posible en el momento que lo necesiten.

Aunque se debe seguir mejorando aquellos servicios ofrecidos que poseen porcentajes bajos como por ejemplo el servicio de Internet, y así poder llegar a una excelencia total de servicios.

Con estos resultados podremos analizar, entonces, cada uno de los departamentos y establecer las mejoras que se deben llevar a cabo.

## 3.4 Políticas de Calidad del Hostal Posada del Ángel

El Hostal Posada del Angel, tiene como principal motivación brindar un servicio especializado y de calidad para aquellos clientes que buscan un hospedaje placentero, cómodo y agradable. Permitiendo de esta forma que se sientan como en casa.

El establecimiento deberá ofrecer un servicio responsable y de calidad a todas aquellas empresas con las que trabaja; realizar los pagos respectivos a tiempo y sin demora, para que la imagen del lugar no se vea comprometida.



El Hostal llevará a cabo el uso de las buenas prácticas ambientales, que permiten utilizar los recursos tales como la luz y agua razonablemente sin perjudicar al medio. Además de implementar políticas de manejo de la basura en la que se establezcan método de reciclaje.

El hostal tiene presente que los empleados son parte fundamental en el desarrollo de las actividades de establecimiento, y que por ello deben ser remunerados correctamente, permitiendo la motivación para que realicen los proceso adecuadamente y motivarlos para que cada uno se desempeñe de la mejor forma posible en sus funciones.

### 3.5 Elaboración de un Plan de Calidad

El Hostal Posada del Angel posee un nicho de mercado que en su mayoría lo constituyen extranjeros que visitan la ciudad de Cuenca por intereses culturales; por ello, se trata de darles la mayor información posible sobre los lugares turísticos, para que de esta forma, no solo disfrute del hostal sino también de la ciudad. Pero también posee un porcentaje de pasajeros nacionales que llegan por diferentes motivaciones, como el descanso, el trabajo, entre otros.

El objetivo principal del hostal es satisfacer las necesidades básicas que el cliente busca cuando se hospeda en un lugar de estas características, como son el alojamiento y la alimentación, pero también toman en cuenta otros aspectos como la comodidad, la posibilidad de descanso, la limpieza, y los servicios básicos como son agua, luz, teléfono, etc.

Los precios que se establezcan en el hostal deben estar de acuerdo con el servicio ofrecido. Toda aquella información que se entregue al cliente, tanto del hostal como de la ciudad u otros servicios, debe ser verídica.



Para brindar un mejor servicio en el establecimiento, es preciso llevar a cabo un plan de calidad y por tanto realizar un análisis de los procesos que se realizan en cada departamento al momento y establecer de la mejor forma, las actividades que se deben llevar a cabo, para así poder implantar pautas para desarrollar un plan de calidad acorde a cada departamento.

### 3.5.1 Departamento de Administración

Para llevar a cabo un análisis de todos los procesos juntos, que se realizan en el departamento de administración, primero debemos analizarlos por separado.

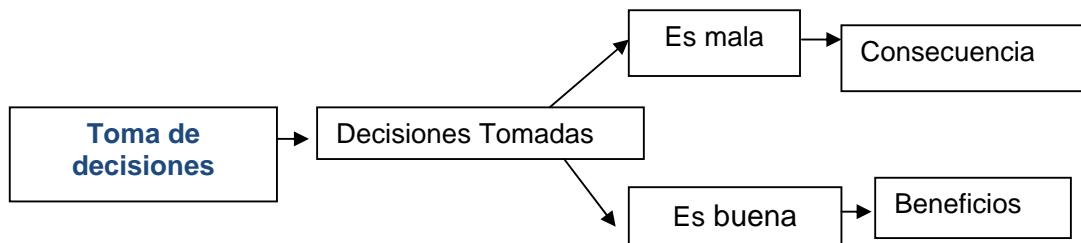


Figura 1

Título: Mapa de proceso: Toma de decisiones

Autor: Angela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010

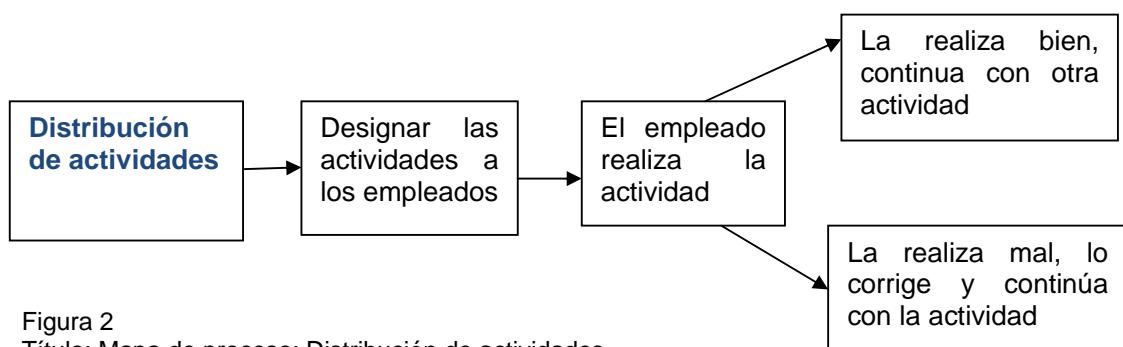


Figura 2

Título: Mapa de proceso: Distribución de actividades

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010

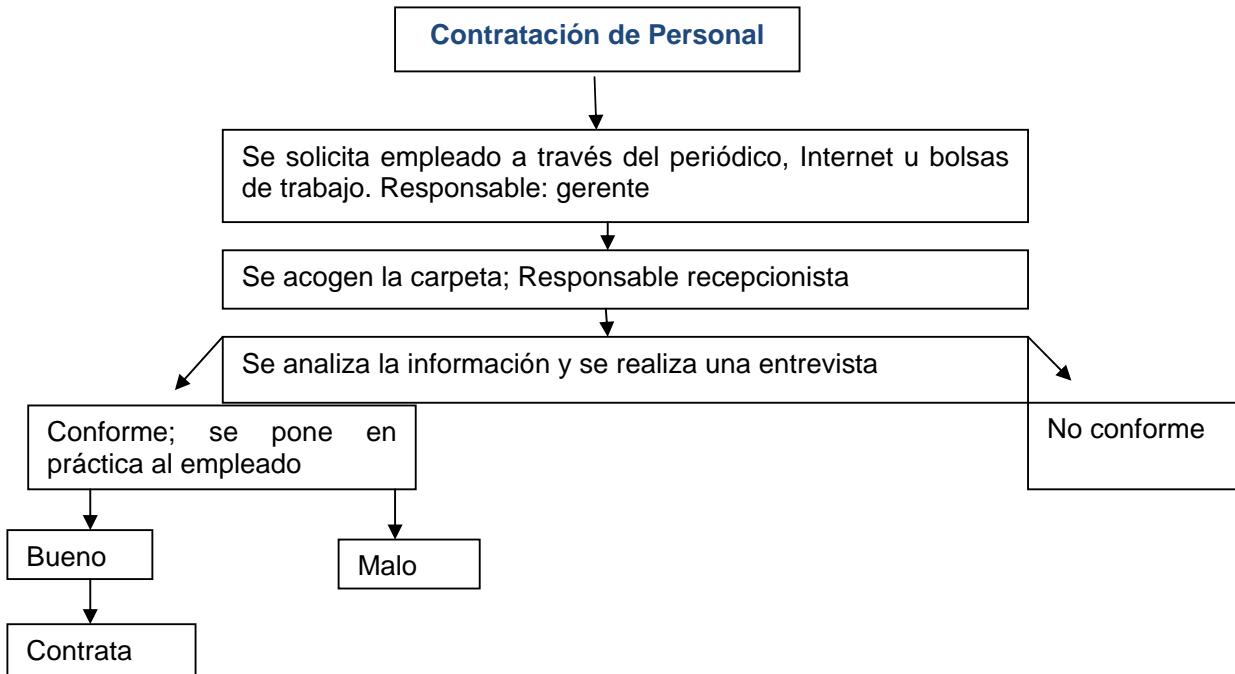


Figura 3

Título: Mapa de proceso: Contratación de personal

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010

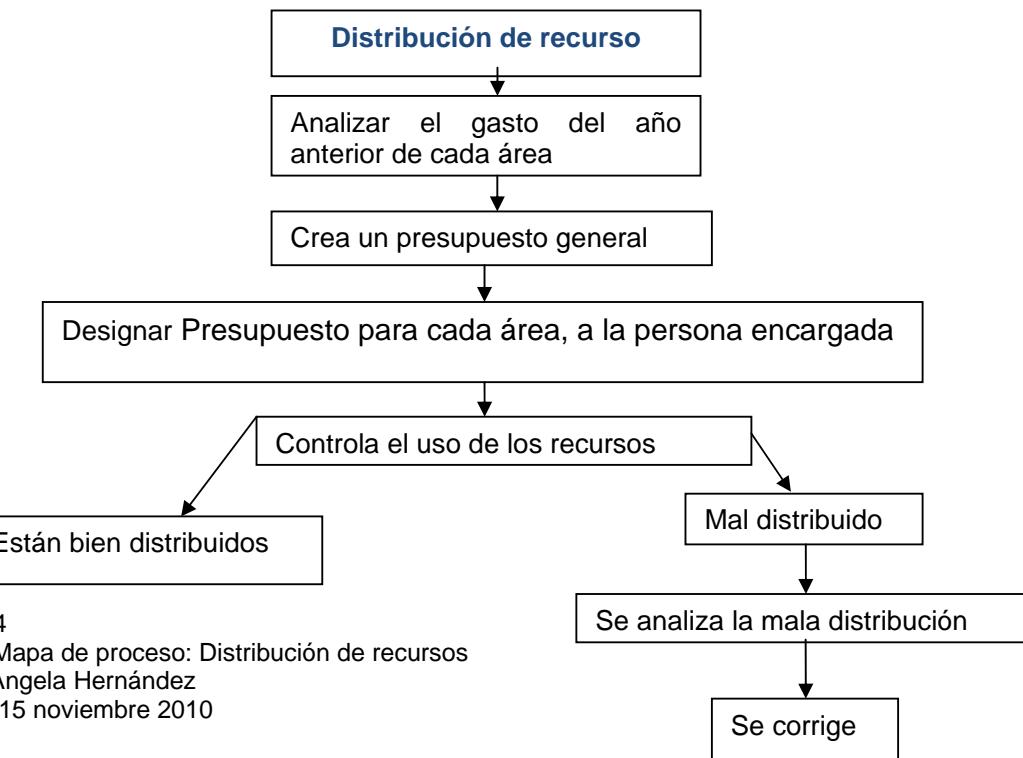


Figura 4

Título: Mapa de proceso: Distribución de recursos

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010



Los procesos que realiza el departamento de administración son:

**Controles:**

- Supervisión de personal
- Lista de actividades realizadas
- Contrato de los empleados

**Actividades:**

**Insumos:**

- Datos del personal
- Lista de actividades
- Lista de compras

- Tomar de decisiones
- Manejo del hostal
- Distribución de actividades
- Contratación de personal
- Distribución de recursos.

**Salidas:**

- Empleados
- Contratados
- Decisiones
- Distribución de recursos

**Recursos:**

- Datos recolectados
- Actividades realizadas
- Materia Prima

**Propósito de proceso**

La dirección es la encargada de la toma de decisiones económicas y laborales de la empresa; también debe repartir los recursos económicos a cada departamento y además establecer las actividades del personal.



**Objetivos implícitos:**

**1) Toma de decisiones**

Tiempo ocupado en la administración del hostal

**2) Repartición de recursos económicos**

Facturas de gastos realizados

**3) Distribución del recurso Humano**

Lista de actividades que se realizan por parte de los empleados

**Análisis de Proceso Dirección**

Indicadores	Efecto sobre la satisfacción	Hay datos disponibles para medir indicadores	Brecha de mejora	Puntuación
1)Tiempo ocupado en la administración del hostal	5	5	5	125
2)Facturas de gastos realizados	5	5	4	100
3)Lista de actividades que se realizarán por parte de empleados	3	4	3	36

Cuadro 11

Título: Análisis de Proceso de dirección Administrador

Autor Ángela Hernández

Fecha 5 abril 2010



### Análisis de Pareto: Proceso de dirección

	Frecuencia	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
1	125	47.89%	47.89%
2	100	38.31%	86.20%
3	36	13.79%	100%

Cuadro 12

Título: Análisis de Pareto: Proceso de Dirección: Administrador

Autor Ángela Hernández

Fecha 5 abril 2010

El análisis de Pareto nos permitirá establecer los procesos más importantes de entre las menos relevantes. Por ello se da una puntuación de 1 al 5, siendo esta última la más alta e importante, lo que nos permitirá realizar un análisis de las actividades realizadas en cada área.

Según lo realizado la frecuencia con el porcentaje más alto es la toma de decisiones, ya que de éste proceso depende todo el desarrollo del establecimiento.

Luego de llevar a cabo el análisis de este departamento hemos podido observar que en toda la empresa, la toma de decisiones es muy importante, ya que de esto depende el desarrollo de todas las demás actividades de un establecimiento, y por ello es el encargado de que se cumpla el plan de calidad.

El director debe ser un líder capaz de dar órdenes claras y precisas que vayan dirigidas a los objetivos que persiguen la empresa: designará las actividades que debe realizar cada departamento, y otorgará los recursos necesarios para cada área.



El director de la empresa debe estar informado de todos los acontecimientos que se den en el Hostal, ya que éste es el representante oficial del establecimiento.

### 3.5.1.1 Plan de Acción

#### Departamento de administración

Actividades Realizada	Mejora Esperada	Ítems requisitos	Responsable	Tiempo	Metas
Toma de decisiones	Tomar las mejores decisiones que puedan ayudar en la mejora de los servicios ofrecidos	Observando las actividades realizadas hasta el momento, tomar la decisión correcta	Gerente	Cada mes del año	Una decisión correctamente tomada permitirá el crecimiento de la empresa en las distintas áreas
Distribución de actividades	Designar correctamente la actividades que cada empleado tiene que hacer	Mediante un listado de actividades que realizarán los empleados	Gerente	Cada mes de año	Disminuir el tiempo ocupado en la realización de actividades
Contratación de personal	Contrata empleado con experiencia y responsabilidad	Revisando correctamente su carpeta personal y entrevistándolo	Gerente	Cada vez que se necesite un empleado	Contar con un personal que desempeñe de buena forma su trabajo



Distribución de recursos	Controlar de mejor forma la distribución de los recursos	Realizar una lista de los insumos necesarias para cada área	Gerente	Todas las semanas	Disminuir el gasto de compra de recurso y mejorar la utilización de los mismos.
Planificar estrategias y objetivos	Realizar una correcta planificación que permita ahorrar tiempo y dinero	Desarrollar objetivos, metas, estrategias y políticas que permitan en desarrollo de los proceso	Gerente	Una vez al año	Alcanzar las estrategias planteadas al comienzo de año
Establecer estrategias de mercado	Aumentar el número de turistas que lleguen al hostal	Analizar al mercado potencial y promocionar al establecimiento	gerente	Cada vez que sea necesario	El aumento de turista permite generar mayores ingresos económico para el hostal

Cuadro 13

Título: Plan de Acción: Departamento Administrativo

Autor Ángela Hernández

Fecha 5 abril 2010



### **3.5.1.2 Recomendaciones para el Departamento Administraciones**

Un administrador realiza diferentes funciones ya establecida, pero existen otras que podrán ayudar en el desarrollo del plan de calidad. Estas son:

- Controlar directamente los procesos realizados, ya que de esta forma podrá supervisar si los pasos se están efectuando de la forma correcta o se debe corregir.
- Controlar los gastos realizados por la empresa; esto le permitirá conocer si el dinero de la empresa está correctamente distribuido o si deben tomar nuevas decisiones en su distribución.
- Realizar el proceso de promoción de Hostal Posada del Ángel, por medio de folletos y su distribución, de la publicidad del hostal tanto en revista como en el Internet.
- Analizar los procesos realizados para saber si se cumplen las metas y objetivos planteados por la administración.
- Brindar un servicio de calidad para que el cliente se sienta a gusto, lo que permitirá que el huésped regrese o recomiende el hostal a futuros clientes.



### 3.5.2 Departamento de Recepción

Para poder realizar un análisis de todos los procesos juntos que se realizan en el departamento de recepción primero debemos analizarlos por separado.

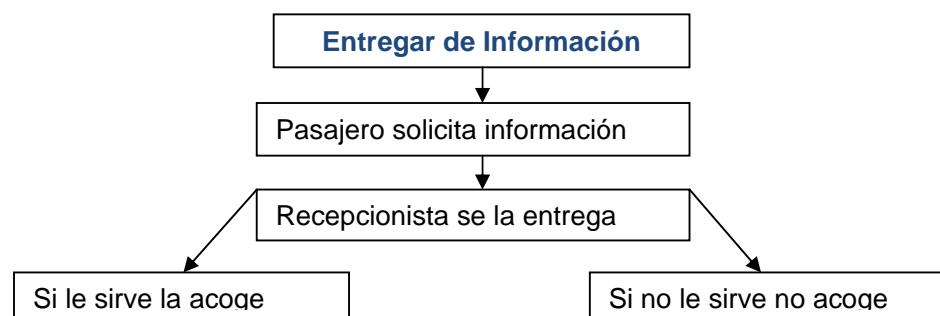


Figura 5  
Título: Mapa de proceso: Entrega de Información  
Autor: Ángela Hernández  
Fecha: 15 noviembre 2010

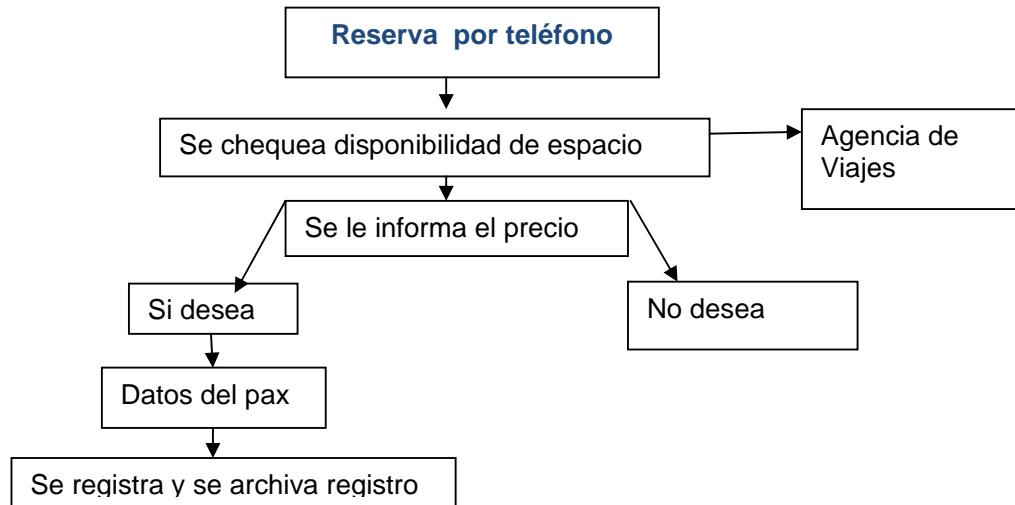


Figura 6  
Título: Mapa de proceso: Reserva por teléfono  
Autor: Ángela Hernández  
Fecha: 15 noviembre 2010

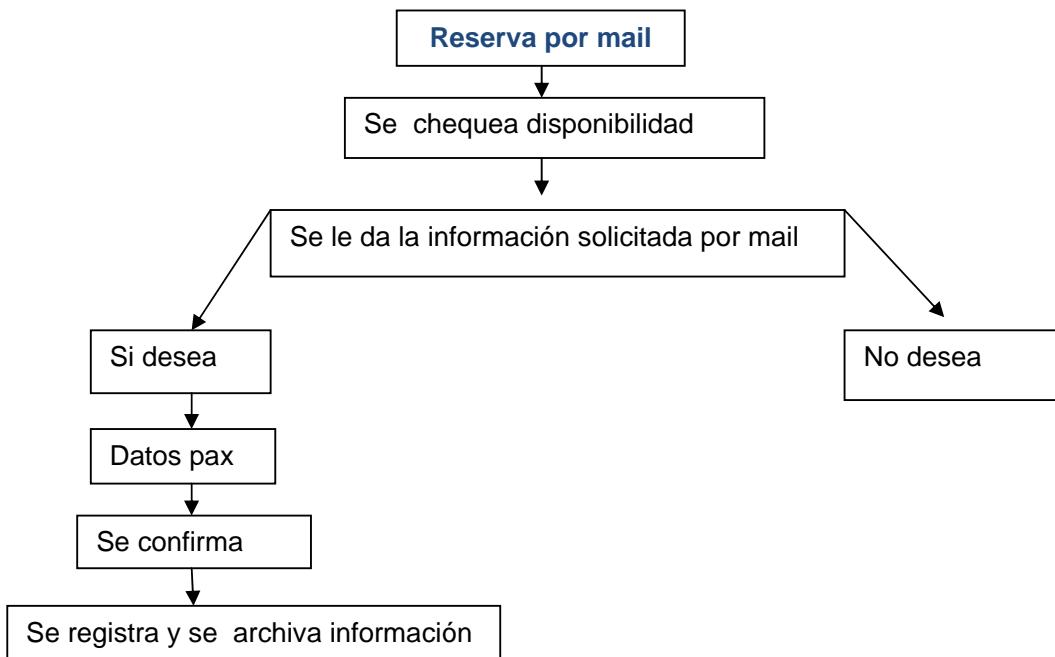


Figura 7  
Título: Mapa de proceso: Reserva por mail  
Autor: Ángela Hernández  
Fecha: 15 noviembre 2010

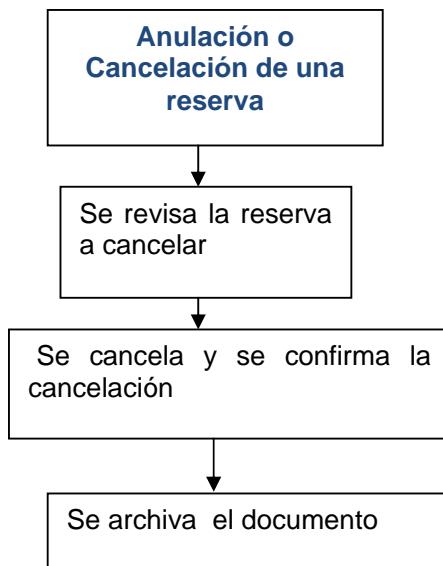


Figura 8  
Título: Mapa de proceso: Anulación o cancelación de una reserva  
Autor: Ángela Hernández  
Fecha: 15 noviembre 2010

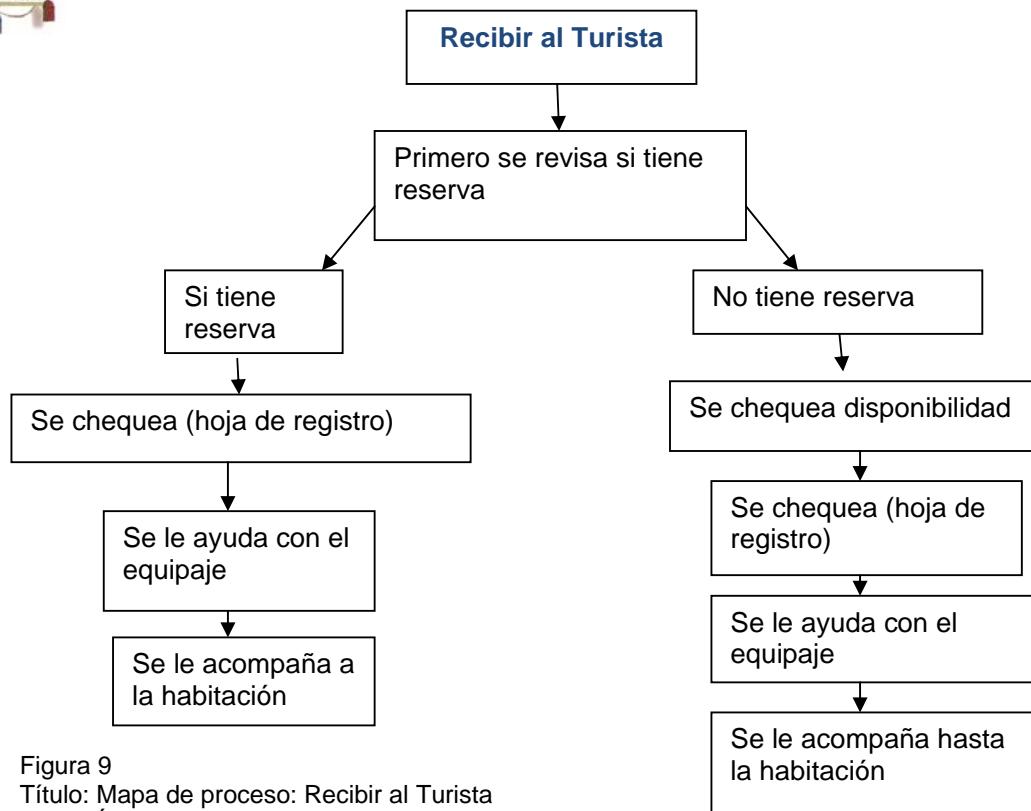


Figura 9

Título: Mapa de proceso: Recibir al Turista

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010

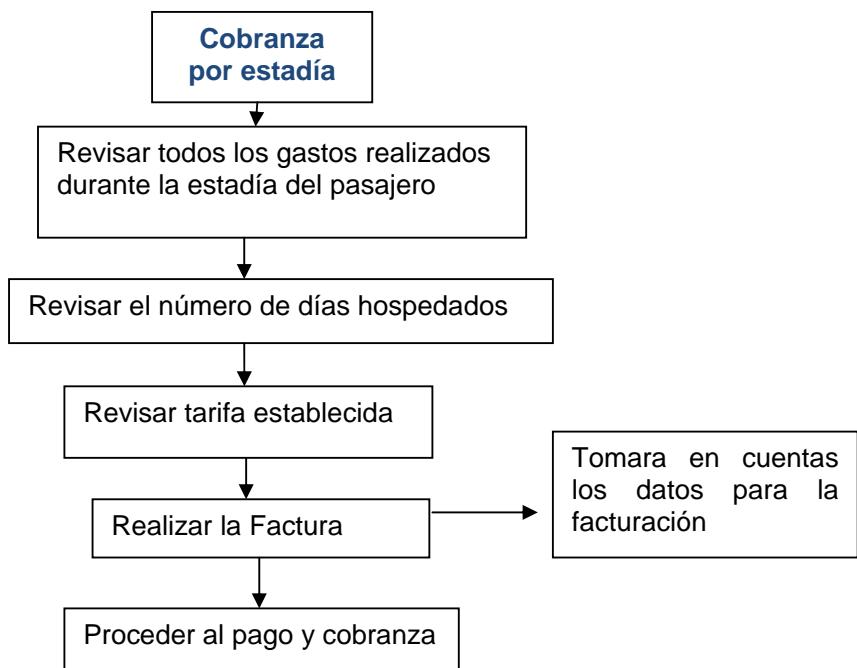


Figura 10

Título: Mapa de proceso: Cobranza por estadía

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010



Los procesos realizados en este departamento son:

**Controles:**

- Tarifario
- Control de hospedaje
- Datos Huéspedes
- Facturación
- Control Caja chica

**Actividades:**

- Entregar información del hotel
- Reserva de habitaciones
- Recibir al huésped
- Entregar información sobre la ciudad
- Cobranza de la estadía
- Elaboración de facturas.

**Salidas:**

- Factura
- Habitaciones

**Insumos:**

- Información
- Tarifas
- Ficha de registro

**Recursos:**

- Base de datos
- Control de hospedaje
- Libro de Registro

**Propósito del Proceso**

El departamento de recepción es el encargado de la entrega de habitaciones a los huéspedes y de la facturación de los servicios prestados por parte del hostal.



**Objetivo implícito:**

**1) Entrega de habitaciones**

Registrar a los huéspedes

Control del tiempo de estadía de los huéspedes

**2) Facturación de servicios**

Tiempo ocupado en la facturación

Facturas realizadas

**Análisis Proceso de Recepción**

Indicadores	Efecto sobre la satisfacción	Hay datos disponibles para medir indicadores	Brecha de mejora	Puntuación
1) Registro de huéspedes	3	4	3	36
2) Control de estadía de los huéspedes	5	5	4	100
3) Tiempo ocupado en la facturación	3	4	5	60
4) Facturas realizadas	5	4	5	100

Cuadro 14

Título: Análisis de Proceso de Recepción

Autor Ángela Hernández

Fecha 5 abril 2010



### Análisis de Pareto: Proceso de Recepción

	Frecuencia	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
2	100	33.78%	33,78%
4	100	33.78%	67.56%
3	60	20.27%	87.83%
1	36	12.16%	100%

Cuadro 15

Título: Análisis de Pareto: Proceso de Recepción

Autor Ángela Hernández

Fecha 5 abril 2010

El análisis de Pareto nos permitirá establecer los procesos más importantes de entre las menos relevantes. Por ello se da una puntuación de 1 al 5, siendo esta última la más alta e importante, lo que nos permitirá realizar un análisis de las actividades realizadas en cada área.

Según lo realizado, los procesos con mayor porcentaje son el control del tiempo de estadía de un huésped y el número de facturas realizadas.

El departamento de recepción realiza algunas actividades y entre ellas está el control de estadía de los huéspedes. Esto nos permitirá conocer el porcentaje de personas que llegan al Hostal. Para llevar a cabo este registro deben existir ciertos documentos que respalden esta información; entre ellos están, la hoja de registro (Ver Anexo 8) y el control de días (Ver Anexo 9). En el caso de las agencias de viajes, éstas entregan con anterioridad el rooming list de los pasajeros que llegarán al hostal, lo que nos facilita el trabajo en el caso de grupos grandes, ya que no se les registra a la llegada.

Otra de las actividades que debe realizar este departamento es la facturación de los servicios prestados durante su estadía. Para ello se debe llevar un control tanto de los días hospedados a través de la hoja de control existente,



como también un registro de otros consumos, tales como restaurante, lavandería, llamadas telefónicas, que nos permita realizar la factura correctamente. (Ver Anexo 10). Pero existen dos tipos de facturación: la primera para personas naturales, cuando la factura va a nombre de una persona en especial y la segunda, cuando la razón social es una persona jurídica, ya sea esta una agencia de viajes u otro tipo de empresa. Para este caso existe una base de datos con toda la información necesaria para la realización de la facturación.

Además de éstas actividades, hay otras, como la realización de reservas, efectuadas ya sea por mail, teléfono o personalmente, y para ello se debe llenar una hoja de reserva (Ver Anexo 11). Luego de realizar la reserva se llena el libro de registro (Ver Anexo 12) el cual nos permite conocer la ocupación del hostal para posteriores reservas. Estos documentos se guardan en orden, separándolos por meses primero y posteriormente por fecha de llegada.

Cuando los pasajeros llegan al hostal, el personal de recepción es el encargado de recibirlos y ubicarlos en su habitación.

Por último, en caso de que un huésped necesite información sobre algún servicio que ofrece el hostal u otros, tales como tours, sitios turísticos, centros de artesanías o datos sobre otros hoteles, dentro o fuera de la ciudad, se le ayudará con cordialidad y simpatía, tratando de responder todas las preguntas necesarias que el cliente tenga.

Un punto muy importante que se tiene en cuenta en el departamento de recepción, es la imagen personal del recepcionista; ésta tiene que ser la mejor ya que es la primera impresión que tiene el turista del Hotel. Además ésta persona tiene que ser amable y cordial con los pasajeros, ya que es el intermediario entre el servicio prestado y el huésped.

Además es fundamental que el recepcionista sepa hablar inglés.



### 3.5.2.1 Plan de acción

#### Departamento de Recepción

Actividades Realizadas	Mejora Esperada	Ítems Requisitos	Responsable	Tiempos	Metas
Entrega de Información del hotel y de la ciudad	Responder todas las preguntas que los turistas presente sobre la ciudad y otras cosas	Hostal: flyers o tarjeta de hostal. Ciudad: Mapas, guías, flaller informativos de sitios turísticos	Recepcionista	Cada vez que un turista llega al hostal o solicita información	Que los turistas conozcan la mayor cantidad de atractivos turísticos de la ciudad y su alrededores
Reserva de habitaciones	Tomar correctamente la reserva con todos los datos necesarios	Anotar la información de los pax en la hojas de reserva (ver anexo 11), y archivarla	Personal de Reservas	Cada vez que se la solicite	En las reservas debe estar toda la información necesaria. Permitiendo que la ocupación del hostal sean la mejor
Anulación de una Reserva	Si una reserva es anulada a tiempo se tendrá más habitaciones disponibles para usar	En la hoja de registro de cada pax debe poseer datos que nos permita confirmar o anular una reserva.	Recepcionista	Cada vez que se informe de una anulación sea por teléfono, mail o personalmente	La reserva tiene un tiempo límite de confirmación. Lo que permite conocer la anulación de las mismas a tiempo y pudiendo planificar nuevas reservas.



Cobranza de la estadía	Que el cobro de la estadía de los visitante se realizada correctamente	Revisar el registro de estadía consumos extras realizados y tarifa establecida	Recepcionista	Cada vez que se realice una factura	El cobro de las facturas tendrá que ser realizado en efectivo, tarjeta, travel check y deposito. Esto permitirá ganancias a la empresa
Elaboración de facturas	Que las factura sean realizadas correctamente y con los datos exactos	Base de datos del Hostal o Hoja de registro del pax (ver Anexo 8)	Recepcionista	Cada vez que un pasajero o grupo se retire del hostal	Las facturas realizadas deben estar correctamente desarrolladas y si hay equivocaciones corregirlas. Evitando la anulación de las mismas.
Realizar el check In y check out	Recibir y despedir al cliente de la mejor forma, ayudándole en todo lo que necesite	Revisar la documentación necesaria: pasaporté o cedula, hoja de registro, control de hospedaje	repcionista	Cada vez que el pasajero llegue o se vaya del hostal	Solicitar la información necesaria a la llegada del pasajero, permitirá que la final de su estadía sea más fácil el pago de los servicios



Trabajar con los demás departamen-to	Tener una comunicaci ón con los demás departamen-tos para poder realizar los procesos correctame-n-te	Coordinar las actividades con los demás departamen-tos	Recepcionista	Cada vez que sea necesario	Entregar un servicio bien hecho como es una habitación limpia o un desayuno bueno; que será disfrutado por el cliente
Velar por la seguridad del cliente	Asegurarse que el cliente se sienta seguro y cómodo en el hostal y sus instalacio-nes	Controlar el ingreso de los huéspedes y observar anomalías que se den en el hostal	Recepcionista	Cada vez que sea necesario	Evitar la existencia de problemas que dañe la imagen del establecimiento

Cuadro 16

Título: Plan de acción: Departamento de Recepción

Autor Ángela Hernández

Fecha 5 abril 2010

### 3.5.2.2 Recomendaciones para el Departamento Recepción

Analizaron los procesos, las actividades, competencias laborales El recepcionista realiza diferente funciones ya establecidas, pero existen otras que podrán ayudar en el desarrollo del plan de calidad. Estas son:

- Deben estar siempre atentos a los procesos que realicen, ya que esto permitirá que existan el mínimo de errores.



- Deben ser siempre amables con el turista, ya que de esto depende en algunos casos la satisfacción que tenga el cliente sobre el hostal.
- Deben tomar decisiones rápidas que ayuden al funcionamiento del hostal, es decir, en caso de la ruptura de un caño llamar a un plomero para su pronta reparación, por ejemplo.
- Brindar un servicio responsable, donde se cuide al huésped de cualquier problema, que permita que se sienta cómodo y seguro durante su estadía.
- Siempre estar comunicado con los demás departamentos, lo que permitirá entregar el servicio solicitado a tiempo y sin demora



Imagen 9: Fuente archivo hostal  
Título: Atención Turistas  
Fuente: Archivo Hostal Posada del Angel  
Fecha: Marzo 2009



Imagen10

Título: Atención en la recepción

Autor: Ángela Hernández

Fuente archivo Hostal Posada del Angel

Fecha: Marzo 2009

### 3.5.3 Departamento de Limpieza

Para efectuar un análisis de todos los procesos juntos que se realizan en el departamento de Limpieza, primero debemos analizarlos por separado.

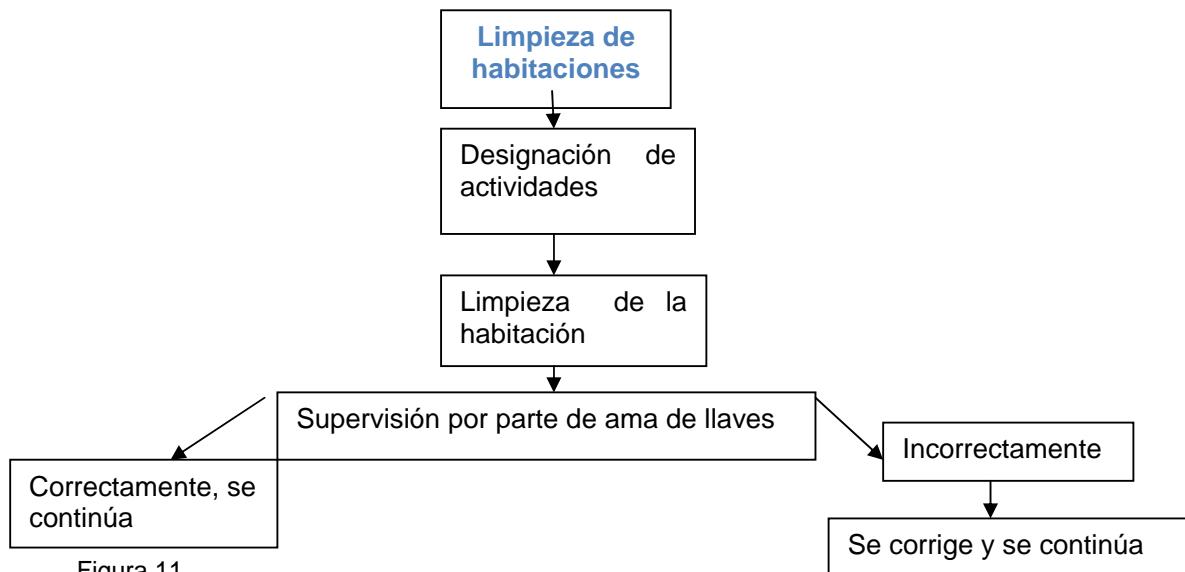


Figura 11

Título: Mapa de proceso: Limpieza de habitaciones

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010

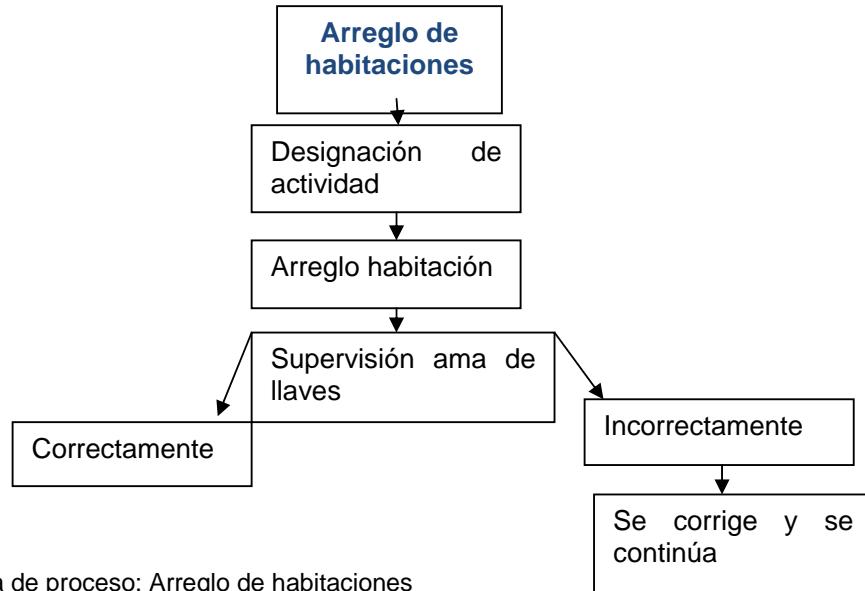


Figura 12

Título: Mapa de proceso: Arreglo de habitaciones

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010

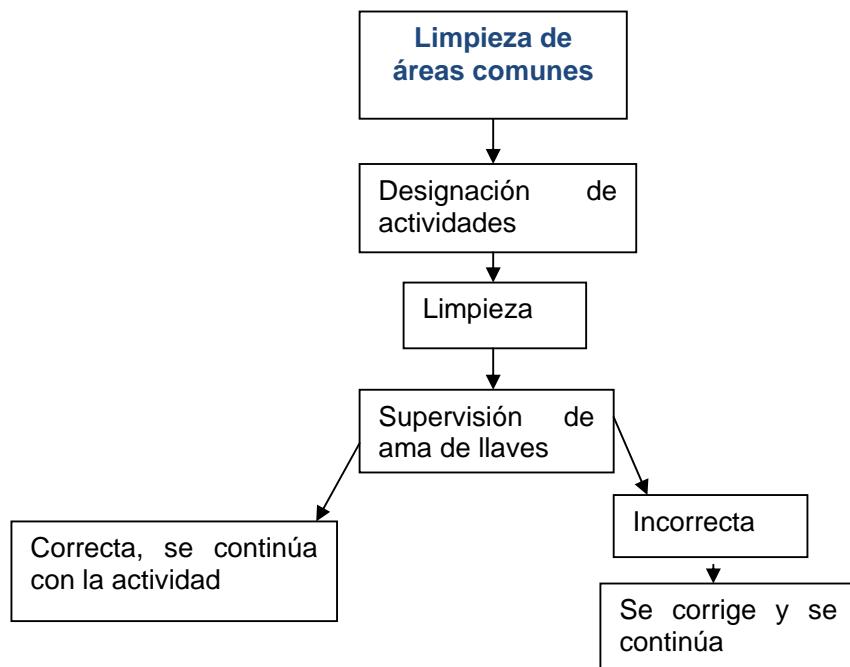


Figura 13

Título: Mapa de proceso: Limpieza de áreas comunes

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010

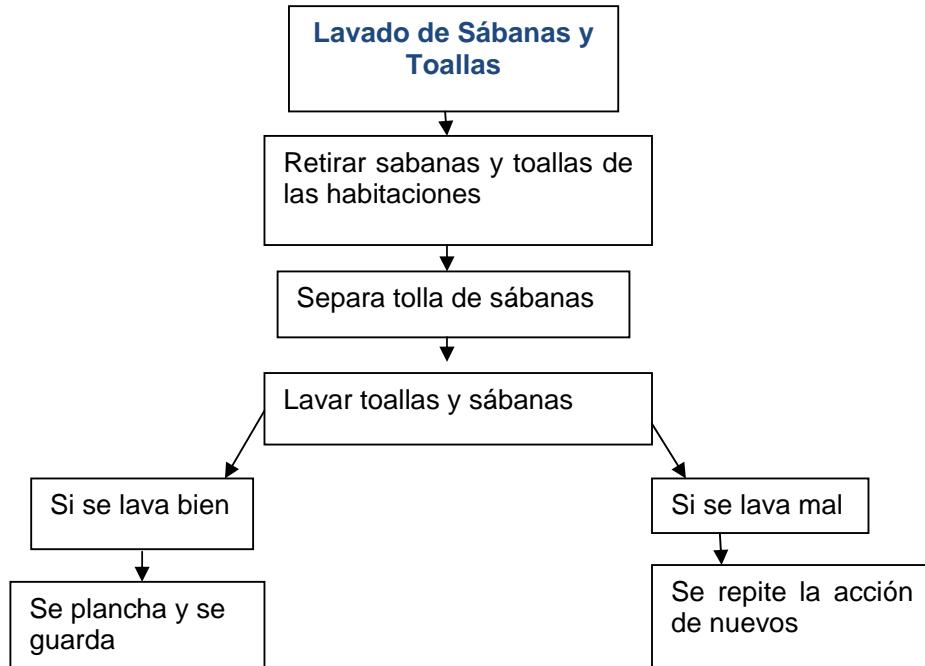


Figura 14

Título: Mapa de proceso: Lavado de Sabanas y Toallas

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010



Los procesos realizados en el departamento de limpieza son:

**Controles:**

- Lista de productos de limpieza
- Inventario de sábanas y toallas
- Control de usos de elementos de limpieza
- Lista de pasajeros

**Actividades:**

**Insumos:**

- Productos de limpieza
- Sábanas y toallas

**Salidas:**

- Habitaciones
- listas

- Limpieza de habitaciones
- Arreglo de habitaciones
- Limpieza de áreas comunes
- Lavado de sábanas y toallas

**Controles**

- Lista de elementos de limpieza
- Controles de la lavandería

**Propósito del proceso:**

El departamento de limpieza es el responsable de realizar la limpieza de las habitaciones, para que de esta forma se pueda entregar al huésped un cuarto limpio y confortable.



### Objetivos Implícitos:

#### 1) Entrega de habitaciones

Tipo de habitación que se ocupará

#### 2) Habitaciones Limpias

Costo de limpieza

Tiempo ocupado para la limpieza

#### 3) Habitaciones Confortables

Satisfacción del cliente.

### Análisis de Procesos Alojamiento

Indicadores	Efecto sobre la satisfacción	Hay datos disponibles para medir indicadores	Brecha de mejora	Puntuación
1) Tipo de habitación ocupada	3	4	5	60
2) Costo de limpieza	5	4	4	80
3) Tiempo ocupado para la limpieza	5	5	5	125
4) Satisfacción del cliente.	5	5	5	125

Cuadro 17

Título: Análisis de los proceso de Alojamiento

Autor Ángela Hernández

Fecha 5 abril 2010



### Análisis de Pareto: Proceso Alojamiento

	Frecuencia	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
3	125	32.05%	32.05%
4	125	32.05%	64.10%
2	80	20.51%	84.61%
1	60	15.38%	100%

Cuadro 18

Título: Análisis de Pareto: Proceso de Alojamiento

Autor Ángela Hernández

Fecha 5 abril 2010

El análisis de Pareto nos permitió establecer los procesos más importantes de entre las menos relevantes. Por ello se da una puntuación de 1 al 5, siendo esta última la más alta e importante, lo que nos permitirá realizar un análisis de las actividades a realizar en cada área.

Luego de realizar el análisis en el departamento de limpieza, los procesos que mayor frecuencia tienen es el tiempo ocupado en la limpieza de la habitación y la satisfacción del cliente con el servicio prestado.

La limpieza es un proceso muy importante en el desarrollo de la calidad y por ello el aseo de las habitaciones debe ser minucioso, ya que en una habitación no solo se debe tender las camas, sino también limpiar correctamente los baños, el polvo de muebles y televisores, arreglo de flores, etc.; el tiempo que toma ésto, depende del número de personas que hayan ocupado la habitación, pero un estimado general debe ser de 20 minutos aproximadamente, por habitación.

Si la limpieza se ha realizado correctamente el cliente se sentirá a gusto en su habitación y su estadía será satisfactoria.



En el caso de la limpieza de áreas comunes se debe realizar por partes: primero retirar el polvo de adornos, muebles, televisores, sillas, mesas y pasamanos, para luego proseguir con los pisos, donde primero se barre, luego se pasa cera y posteriormente se saca brillo. Se trata de limpiar todo las áreas posibles que tiene el Hostal, para que el cliente sienta que está en un lugar limpio.

La limpieza tanto de habitaciones y áreas comunes se debe realizar con ciertos productos como: escobas, limpiones, productos de limpieza, abrillantadora, cera, entre otros.

Con respecto al lavado de toallas, sábanas, cobijas, edredones y almohadas, se deben lavar separadamente con jabón, cloro y suavitel. En el caso de que uno de estos elementos esté muy sucio, se lo lava por separado del resto y con mucha agua caliente.

La camarera tiene la responsabilidad de avisar en recepción del daño que existe en las habitaciones, como puede ser un foco quemado, la ruptura de algún elemento, entre otros.

La persona encargada de supervisar el trabajo en este departamento es el ama de llaves, quien verificará el correcto desempeño del personal para que no exista ningún problema.



### 3.5.3.1 Plan de acción

#### Departamento de Limpieza

Actividades Realizada	Mejora Esperada	Ítems Requisitos	Responsable	Tiempo	Metas
Limpieza de habitaciones	La limpieza tanto de la habitación y del su baño se lo más minuciosa posible.	Elementos de limpieza como son desinfectantes, jabones, escobas y trapos de limpieza	Supervisado por: Ama de llaves Realizado por: camarera	Todos los días de mañana	La limpieza de las habitaciones deberá realizarse en un máximo de 30 minutos utilizando todo los utensilios necesarios, esto provocara que cada cliente que llega al hostal se sienta augusto en su habitación
Arreglo de habitaciones	Las habitaciones tienen que estar todos los días arregladas de la mejor forma	Todos los elementos de la habitación se encuentre en el lugar correcto de la mejor forma	Supervisado por: Ama de llaves Realizado por: Camarera	Todos los días de mañana	El arreglo de las habitaciones deberá realizarse en un máximo de 20 minutos, utilizando todos los elementos necesarios.



Limpieza de áreas comunes	Todas las áreas comunes que existen en el hostal deben ser limpiadas y arregladas de la mejor forma posible	Elementos que permitan una correcta limpieza como son escobas, trapos, ceras y aspiradoras.	Supervisado por: Ama de llaves  Realizado por: Camarera	Todos los días	Las áreas comunes deben ser limpiadas todos los días correctamente con los utensilios necesarios. Permitiendo que el cliente se sienta cómodo en el lugar
Lavado de sabanas y tollas	El lavado de toallas y sábanas debe ser hechas de la mejor, para que parezcan como nuevos	Elementos como son detergentes, cloro y suabitel	Supervisado por: Ama de llaves  Realizado por: Camarera	Todos los días y cuando sea necesario	El lavado de toallas y sábanas se realiza todos los días con los productos necesarios para que queden limpios y puedan ser utilizados nuevamente



Revisar la habitación para recibir al cliente	Supervisar que la correcta limpieza y que no existan elementos ajenos a la habitación	Inspeccionar las habitación visualmente y corregir proceso mal realizados y retirar todos los elemento ajenos	Camareras	Cada vez que sea necesario	La revisión de debe realizase todo los días para corregir los proceso mal realizados, permitiendo que el cliente este cómodo en su habitación
Trabajar con los demás departamentos	Tener una comunicación con los demás departamentos para poder realizar los procesos correctamente	Coordinar las actividades con los demás departamentos	Camarera	Cada vez que sea necesario	Informar a la recepción de la finalización de la limpieza de la habitación

Cuadro 19

Título: Plan de Acción: Departamento de Alojamiento

Autor Ángela Hernández

Fecha 5 abril 2010



Imagen 11:  
Título: Arreglo de habitación  
Autor: Ángela Hernández  
Fuente: Archivo Hostal Posada del Angel  
Fecha: Marzo 2009



Imagen 12:  
Título: Limpieza de áreas comunes  
Autor: Ángela Hernández  
Fuente Archivo Hostal Posada del Angel  
Fecha: Marzo 2009



Imagen 13

Títulos: Habitación arreglada

Autor: Ángela Hernández

Fuente: archivo hostal Posada del Angel

Fecha: Marzo 2009

### 3.5.3.2 Recomendaciones para el Departamento Limpieza

La Ama de llaves realiza diferentes funciones ya establecidas, pero existen otras que podrán ayudar en el desarrollo del plan de calidad, estas son:

- Controlar la distribución de los insumos correctamente a través de una hoja de control donde se establezca la fecha de entrega y el insumo entregado.
- Deberá controlar lo realizado por las camareras para poder establecer si la limpieza se ha hecho de la mejor forma o se tiene que hacer correcciones.

Las camareras realizan diferentes funciones ya establecidas, pero existen otras que podrán ayudar en el desarrollo del plan de calidad; estas son:



- Deben controlar el correcto uso de los insumos, esto permitirá no desperdiciar los elementos de limpieza.
- Deben ser muy cuidadosas en la limpieza de las habitaciones y en especial con los objetos de los visitantes.
- Deben estar muy atentos a situaciones extrañas que afecten a la integridad del Hostal, como son, fugas de agua o elementos rotos, y que al final pueden afectar también a los clientes.

### 3.5.4 Departamento Contabilidad

Para realizar un análisis de todos los procesos juntos que se llevan a cabo en el departamento de contabilidad, primero debemos analizarlos por separados.

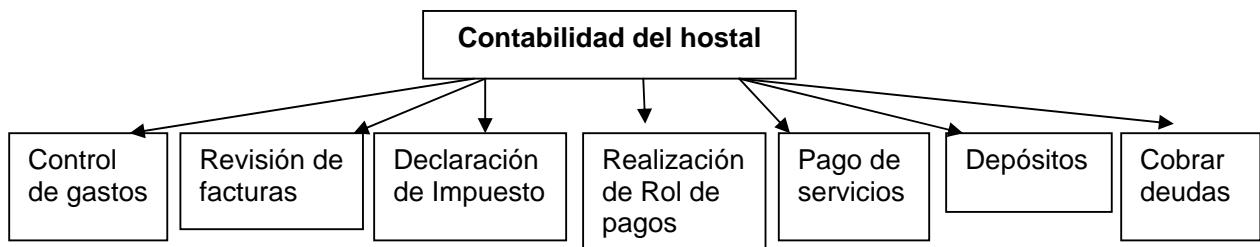


Figura 15  
Título: Mapa de proceso: Contabilidad del Hostal  
Autor: Ángela Hernández  
Fecha: 15 noviembre 2010

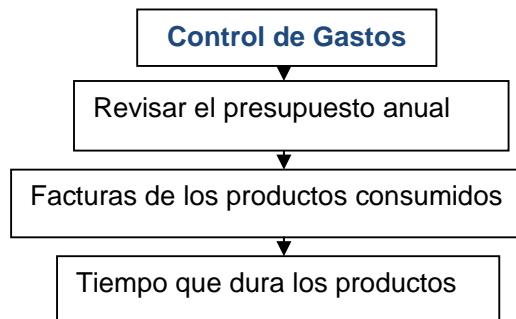


Figura 16  
Título: Mapa de proceso: Control de Gastos  
Autor: Ángela Hernández  
Fecha: 15 noviembre 2010

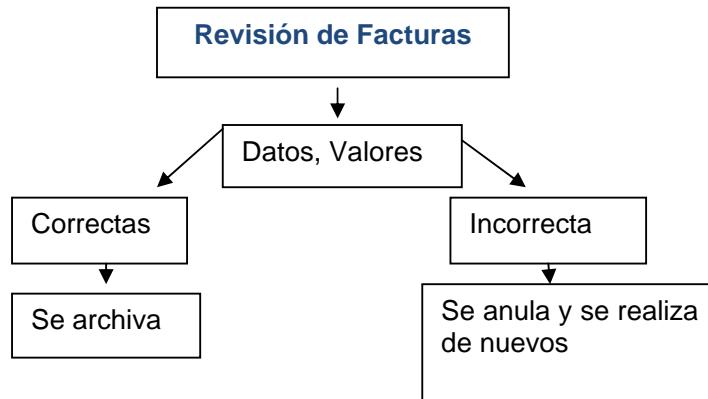


Figura 17

Título: Mapa de proceso: Revisión de facturas

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010

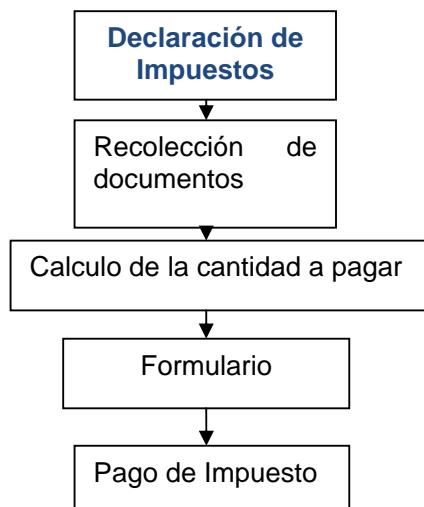


Figura 18

Título: Mapa de proceso: Declaración de Impuestos

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010

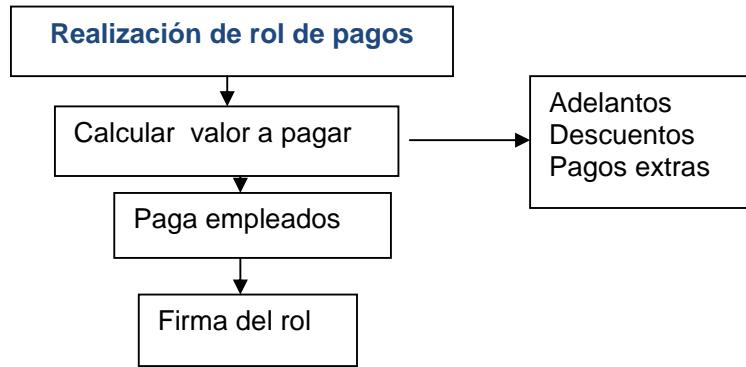


Figura 19

Título: Mapa de proceso: Realización de rol de pagos

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010

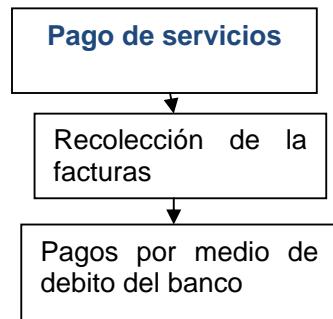


Figura 20

Título: Mapa de proceso: Pago de servicios

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010

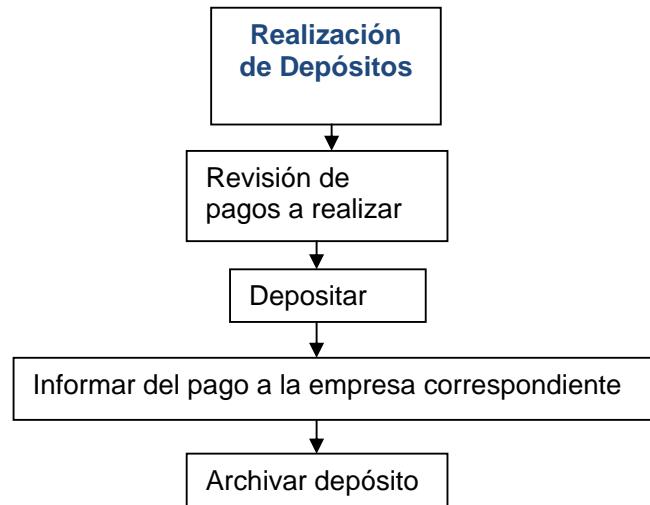


Figura 21

Título: Mapa de proceso: Realización de Depósitos

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010

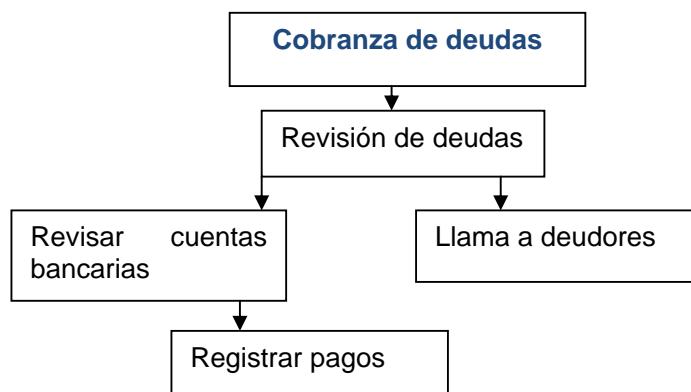


Figura 22

Título: Mapa de proceso: Cobranza de deudas

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010



Los procesos realizados en el departamento de contabilidad son:

**Controles:**

- Factureros
- Lista de deudas por cobrar
- Facturas pagadas

**Actividades:**

**Insumos:**

- Lista de gastos
- Cuentas de gastos
- Facturas

**Salidas:**

- Pago empleados
- Pago de deudas
- Impuestos pagados

**Recursos:**

- Rol de pagos
- Hoja de declaración de impuestos

**Propósito del Proceso**

El departamento de Contabilidad es el encargado del pago de los sueldos, deudas e impuestos que compete al hostal, además del control de las ganancias que se tienen.



**Objetivo implícito:**

**1) Pago de Sueldos**

Roles de pagos realizados

**2) Pagos de deudas**

Facturas de gastos realizados

**3) Pago de impuestos**

Formularios de declaración de impuestos

**4) Ganancias**

Depósitos bancarios

Facturas emitidas

**Análisis Proceso de Manejo de Recursos Económicos**

Indicadores	Efecto sobre la satisfacción	Hay datos disponibles para medir indicadores	Brecha de mejora	Puntuación
1) Roles de pagos realizados	3	5	4	60
2) Facturas de gastos realizados	5	3	4	60
3) Formularios de declaración de impuestos	3	3	3	27
5) Depósitos bancos	3	3	3	27
6) Facturas emitidas	3	3	3	27

Cuadro 20

Título: Análisis Proceso de Manejo de Recursos Económicos

Autor Ángela Hernández

Fecha 5 abril 2010



### Análisis de Pareto: Proceso de Manejo de Recursos Económicos

	Frecuencia	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
2	60	29.85%	29.85%
1	60	29.85%	59.7%
3	27	13.43%	73.13%
4	27	13.43%	86.56%
5	27	13.43%	100%

Cuadro 21

Título: Análisis de Pareto: Proceso de Manejo de Recursos Económicos

Autor Ángela Hernández

Fecha 5 abril 2010

El análisis de Pareto nos permitirá establecer los procesos más importantes de entre las menos relevantes. Por ello se da una puntuación de 1 al 5, siendo esta última la más alta e importante, lo que nos permitirá realizar un análisis de las actividades a realizar en cada área.

Según el análisis realizado en el área de contabilidad, la frecuencia con mayor porcentaje es la realización de roles de pagos de empleados y el control de la facturación de gastos realizados.

Entre algunas de las actividades que debe realizar la contadora se cuentan la elaboración de los roles de pagos, para ello primero se debe tener un control de los adelantos que haya solicitado cada empleado durante el mes, para descontarle del total de su sueldo por pagar; luego se debe calcular las horas laborales durante el mes, sumar los beneficios a los que debe acceder como es el 10% de servicios y por último, se debe descontar el pago al IESS. Luego se proseguirá con la realización de rol del pago (Ver Anexo13), el cual constituye un documento muy importante para posteriores trámites que se tengan que realizar, por ello debe estar firmado por el empleador y el trabajador.



La contadora llevará un registro de todos los gastos realizados por el hostal para la compra de productos (Ver Anexo 14). También debe tener un registro de las empresas que mantienen cuentas pendientes con el hostal, como son agencias de viajes u otros (Ver Anexo 15). Entre los documentos que tendrá en cuenta para poder llevar a cabo este registro, están facturas, retenciones, depósitos y cheques.

También se debe llevar un control de las facturas realizadas por el Hostal en el que se indique la forma de pago. Los documentos con lo que hacemos este control son registros, caja chica, voucher de tarjetas, y depósitos. (Ver Anexo 16)

Todos los documentos nos permitirán llevar la contabilidad de y saber cuánto debemos pagar de impuestos.

La contadora es la encargada de que la empresa esté al día en el pago de cuentas, ya sea a empresas privadas, públicas o empleados, además de controlar el crecimiento de la empresa cada año.



### 3.5.4.1 Plan de acción

#### Departamento de Contabilidad

Actividades Realizadas	Mejora Esperada	Ítems	Responsable	Tiempo	Metas
Contabilidad del Hostal	Llevar correctamente la contabilidad del Hostal	Registro de todos los gastos y consumos que se realizan en el hostal durante todo el año	Contadora	Una vez al mes	La contabilidad de hostal se debe realizar todos los meses de años. Realizar los pagos correspondientes.
Control de gastos realizados	Controlar todos los gasto que se hacen en el hostal por la compra de suministros o publicidad	Registro de todos los gasto realizado por meses y en cuanto tiempo se los consume o utiliza	Primero el encargado de cada área y posteriormente de la Contadora	Una vez al mes	Controlar diariamente o mensualmente todos los pagos realizados a los proveedores a través de facturas y notas de ventas.



Revisión de facturas	Para la facturas realizadas por el hostal evitar fallas que puedan perjudicar su pagos lo más pronto posible Para facturas realizadas por proveedores evitar confusiones con datos u detalles mal especificados	La facturas	Contadora	Una vez a la semana	Las facturas tienen que estar correctamente detalladas para proceder a la entrega o recepción de las mismas. Esto evitará la anulación de las facturas y agilitara el pago de las mismas.
Declaración de impuestos	Tener todos los documentos necesarios a tiempo para la declaración de impuestos mensuales	Documento: retenciones, facturas y las hojas de declaración de impuestos a tiempo para poder realizar la declaración correspondiente	Contadora	Una vez al mes	Si la contabilidad mensual es llevada correctamente los pagos se realizan a tiempo, evitando multas futuras



Realización del rol de pagos	Realizar un muy buen rol de pagos donde se especifique correctamente todos los pagos y descuentos que recibe un empleado	Documento: pagos IESS o adelantos	Contadora	Todos los meses	El rol de pagos se realiza mensualmente indicando todos los pagos que reciben los empleados, debe ser firmado y archivado para tener como respaldo.
Pago de servicios básicos	Pagar al día los servicios básicos que se ocupan en el hostal	Documentos: planilla de consumo	Contadora	Una vez al mes	Los pagos de los servicios básicos se realiza mensualmente para evitar cortes
Realización de depósitos	Controlar los depósitos realizados por el Hostal a sus proveedores	Llevar un registro de los depósitos realizados a proveedores	Contadora	Cada vez que sea necesario	La contadora establece un día a la semana para realizar los deposito, además debe llevara el registró de esta misma para evitar malos



					entendidos
Cobranza de deudas	Controlar de mejor manera a los deudores del hostal	Documentación necesaria para controlar los pagos que realizan los deudores al hostal	Contadora	Todas las semanas	El cobro de la deudas se realizan dos semanas después de entregada la facturas, primero controlando si el pago realizó y si no se ha hecho se llamando a los clientes para recordarles de pago que debe hacer.

Cuadro 22

Título: Plan de Acción Departamento de Contabilidad

Autor Ángela Hernández

Fecha 5 abril 2010

### 3.5.4.2 Recomendaciones para el Departamento Contabilidad

La Contadora realiza diferentes funciones ya establecidas, pero existen otras que podrán ayudar en el desarrollo del plan de calidad; éstas son:

- Deben estar muy atentos a las transacciones de dinero que se realicen dentro del hostal; esto permitirá tener un correcto control de la finanzas, permitirá que no haya ningún problema económico de la empresa.



- Realizar un calendario donde se especifique las fechas exactas de cada pago que debe realizar la empresa con sus proveedores y otras instituciones como es el SRI.

### 3.5.5 Departamento de Restaurante

Para poder realizar un análisis de todos los procesos juntos que se realizan en el departamento de restaurante, primero debemos analizarlos por separados.

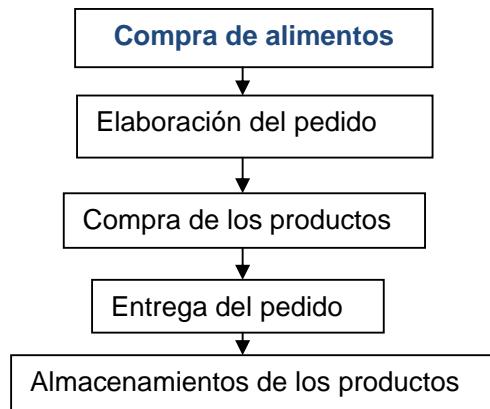


Figura 23  
Título: Mapa de proceso: Compra de alimentos  
Autor: Ángela Hernández  
Fecha: 15 noviembre 2010

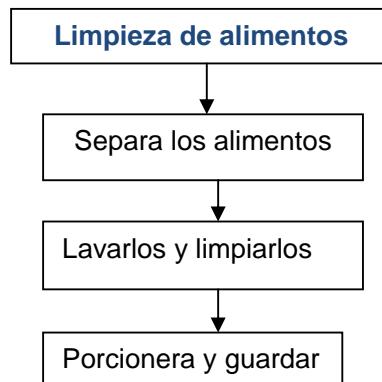


Figura 24  
Título: Mapa de proceso: Limpieza de alimentos  
Autor: Ángela Hernández  
Fecha: 15 noviembre 2010

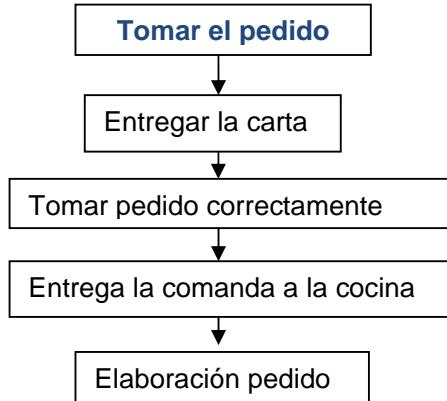


Figura 25

Título: Mapa de proceso: Tomar el pedido

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010

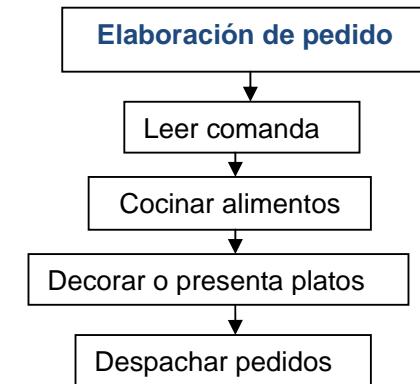


Figura 26

Título: Mapa de proceso: Elaboración de pedidos

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010

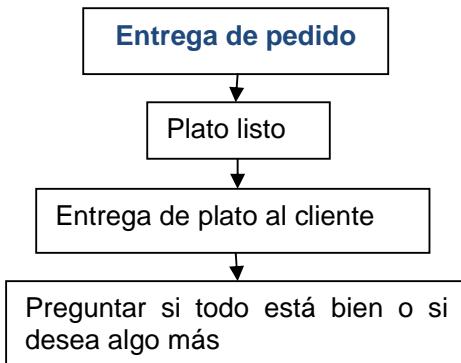


Figura 27

Título: Mapa de proceso: Entrega de pedido

Autor: Ángela Hernández

Fecha: 15 noviembre 2010



Los procesos realizados en este departamento son

**Controles:**

- Menú
- Caducidad productos
- Higiene de alimentos
- Lista de pedidos
- Stock de alimentos
- Presentación de productos
- Comandas

**Insumos:**

- Alimentos
- Pedido Clientes

**Actividades:**

- Compra de alimentos
- Elaboración de pedidos
- Limpieza de producto
- Preparación alimentos
- Entrega de plato

**Salida:**

- Platos
- Desayunos

**Recursos:**

- Utensilios de cocina
- Cocina
- Lista de ocupación

**Propósito del proceso**

El departamento de restaurante es el encargado de la elaboración de desayunos y de platos de calidad que satisfagan los requisitos, tanto del cliente como de la empresa.



### Objetivos Implícitos:

#### 1) Elaboración de desayunos y platos

Tiempo utilizado para la preparación

Costo de preparación

#### 2) Satisfacer los requisitos del cliente

Satisfacción de los clientes con los platos

#### 3) Satisfacer los requisitos de la empresa.

Satisfacción del empresario con los resultados obtenidos

Ganancia que tiene el empresario en ésta área.

### Análisis Proceso Alimentos y bebidas

Indicadores	Efecto sobre la satisfacción	Hay datos disponibles para medir indicadores	Brecha de mejora	Puntuación
1)Tiempo utilizado para la preparación	3	3	4	36
2)Costo de preparación	5	5	5	125
3)Satisfacción de los clientes	5	3	5	75
4)Satisfacción del empresario con los resultados	3	4	4	48
5) Ganancia del empresario	3	4	5	60

Cuadro 23

Título: Análisis de Procesos de Alimentos y Bebidas

Autor Ángela Hernández

Fecha 5 abril 2010



### Análisis de Pareto: Proceso de alimentos y bebidas

	Frecuencia	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
2	125	36.33%	36.33%
3	75	21.80%	58.13%
5	60	17.44%	75.57%
4	48	13.95%	89.53%
1	36	10.46%	100%

Cuadro 24

Título: Análisis de Pareto: Procesos de Alimentos y Bebidas

Autor Ángela Hernández

Fecha 5 abril 2010

El análisis de Pareto nos permitirá establecer los procesos más importantes de entre las menos relevantes. Por ello se da una puntuación de 1 al 5, siendo esta última la más alta e importante, lo que nos permitirá realizar un análisis de las actividades a realizar en cada área.

Según el análisis del departamento de alimentos, las frecuencias más altas son el costo que tiene la preparación del plato y la satisfacción que tiene el cliente.

La preparación de un plato tiene muchos requisitos que se debe tener en cuenta, entre ellos está el costo de su elaboración, por ello si se quiere obtener un producto de calidad los elementos que se usen en él, deben estar en óptimas condiciones; además, se tiene que sumar al costo del plato el uso de los elementos básicos como son agua, luz y gas. Por último un plato de calidad debe poseer una decoración, la cual contribuirá al mayor disfrute del cliente.

La opinión del cliente siempre es importante, ya que es quien evalúa lo bueno y lo malo de un restaurante; por ello, es idóneo para sugerir algunas recomendaciones que pueden ser beneficiosas para la empresa.



La compra de los productos generalmente se la realiza con empresas de venta al por mayor. Esto resulta beneficioso para la empresa ya que por lo general es más económico, pero se deberá exigir calidad en el producto de manera que permita una buena presentación y sabor. También debe existir un control por parte de los empleados de las fechas de vencimiento y del buen estado de lo adquirido, ya que estos son los encargados de verificar que los productos se encuentren en óptimas condiciones para su expendio.

Un requisito muy importante dentro de la cocina es la limpieza, ésta debe encontrarse siempre en adecuadas condiciones para que se pueda manipular alimentos sin ningún riesgo de contaminación. Dentro de los productos de limpieza que se deben tener están desengrasantes, desinfectantes, jabones, escobas, limpiones, etc.

En éste departamento también se encuentran los meseros, los cuales realizan algunas actividades como son el montaje de las mesas y la preparación del salón; además atienden al cliente tomando sus pedidos o sugieren alguna especialidad, y sirven los pedidos. La actitud debe ser de cordialidad y amabilidad con el cliente, ya que tiene que intentar que el cliente se sienta a gusto con el servicio prestado.



### 3.5.5.1 Plan de acción

#### Departamento de Alimentos y Bebidas

Actividades Realizada	Mejora Esperada	Ítems Requisitos	Responsable	Fecha	Metas
Compra de alimentos	Compra los mejores productos	Alimentos que están en perfecto estado y verificar su fecha de expiración	Administrador del restaurante	Cada vez que sea necesario	La compra de los alimentos se realiza diariamente, escogiendo los mejores productos, para que este en buen estado al momento de la preparación
Elaboración de pedidos	Tomar los pedidos correctamente y con las especificaciones correspondiente	Comandas	Camarero	Cada vez que se solicita un pedido	Tomar la orden de la forma correcta con todo aquello solicitado
Limpieza de producto	Que todo los productos utilizados sean limpiados correctamente y de la mejor forma	Elementos como agua y jabones especiales	La limpieza: Ayudante de cocina  Supervisada: Chef	Cada momentos que sea necesario	Los productos tiene que ser limpiados correctamente con agua o jabón para evitar problemas posteriores con los clientes



Preparación alimentos	Elabora los platos de la mejor forma posible y sin equivocaciones	Seguir los pasos necesarios que requiere cada plato para su preparación	Ayudante de Cocina y Chef	En cada Momento que lleguen los pedidos	Para la preparación de un plato primero se debe leer el pedido para luego proceder a la elaboración del mismo. El tiempo de preparación debe
Entrega de plato	Los platos elaborados deben tener una muy buena imagen para que el cliente lo reciba de la mejor forma	Entregar de un plato bien presentado	Presentación plato: Chef Entrega: Camarero	Luego del que el plato a sido terminado	Entregar el plato al cliente al momento que esté listo, evitando que se enfrié
Elaboración del menú	Poder realizar un menú que atraiga a los cliente	Establecer los platos que se ofrecerán Las recetas para la elaboración de los platos	Chef y el administrador	Cada vez que se cambie de menú	Los platos ofrecido deben ser realizado correctamente lo que permitirá se disfrutados por el cliente



Limpieza del área de trabajo y del restaurante	Realizar correctamente la limpieza del área de trabajo y de restaurante	Utilizar los elementos de limpieza: escoba, desinfectante, jabones, limpiones, etc.	Posillera	Cada vez que sea necesario	La limpieza debe realizarse todos los días y minuciosamente para que el cliente se sienta seguro del lugar
--	---	---	-----------	----------------------------	--

Cuadro 25

Título: Plan de Acción Departamento de Alimentos y Bebidas

Autor Ángela Hernández

Fecha 5 abril 2010



Imagen 14:

Título: Presentación del Plato

Autor: Ángela Hernández

Fuente: archivo hostal Posada del Angel

Fecha: Marzo 2009



Universidad de Cuenca



Imagen 15:

Título: Restaurante

Autos: Ángela Hernández

Fuente: archivo hostal Posada del Angel

Fecha: Marzo 2009



Imagen 16:

Título: Preparación de alimentos

Autor: Ángela Hernández

Fuente: archivo hostal Posada del Angel

Fecha: Marzo 2009



### **3.5.5.2 Recomendaciones para el Departamento Alimentos y Bebidas**

El administrador del restaurante realiza diferentes funciones ya establecidas, pero existen otras que podrán ayudar en el desarrollo del plan de calidad; estas son:

- Deberá controlar directamente los procesos realizados para poder verificar si son efectuados correctamente o si tiene que realizar algunos cambios.
- Realizar la promoción del restaurante a través de publicidad tanto en revista o en el Internet, y de folletería, donde se muestre la oferta de platos que brinda el establecimiento.

El chef realiza diferentes funciones ya establecidas, pero existen otras que podrán ayudar en el desarrollo del plan de calidad; éstas son:

- Deberá estar muy atento a los procesos de cocción de alimentos y presentación de los platos, ya que es el encargado de que todo salga correctamente.
- Evitar la contaminación cruzada cuando se prepara los alimentos
- Controlar que todos los productos utilizados estén en muy buen estado y que sean manipulados correctamente.
- Sugerir platos nuevos para el restaurante que permitan satisfacer nuevas necesidades de los clientes.
- Controlar que no exista contaminación en el área de la cocina que pueda perjudicar a la preparación de alimentos



La ayudante de cocina realiza diferentes funciones ya establecidas, pero existen otras que podrán ayudar en el desarrollo del plan de calidad; éstas son:

- Deberá tener todo listo para la preparación de los platos antes de la apertura de restaurante.
- Deberá ayudar en todo lo que necesite el chef, para que la elaboración de los platos sea rápido.

El camarero realiza diferentes funciones ya establecidas, pero existen otras que podrán ayudar en el desarrollo del plan de calidad; estas son:

- Tienen que estar siempre atento a lo que necesiten los clientes para poder dar el mejor servicio.

La vajillera realiza diferentes funciones ya establecidas, pero existen otras que podrán ayudar en el desarrollo del plan de calidad; éstas son:

- Realizar minuciosamente la limpieza tanto de la cocina y sus elementos como de salón, ya que esto es un punto muy importante que toman en cuenta los clientes.

### **3.6 Materia Prima utilizada en el Hostal Posada del Ángel**

En cada departamento que posee el Hostal Posada del Angel se utiliza una variedad de diferentes productos que permiten el desarrollo de las actividades.

A continuación se enumera cuál es la materia prima que se maneja en cada departamento.



### 3.6.1 Departamento de Administración

La materia prima implementada en este departamento consiste en:

- Material de Oficina: papelería, clips
- Computadora
- Control de hospedajes
- Informe de habitaciones y de otras áreas del hotel
- Informe de ventas

Los elementos utilizados en éste departamento deben poseer el logo correspondiente al establecimiento, en este caso del Hostal Posada del Angel.

Algunos de los materiales pueden ser reutilizados en otra áreas, tales como el papel.

### 3.6.2 Departamento de Recepción y Reservas

La Materia Prima es:

- Computadora
- Material de oficina
- Libro de registro
- Fichas de registro
- Teléfonos
- Elementos para pagos
- Cajas
- Información sobre el hoteles (folleteria y tarifas)
- Información sobre la ciudad



Los elementos en esta área deben ser de primera calidad y poseer el logo del establecimiento, ya que ésta es la primera imagen que tiene el cliente del hostal.

La información que se brinde tanto del hostal como de la ciudad debe ser verídica y de calidad.



Imagen 17:  
Título: Folletería  
Autor: Ángela Hernández  
Fuente: archivo hostal Posada del Angel  
Fecha: Marzo 2009

### 3.6.3 Departamento de Habitaciones

La materia prima es:

- Amenities
- Colchas
- Sábanas
- Colchones
- Toallas



El material utilizado en este departamento es muy importante para la imagen que se tiene del establecimiento, por ello debe poseer una buena calidad, además de tener el logotipo del establecimiento, y estar perfectamente limpio.

Cuando la lencería esté en mal estado, debe ser retirada de funcionamiento, pero no descartada, ya que puede ser reutilizada en otras áreas.

### **3.6.4 Departamento de Limpieza**

La materia prima es:

- Elementos de Limpieza:
  - Desinfectantes
  - Desodorantes
  - Limpia vidrios y muebles
  - Ambiental
  - Quita sarro
- Instrumentos de Limpieza
  - Escobas
  - Limpiones
  - Aspiradoras

Los elementos para trabajar en esta área deben ser productos amigables con el ambiente, que no lo alteren y no lo contaminen.

Es conveniente poseer una hoja de control que indique la cantidad de producto que se debe aplicar; esto permitiría que no se desperdicie, además de reducir el costo de su consumo.

La lencería retirada del departamento de habitaciones puede ser reutilizada en este departamento para la limpieza de las diferentes áreas.



### 3.6.5 Departamento de Lavandería

La Materia Prima en este departamento es:

- Agua
- Detergente
- Suavizantes
- Jabón

Como en el departamento de limpieza, los productos deben ser amigables con el ambiente.

Se debe tener un control adecuado del agua, para que no se desperdicie más de lo necesario.

### 3.6.6 Departamento de Contabilidad

- Material de Oficina
- Computadora
- Contratos
- Estadísticas de Hostal
- Estado de cuentas de gastos que produce el Hostal
- Informes sobre ventas del Hostal

Como en los departamentos de administración y de reservas, el material debe tener el logo del Hostal, y todo aquello que se pueda reutilizar en otras áreas debe ser reciclado



### 3.6.7 Departamento de Restaurante

- Alimentos
- Utensilios de cocina
- Horno de cocina
- Cocina
- Heladeras
- Mesa
- Agua
- Luz
- Platos

Primero, los alimentos deben ser de calidad y tener buena presentación, también se tiene que respetar el plazo de expiración para su uso.

Los utensilios y los platos de esta área tendrá que ser de buena calidad y duraderos, así como las mesas de acero inoxidable; esto permite una mayor limpieza a la hora de la preparación de los platos.

Se procurará que los electrodomésticos sean funcionales y estén en buenas condiciones, lo que evitará consumir más energía.

### 3.7 Aplicación de Buenas Prácticas en el Establecimiento

Para llevar a cabo la aplicación de buenas prácticas en los hoteles se debe tener conciencia del uso adecuado de los recursos naturales, y tener en cuenta algunos aspectos que observará cada departamento de un hotel.

Se sugiere la colocación de señalética sobre el uso prudente de agua.



### 3.7.1 Departamento de Administración

Las buenas prácticas que deben llevarse a cabo en este departamento son:

- No dejar encendidas las computadoras si no están en uso.
- No dejar las luces encendidas.
- Deben desarrollar programas de ahorro de energía y agua en los diferentes departamentos.
- Desarrollar un plan de reciclaje de elementos utilizados en el establecimiento.

Además la administración es la encargada de controlar que los demás departamentos cumplan con la aplicación de las buenas prácticas, ya que a través de los registros de uso de los elementos, controla la aplicación de las buenas prácticas en cada área.

### 3.7.2 Departamento de Recepción y Reservas

Estos dos departamentos están encargados de establecer las buenas prácticas de la siguiente forma:

- Apagar la computadora si no se la está utilizando.
- Reciclar todos aquellos papeles que puedan ser utilizados posteriormente.
- Sugerir a los clientes apagar las luces de las habitaciones cuando salgan de ellas.
- No dejar prendidos los artículos electrónicos.
- Utilizar lo máximo posible el material de oficina



### 3.7.3 Departamento de Limpieza

Dentro de las buenas prácticas que debe tener esta área tenemos:

- Durante la limpieza debe usar productos amigables con el ambiente.
- Informar sobre cualquier daño en las instalaciones del hotel.
- Cuando se manipulen artefactos de limpieza como aspiradoras o lustradoras deben revisarlas para constatar que estén en perfecto estado a fin de que no consuman energía de más.
- Reutilizar toallas y sábanas que no sirvan, para limpiar los polvos de las habitaciones.
- Separar la basura en fundas

### 3.7.4 Departamento de Lavandería

Este departamento junto con el anterior, debe tener en cuenta muchos aspectos para poder aplicar las buenas prácticas en esta área:

- Debe llevar un registro del número de veces que se utiliza la lavadora y la secadora
- Utilizar productos biodegradables que no dañen al ambiente
- Informar en caso de daños en las instalaciones
- No desperdiciar el agua si no es necesario
- Verificar que las planchas estén limpias y con agua
- No dejar los artículos electrónicos prendidos, que se ocupan en esta área.
- Utilizar las lavadoras y secadoras con cargas completas



### 3.7.5 Departamento de Alimentos y bebidas

Las buenas prácticas que se establecen en este departamento son:

- Poseer por lo menos dos basureros; uno donde se puedan desechar elementos orgánicos que se utilicen en la elaboración y otro para los plásticos es decir para artículos que se puedan reciclar.
- Utilizar elementos de limpieza biodegradables que no contaminen la naturaleza.
- Utilizar manteles y servilletas de tela.
- Evitar comprar productos con muchas envolturas
- Cerrar correctamente la heladera para evitar consumo de energía innecesaria
- Los aceites utilizados debe ser desechados en recipientes, que luego serán sellados para que no contaminen

## 3.8 Estrategias para la implementación del Plan de Calidad

El plan de calidad será puesto en marcha en el Hostal Posada del Angel primero a través de una reunión con todos los empleados que conforman el establecimiento, en la que se les informará y explicará cada punto del plan de calidad y las ventajas que traerá su aplicación que ayudará al mejoramiento del servicio y de la atención.

También se les entregará un documento donde conste dicho plan de calidad. Este tratará de ser lo más simple y sencillo posible para que pueda ser acogido con facilidad por los empleados



Otro punto muy importante que permitirá la puesta en marcha del plan de calidad es la evaluación que debe realizar la dirección del Hostal, para constatar el desarrollo normal de las actividades.

La persona que deberá estar a cargo de la supervisión es el gerente general con la ayuda de la ama de llaves, los cuales establecerán si los procesos realizados se están llevando a cabo de la forma establecida en el plan de calidad. Por ello si la aplicación del plan de calidad ha sido satisfactoria, se podrán ver buenos resultados para el futuro.

Para poner en marcha el plan, debemos establecer una planificación donde se nos permita indicar las actividades, tiempo y quien supervisar las mismas.

## Esquema de actividades

Actividades	Tiempo Mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Reunión con el personal	X											
Entrega del documento del plan de calidad	X											
Explicación del plan de calidad	X											
Realización de los proceso	X	X	X	x	x	x	x	x	x	x	X	X
Supervisión de las actividades realizadas	X	X	X	x	x	x	x	x	x	x	X	X
En caso de que los proceso este mal realizado se corrigen	X	X	X	x	x	x	x	x	x	x	X	X
Si lo proceso son realizados correctamente se continua	X	X	X	x	x	x	x	x	x	x	X	x



## Ciclo de Deming

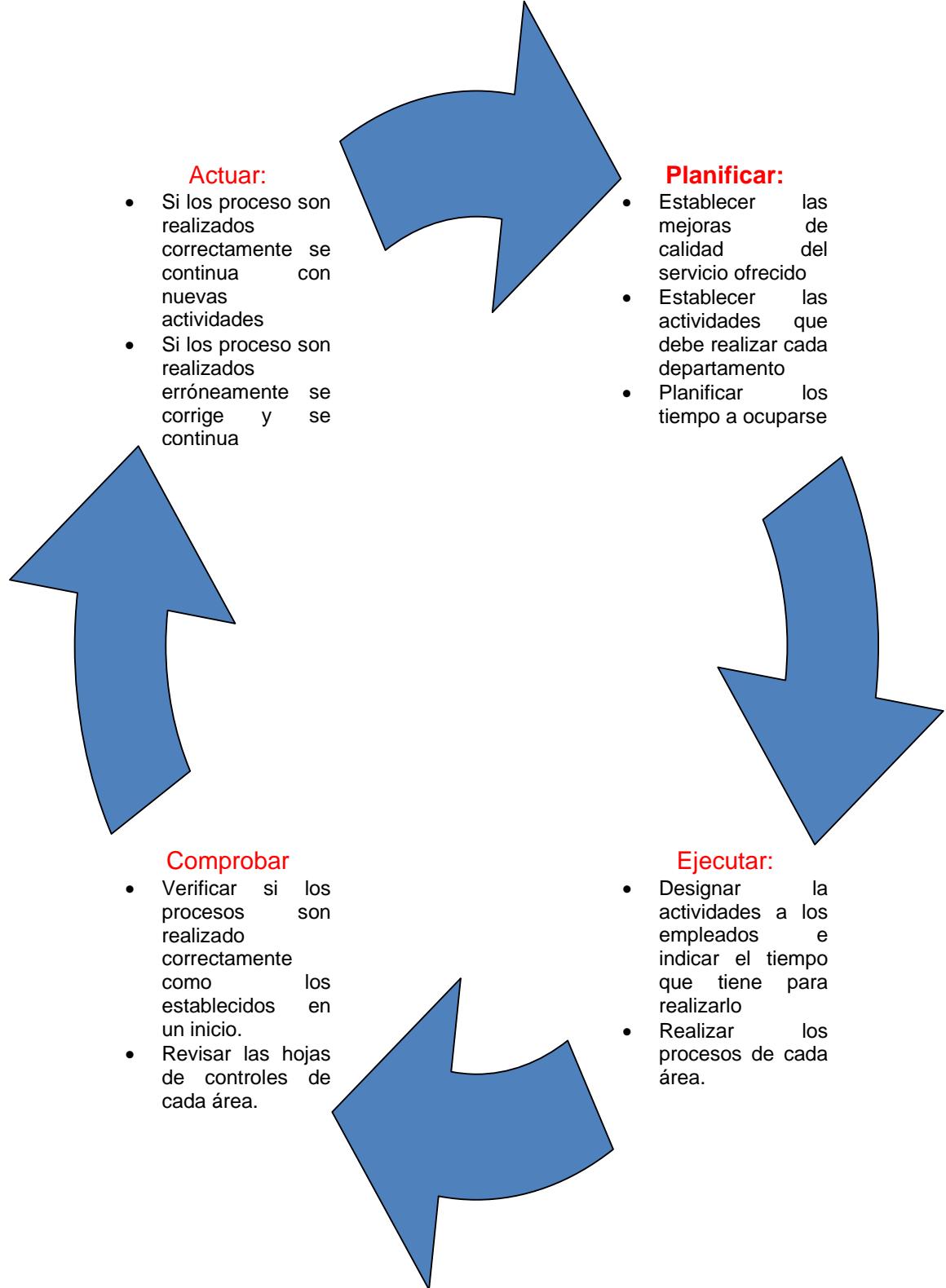
Para efectuar el plan de calidad vamos utilizar el ciclo de deming. Estableciendo primero la planificación que se debe tener para realizar las actividades; segundo los procesos serán ejecutados; tercero las acciones son verificadas por cada responsable de departamento y por últimos se verificará si las tareas están correctamente o erróneamente realizados.

Grafico 21

Título: Ciclo de Deming: Hostal Posada del Ángel

Autor: Angela Hernández

Fecha 20 marzo 2011





## 4. Conclusiones

Luego de realizar la investigación que me ha permitido desarrollar el plan de calidad que se implementará en el Hostal Posada del Ángel, teniendo como objetivo mejorar la calidad de servicios y satisfacer las necesidades que busca el cliente; he llegado a la conclusión general de que existen algunas normas y procesos que ayudan al cumplimiento de los requisitos que un cliente requiere para que exista calidad total.

1. Mediante el análisis de los departamentos que existen en el hostal, he llegado a la conclusión de que hay funciones y procesos que no eran aplicados en el establecimiento y que con el plan de calidad deberán ponerse en práctica para poder llegar a los objetivos planteados por la administración, por ejemplo la programación de la cocina y la capacitación del personal de acuerdo a sus necesidades.
2. Entre los procesos y actividades que deben ponerse en práctica es una reunión mensual, entre todos los empleados, con la presencia del gerente y la ama de llaves, donde se analizan las actividades realizadas y las relaciones humanas entre los empleados, esto servirá para mejorar el desempeño del conjunto.
3. La hotelería es una actividad que se ha desarrollado en muchos aspectos, y uno de ellos es la calidad, ya que si un hotel desea ser reconocido deberá tener en cuenta este punto. Por ello el plan de calidad que se implementará en el hostal permitirá cumplir todas las normas y requisitos que el huésped exige a la hora de escoger un hotel.



4. La realización de plan de calidad del hostal pretende satisfacer las necesidades de los huéspedes, y posicionar al hostal en el mercado como uno de los mejores establecimientos en su categoría.
5. La realización de encuestas ha permitido conocer principalmente la opinión que tiene un huésped cuando se hospeda en el hostal. Gracias a esto se pudo realizar un análisis profundo sobre los procesos que se llevan a cabo en el mismo, como por ejemplo el servicio de Internet, el cual es lento, por ello se deberá contratar un servicio más rápido y eficaz.
6. El plan de calidad también plantea la aplicación de las buenas prácticas, la cuales permite las utilizaciones correctas de los recursos no renovables, como por ejemplo la implementación de un dispositivo de acero en las duchas y lavamanos que permitirá que el agua no se desperdicie.



## 5. Recomendaciones

Luego de realizar el análisis de todos los procesos tenemos algunas recomendaciones.

- Se debe crear un buzón de sugerencias que permita que el turista pueda comentar lo bueno o lo malo del Hostal, lo que ayudara a la realización de mejoras para el establecimiento.
- Debe existir una persona encargada de controlar la realización de todos los procesos que se desarrollan en el Hostal, verificados si estos se lleva a cabo correctamente.
- Deberá existir un registro donde se especifique las actividades que tiene que realizar cada departamento y sus empleados, para poder comprobar si cumplen.
- Los empleados tendrá que estar involucrados en todos los procesos que se realicen en la organización.
- Para obtener una certificación de calidad internacional se realizará una auditoría con empresas especializadas.
- Mantener la calidad del servicio tanto en la atención al cliente como en la producción del restaurante, para que el cliente se sienta satisfecho con lo consumido.
- Cuando en un proceso existan errores deben ser analizarlo para saber cuáles son las causas del mismo y así poder corregirlo



- Mejorar el servicio de Internet, por ello se debe contratar un servicio más veloz y eficaz.
- Tomar en cuenta las sugerencias que realizan los clientes y buscar soluciones que ayuden al mejoramiento de los servicios.
- Revisar los insumos del hostal cada vez que sean entregados para saber si se encuentran en buen estado y en la cantidad que se requiere, para el buen funcionamiento del establecimiento.
- Siempre se debe realizar promoción del hostal, ya sea a través del internet, folletería o publicidades, lo que permitirá el reconocimiento nacional e internacional de mismo.
- El empleador tiene la obligación de realizar todos los pagos que establece la ley a sus trabajadores. Por ello los empleados deben cumplir con su trabajo diariamente y de la mejor forma.
- El Hostal es un establecimiento pequeño pero dentro de sus objetivos futuros debe crear nuevos departamentos que le ayuden a generar mayores ingreso para el hotel



## 6. Bibliografías

### Libros

- Técnico en Hotelería y Turismo. Madrid, Cultural SA, 2003.
- Ley de turismo. Ediciones legales EDLE S.A. Ecuador, 2005.
- Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 1. Guayaquil, Ecuador. 2008.
- Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 2. Guayaquil, Ecuador. 2009.
- Barrientos Ariel. Pensemos en Calidad. Director del Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica, OEA, SICA . 2007
- Angulo, José. Gerencia competitiva de la Posada Turística. México, Trillas, 2006.
- Libro de Registro del Hostal Posada del Ángel 2005 -2009
- Base de datos Ministerio de Turismo 2009
- Base de datos Cámara de Turismo del 2009
- ISO 9000
- El concepto de calidad en el turismo, sistema regional de calidad y competitividad para pequeños hoteles centroamericanos. Fundación de turismo para todos. OMT, OEA, CCT/SICA. 2004



## Internet

- Normas de Calidad.  
[http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/normas\\_calidad.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/normas_calidad.htm). acceso: 8 noviembre 2008
- Turismos. <http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>. acceso: 12 diciembre 2008
- Revolución Industrial  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Revoluci%C3%B3n\\_industrial](http://es.wikipedia.org/wiki/Revoluci%C3%B3n_industrial). Acceso 5 marzo 2010
- Iso.  
[http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=21823](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=21823)<http://es.kioskea.net/contents/qualite/organisations-qualite.php3>. acceso: 3 marzo 2010
- Historia de la calidad.  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Historia\\_de\\_la\\_calidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Historia_de_la_calidad). 5 marzo 2010
- Normas de Calidad  
<http://www.navactiva.com/web/es/acal/doc/articulos/2006/08/39260.php?pag>. Acceso: 9 noviembre 2008
- Principios de Calidad. <http://www.jsd.es/cuales-8-principios-calidad/3-38-112-38.htm>. acceso: 8 noviembre 2010
- Smart Voyaque. <http://www.ccd.org.ec/pages/turismo.htm>. acceso: 3 marzo 2010
- Normas 9000. <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>. acceso: 3 marzo 2010
- ISO. Normas 9000.  
[http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/management\\_and\\_leadership\\_standards/quality\\_management/iso\\_9001\\_2008](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/quality_management/iso_9001_2008). Acceso: 3 marzo 2010
- Normas Iso 9001-2008  
[http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA\\_ISO\\_9001\\_2008.pdf](http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA_ISO_9001_2008.pdf). acceso: 15 octubre 2010



- Antigua Grecia. [Htpp//es.wikipedia.org/wiki/antigua\\_grecia](http://es.wikipedia.org/wiki/antigua_grecia). fecha 8 diciembre 20010
- Edad Media. [Htpp//es.wikipedia.org/wiki/edad-media](http://es.wikipedia.org/wiki/edad-media). fecha 8 diciembre 20010
- Historia de la aviación. [Htpp//es.wikipedia.org/wiki/historia\\_de\\_la\\_aviacion](http://es.wikipedia.org/wiki/historia_de_la_aviacion). fecha 8 diciembre 20 010
- Primera Guerra Mundial. [Htpp//es.wikipedia.org/wiki/primera guerra mundial](http://es.wikipedia.org/wiki/primera guerra mundial). fecha 8 diciembre 20 010
- Segunda Guerra Mundial. [Htpp//es.wikipedia.org/wiki/segunda guerra mundial](http://es.wikipedia.org/wiki/segunda guerra mundial). fecha 8 diciembre 20 010
- Hoja de vida. [www.hotelescuador.com.ec/disptxt.php](http://www.hotelescuador.com.ec/disptxt.php). fecha 8 diciembre 2010
- Visión, Misión y Objetivos. [www.turimso.gon.ec](http://www.turimso.gon.ec). Fecha 8 diciembre del 2010
- Requisitos. [www.infotourecuador.com](http://www.infotourecuador.com). Fecha 8 diciembre 2010
- Gestión.[definicio.de/gestion/.com](http://definicio.de/gestion/.com). fecha 8 diciembre del 2010
- Hotel.[definicion.de/hotel/](http://definicion.de/hotel/) fecha 8 diciembre 2008
- Certificado. [Es.wikipedia.org/wiki/certificado](http://Es.wikipedia.org/wiki/certificado) fecha 8 diciembre 2010
- Quienes somos. [www.turismo.gob.ec/index/php.option.com](http://www.turismo.gob.ec/index/php.option.com). fecha 8 diciembre 2010
- Administración.<http://www.hotelescuador.com/downloads/ADMINISTRADOR.pdf>.fecha: 17 marzo 2011
- Ama de llaves. [http://www.hotelescuador.com/downloads/AMA\\_DE\\_LLAVES.pdf](http://www.hotelescuador.com/downloads/AMA_DE_LLAVES.pdf). fecha: 17 marzo2011
- Recepcionista:<http://www.hotelescuador.com/downloads/RECEPCIONISTA.pdf>. fecha 17 de marzo 2011.
- Cajera:<http://www.hotelescuador.com/downloads/CAJERA.pdf>. fecha 17 marzo 2011
- Botones.<http://www.hotelescuador.com/downloads/bOTONES.pdf>.fecha 17 de marzo 2011.



- Chef.<http://www.hotelescuador.com/downloads/CHEF.pdf>.fecha 17 de marzo 2011
  - Chef de partida.<http://www.hotelescuador.com/downloads/CHEFDEPARTIDA.pdf>.fecha 17 de marzo 2011
  - Mesero.<http://www.hotelescuador.com/downloads/MESERO.pdf>.fecha 17 de marzo 2011
  - Posillero.<http://www.hotelescuador.com/downloads/POSILLERO.pdf>.fecha 17 de marzo 2011
- <sup>1</sup>Plan de calidad:  
<http://www.fing.edu.uy/iimpi/academica/grado/gescal/PlanesDeCalidad.pdf>. fecha 1 de abril 2011
- Reglamento general de actividades turísticas:  
<http://blog.espol.edu.ec/ricardomedina/files/2009/03/reglamentogeneraldeactividadesturisticas1.pdf>. Fecha 10 julio 2011

## IMÁGENES

- Imagen 1: Ocupación hotelera en temporada baja.  
<http://www.diariovasco.com/20090220/gipuzkoa/ocupacion-hotelera-baja-20090220.html>. Acceso 18 octubre 2010
- Imagen 2: Curso de Camareras.  
<http://www.lavozdigital.es/cadiz/20080813>. Acceso 18 octubre 2010
- Imagen 3 Restaurante ill Girasol.  
[http://www.servigroup.com/web/noticiasControles/img\\_19octubre2010](http://www.servigroup.com/web/noticiasControles/img_19octubre2010). Acceso 19 octubre 2010
- Imagen 4 Hostal Posada del Angel. [www.posadadelangel.com - /images/Fotos2008/](http://www.posadadelangel.com/images/Fotos2008/). Acceso: 19 octubre 2010
- Image 5: Hotel Decameron Panama. [www.decameron.com.panama](http://www.decameron.com.panama). Acceso: 19 octubre 2010



- Imagen6: Hotel Marriot Brasil.  
[español.marriott.com/hotels/hotel\\_photos/saobr-renaisesance-soa-pablo-hotel/](http://espanol.marriott.com/hotels/hotel_photos/saobr-renaisesance-soa-pablo-hotel/). Acceso: 1 diciembre 2010
- Imagen 7 – 17: archivos hostal Posada del Angel



Universidad de Cuenca

# Índice



## Índice

Declaración de autoría.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Resumen.....	5
Abstra .....	6
Introducción.....	7
1. Capítulo I: Hotelería.....	9
1.1 Historia de la Hotelería.....	10
1.1.1 Historia de la Hotelería a Nivel Mundial .....	10
1.1.2 Historia de la Hotelería del Ecuador.....	14
1.1.2.1 Historia de los Hoteles en Cuenca.....	17
1.1.3 Instituciones Turísticas .....	19
1.1.4 Permisos de Funcionamiento.....	22
1.2 Actividades de la Hotelería.....	24
1.2.1 Organización y Gestión Hotelera.....	24
1.2.2 Organigrama.....	25
1.2.3 Departamento de Administración .....	26
1.2.3.1 Gerente.....	26
1.2.3.2 Contabilidad.....	27
1.2.3.3 Proveedores.....	27
1.2.4 Departamento de Alojamiento.....	28
1.2.4.1 Reservas y Recepción.....	28
1.2.4.1.1 Recepcionista.....	28
1.2.4.1.2 Auditor Nocturno .....	29
1.2.4.1.3 Botones.....	30
1.2.4.2 Departamento Piso.....	30
1.2.4.2.1 Ama llaves.....	31
1.2.4.2.2 Camareras.....	32
1.2.4.2.3 Limpieza .....	32
1.2.4.3 Departamento de Restaurante.....	33



1.2.4.3.1	Chef.....	33
1.2.4.3.2	Ayudante de cocina.....	34
1.2.4.3.3	Maître.....	34
1.2.4.3.4	Camarero .....	34
1.3	Clasificación Hotelera.....	35
1.3.1	Clasificación Mundial .....	35
1.3.2	Clasificación Ecuatoriana.....	39
1.3.3	Clasificación Hotelera por estrellas.....	44
<b>2.</b>	<b>Capítulo 2 Calidad.....</b>	<b>50</b>
2.1	¿Qué es calidad?.....	51
2.2	Historia de la Calidad.....	52
2.3	Certificados de Calidad.....	54
2.3.1	Smart Voyager.....	55
2.3.2	ISO.....	55
2.4	Principios de Calidad.....	59
2.5	Organización estructura para la calidad.....	60
2.6	Normas de Calidad.....	60
2.7	Técnicas de Calidad.....	62
<b>3.</b>	<b>Capítulo 3: Implementación de un Plan de calidad en el Hostal Posada del Ángel.....</b>	<b>67</b>
3.1	¿Qué es un plan de calidad?.....	68
3.2	Datos Generales del Hostal Posada del Ángel.....	69
3.2.1	Ubicación.....	69
3.2.2	Historia .....	69
3.2.3	Organigrama.....	72
3.2.4	Perfil del empleado.....	73
3.2.4.1	Departamento de Administración.....	74
3.2.4.2	Departamento de Recepción y Reservas .....	76
3.2.4.3	Departamento de Habitaciones .....	79
3.2.4.4	Departamento de Restaurante.....	83



3.2.4.5 Departamento de Contabilidad.....	91
3.2.5 Mapeo.....	92
3.3 Encuesta.....	93
3.3.1 Recolección y aplicación de Encuestas.....	93
3.3.2 Análisis de Resultados .....	96
3.3.2.1 ¿Cuál es la primera imagen que tiene los pasajeros del hostal?.....	97
3.3.2.2 ¿Cómo fue su estadía en el Hostal Posada de Ángel?.....	102
3.3.2.3 Servicios de alimentación.....	107
3.3.2.4 ¿Cómo es la atención del personal del Hostal Posada del Ángel?.....	111
3.3.2.5 ¿Cómo conocieron el Hostal?.....	113
3.3.2.6 Conclusiones .....	115
3.4 Políticas de Calidad del Hostal Posada del Ángel.....	115
3.5 Elaboración de un Plan de Calidad .....	116
3.5.1 Departamento de Administración.....	117
3.5.1.1 Plan de acción.....	122
3.5.1.2 Recomendaciones para el departamentos de administración .....	124
3.5.2 Departamento de Recepción.....	125
3.5.2.1 Plan de acción.....	132
3.5.2.2 Recomendaciones para el departamento de recepción.....	134
3.5.3 Departamento de Limpieza.....	136
3.5.3.1 Plan de acción.....	142
3.5.3.2 Recomendaciones para el departamento de limpieza.....	147
3.5.4 Departamento de Contabilidad.....	148
3.5.4.1 Plan de acción.....	156
3.5.4.2 Recomendaciones para el departamento de contabilidad.....	159



3.5.5 Departamento de Restaurante.....	160
3.5.5.1 Plan de acción.....	166
3.5.5.2 Recomendaciones para el departamento de restaurante.....	170
3.6 Materia Prima utilizada en el Hostal Posada del Ángel.....	171
3.6.1 Departamento de Administración.....	172
3.6.2 Departamento de Recepción .....	172
3.6.3 Departamento de Habitaciones.....	173
3.6.4 Departamento de Limpieza.....	174
3.6.5 Departamento de Lavandería.....	175
3.6.6 Departamento de Contabilidad.....	175
3.6.7 Departamento de Restaurante.....	176
3.7 Aplicación de Buenas Prácticas .....	176
3.7.1 Departamento de administración.....	177
3.7.2 Departamento de Recepción.....	177
3.7.3 Departamento de limpieza.....	178
3.7.4 Departamento de Lavandería.....	178
3.7.5 Departamento de Alimentos y Bebidas.....	179
3.8 Estrategia para la implementación del Plan de calidad.....	179
4. Conclusiones.....	183
5. Recomendaciones .....	185
6. Bibliografías .....	187
7. Índice.....	192
8. Anexos.....	201
• Anexo 1: Categorización del Ministerio de Turismo.....	202
• Anexo 2: Categorización Cámara de Turismo del Azuay.....	207
• Anexo 3: Categorización Asociación Hotelera del Azuay.....	212



• Anexo 4: Normas Técnicas Ecuatorianas: Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turístico.....	214
• Anexo 5: Mapa de Proceso.....	216
• Anexo 6: Mapeo .....	218
• Anexo 7:Formato de Encuesta.....	220
• Anexos 8-16: Documento Hostal.....	223
◆ Anexo 8: Hoja de Registro.....	224
◆ Anexo 9: Control de días.....	225
◆ Anexo 10:Control de Consumos.....	225
◆ Anexo 11: Hoja de Reservas.....	226
◆ Anexo 12: Formato del libro de registro .....	226
◆ Anexo 13: Rol de Pagos.....	226
◆ Anexo 14: Control de pagos de Productos.....	227
◆ Anexo15: Empresas que deben al hostal.....	227
◆ Anexo 16: Control de pagos de Factura.....	227
Diseño de tesis .....	228

### Índice de imágenes, gráficos, figuras y cuadros

#### IMÁGENES

Imagen 1: Recepción del Hotel San Sebastián (España).....	28
Imagen 2: Limpieza del una habitación del Hotel San Sebastián (España) ...	31
Imagen 3: Personal de Restaurante ill Girasol (Almería).....	33
Imagen4:Hostal: Posada del Angel (Guatemala).....	36
Imagen 5: Hotel del Lujos Renaissance Sao Pablo.....	36
Imagen 6: Complejo Turístico: Hotel Decamerón Panamá.....	38
Imagen 7: Logo Hostal.....	71
Imagen8:Imagen de la Casa.....	71
Imagen9 : Atención Turistas.....	135



Imagen10 Atención en la recepción.....	136
Imagen 11:Arreglo de habitación.....	146
Imagen 12: Limpieza de áreas comunes .....	146
Imagen 13: Habitación arreglada.....	147
Imagen 14: Presentación del Plato.....	168
Imagen 15: Restaurante.....	169
Imagen 16: Preparación de alimentos.....	169
Imagen 17: Folleteria.....	173

## GRAFICO

Gráfico 1: Organigrama de un Hotel.....	25
Gráfico 2: Organigrama Hostal Posada del Ángel.....	72
Gráfico 3: Ubicación del Hostal.....	97
Gráfico 4: Atención al cliente.....	98
Gráfico 5 Información Entregada.....	99
Gráfico 6: Check In.....	100
Gráfico 7: Limpieza de Áreas Comunes.....	101
Gráfico 8: Comodidad de la Habitaciones.....	102
Gráfico 9: Decoración habitaciones.....	103
Gráfico 10: Limpieza de habitaciones.....	104
Gráfico 11: Relación precio- calidad.....	105
Gráfico 12: Internet.....	106
Gráfico 13: Desayuno.....	107
Gráfico 14 : Variedad de Platos del Restaurante .....	108
Gráfico 15: Calidad de los Platos.....	109
Gráfico 16 :Variedad de bebidas.....	110
Gráfico 17: Cordialidad o Simpatía.....	111
Gráfico 18: Limpieza del Personal .....	112
Gráfico 19 : Rapidez para resolver problemas.....	113
Gráfico 20: Como nos conoció.....	114
Gráfico 21: Ciclo de Deling: Hostal Posada del Ángel.....	181



## FIGURA

Figura 1 Mapa de proceso: Toma de decisiones.....	117
Figura 2: Mapa de proceso: Distribución de actividades.....	117
Figura 3: Mapa de proceso: Contratación de personal.....	118
Figura 4: Mapa de proceso: Distribución de recursos.....	118
Figura 5 : Mapa de proceso: Entrega de Información.....	125
Figura 6: Mapa de proceso: Reserva por teléfono.....	125
Figura 7: Mapa de proceso: Reserva por mail.....	126
Figura 8: Mapa de proceso: Anulación o cancelación de una reserva.....	126
Figura 9: Mapa de proceso: Recibir al Turista.....	127
Figura 10: Mapa de proceso: Cobranza por estadía.....	128
Figura 11:Mapa de proceso: Limpieza de habitaciones.....	136
Figura 12: Mapa de proceso: Arreglo de habitaciones.....	137
Figura 13 Mapa de proceso: Limpieza de áreas comunes.....	137
Figura 14: Mapa de proceso: Lavado de Sabanas y Toallas.....	138
Figura 15 Mapa de proceso: Contabilidad del Hostal.....	148
Figura 16: Mapa de proceso: Control de Gastos.....	148
Figura 17: Mapa de proceso: Revisión de facturas .....	149
Figura 18: Mapa de proceso: Declaración de Impuestos.....	149
Figura 19: Mapa de proceso: Realización de rol de pagos .....	150
Figura 20: Mapa de proceso: Pago de servicios.....	150
Figura 21 Mapa de proceso: Realización de Depósitos.....	151
Figura 22: Mapa de proceso: Cobranza de deudas.....	151
Figura 23: Mapa de proceso: Compra de alimentos.....	160
Figura 24: Mapa de proceso: Limpieza de alimentos.....	160
Figura 25: Mapa de proceso: Tomar el pedido.....	161
Figura 26: Mapa de proceso: Elaboración de pedidos.....	161
Figura 27 Mapa de proceso: Entrega de pedido.....	161



## CUADRO

Cuadro 1: Administrador del Hotel.....	75
Cuadro 2: Recepcionista.....	77
Cuadro 3 Ama de llaves.....	79
Cuadro 4 Camareras.....	81
Cuadro 5: Administrador Restaurante.....	83
Cuadro 6: Chef .....	85
Cuadro 7: Ayudante de cocina.....	86
Cuadro 8: Mesero .....	88
Cuadro 9: Posillera.....	90
Cuadro 10: Contadora.....	91
Cuadro 11: Análisis de Proceso de dirección Administrador .....	120
Cuadro 12: Análisis de Pareto: Proceso de Dirección: Administrador.....	121
Cuadro 13: Plan de Acción: Departamento Administrativo.....	122
Cuadro 14: Análisis de Proceso de Recepción .....	129
Cuadro 15: Análisis de Pareto: Proceso de Recepción.....	130
Cuadro 16 Plan de acción: Departamento de Recepción.....	132
Cuadro 17: Análisis de los proceso de Alojamiento.....	140
Cuadro 18: Análisis de Pareto: Proceso de Alojamiento.....	141
Cuadro 19: Plan de Acción: Departamento de Alojamiento.....	143
Cuadro 20: Análisis Proceso de Manejo de Recursos Económicos.....	153
Cuadro 21: Análisis de Pareto: Proceso de Manejo de Recursos Económicos.....	154
Cuadro 22: Plan de Acción Departamento de Contabilidad.....	156
Cuadro 23: Análisis de Procesos de Alimentos y Bebidas.....	163
Cuadro 24: Análisis de Pareto: Procesos de Alimentos y Bebidas.....	164
Cuadro 25: Plan de Acción Departamento de Alimentos y Bebidas.....	166



Universidad de Cuenca

# Anexos



# Anexo 1

## Categorización del Ministerio de Turismo



Apartamento Turístico			
OTORONGO	DOLORES CARRASCO	AV. 12 DE ABRIL Y GUAYAS	Primera
PASEO REAL	PAUCAR MATUTE LUIS ARIOLFO	AV. DE LOS CAÑARIS S/N Y CAMILO EGAS	Primera
PANAMERICANO	CARLOS NAPOLEON MATA REGALADO	SUCRE 4-70	Tercera
<b>Hostal</b>			
AMAZONAS	ANA JOSEFINA URUCHIMA	MADRID Y ARANJUEZ	Primera
ANGELES LOS	DANIEL FLORENCIO PARRA ERAS	OCTAVIO DIAS 6-47 Y GARCIA MORENO	Primera
CASONA LA	PATRICIO LEDESMA GONZALES	MIGUEL CORDERO 2-134	Primera
CASTELLANA LA	CARLOS ARTURO RAMON ESPINOZA	LUIS CORDERO 10-47 Y GRAN COLOMBIA	Primera
CHORDELEG	FRANKLIN MOSCOSO ORELLANA	GRAN COLOMBIA 11-15 Y GENERAL TORRES ESQ.	Primera
COLONIAL	PATRICIA VELEZ	GRAN COLOMBIA 10-13 Y PADRE AGUIRRE	Primera
CORDERO	RUBEN ALEJANDRO CORDERO CASTRO	BOLIVAR 6-50 Y BORRERO	Primera
HURTADO DE MENDOZA	ALEJANDRO CAMBI RAMOS	HUAYNA CAPAC Y SANGURIMA ESQUINA	Primera
INCA REAL	SEGUNDO SARMIENTO BOJORQUE	GENERAL TORRES 8-40 ENTRE SUCRE Y BOLIVAR	Primera
MANANTIAL	ESPAÑA Y NUÑEZ DE BONILLA	JOSÉ J. OLMEDO 3-56 Y AV. ESPAÑA	Primera
MANSION ALCAZAR	ALICIA TAPIA	BOLIVAR 12 55 Y TARQUI	Primera
ORQUIDEA LA	LOURDES SOLIS C.	BORRERO 9 31	Primera
OXFORD	LUZ GIORGINA GOMEZCUELLO CUELLO	HUAYNA CAPAC 3-60	Primera
POSADA DEL ANGEL	DANIEL HERNANDEZ	BOLIVAR 14-11 Y ESTEVEZ DE TORAL	Primera
RIO PIEDRA	VICTOR TELLO	PRESIDENTE CORDOVA 8-40	Primera
SAN ANDRES	MANUEL MESIAS HUERTA CHACON	GRAN COLOMBIA 11-66 ENTRE TARQUI Y G.TORRES	Primera
SANTA LUCIA	JUAN PABLO VINTIMILLA	BORRERO 8-44 Y SUCRE	Primera
ALBORADA LA	MARIA ISABEL MENDEZ SINCHI	JOSE JOAQUIN OLMEDO 3-92 Y AV. ESPAÑA	Segunda
BRISTOL	MARIA EULALIA RIOS	HURTADO DE MENDOZA 1-50	Segunda
CAJAS EL	LAURA MAGDALENA QUEZADA MORALES	TARQUI 7-92 Y SUCRE	Segunda
CARIBE INN	MARIANA ANPUDIA	GRAN COLOMBIA 10-50 Y P. AGUIRRE	Segunda
CASA DEL BARRANCO	OLMEDO PAUTA ORTEGA	LARGA 8-41 Y BENIGNO MALO	Segunda
CASA DEL RIO	VICTOR EUGENIO CAPELO SALAZAR	BAJA DEL PADRON 4-07	Segunda
HAMILTON	MANUEL JESUS LANDI LONDA	MIGUEL HEREDIA 3-07 Y VEGA MUÑOZ	Segunda
JOYA LA	JAIRO JEHOVANY FARFAN MENDOZA	VARGAS MACHUCA N.-9-43 Y GRAN COLOMBIA	Segunda
MAVAANIC	ZOILA BRAVO JARA	GIL RAMIREZ DAVALOS Y EL CHORRO	Segunda
MAJESTIC	FRANCISCO VINTIMILLA TINOCO	LUIS CORDERO 11-29	Segunda
MEDIO EJIDO	DORA ESPERANZA SUQUILANDA NIOLA	ENRIQUE ARIZAGA E ISAURO RODRIGUEZ	Segunda
MONASTERIO EL	FRNCISCO NEIRA OCHOA	PADRE AGUIRRE 7-24 Y PRESIDENTE CORDOVA	Segunda
PALACIO REAL	MARIA ELENA CABEZAS BASANTES	GRAN COLOMBIA 1-67 Y HUAYNACAPAC	Segunda
PICHINCHA INTERNACIONAL	GLADYS B. MUÑOZ MOSCOSO	JUAN MONTALVO 9-78 Y GRAN COLOMBIA	Segunda
VERGEL EL	PIEDAD GONZALEZ VERDUGO	AV EL PARAISO 1-110 Y AGUSTIN CUEVA	Segunda
VILLA NOVA INN	JOSE LUIS VEGA CUEVA	PASEO 3 DE NOVIEMBRE 2406	Segunda
ZAMBRANOS	PABLO GERRDO ZAMBRANO CARRION	MARISCAL LAMAR 21-97 Y LUIS PAUTA	Segunda
ARANJUEZ	JUAN PABLO AVILA QUINTEROS	ARANJUEZ 1-31 Y MADRID	Tercera
CAFECITO EL	ANTHONY LLOYD	HONORATO VAZQUEZ 7-36 Y BORRERO	Tercera
CASA NARANJA	DUNIA VASQUES MORALES	LAMAR 10-38 Y GENERAL TORRES	Tercera
CIGALE LA	EDISON R. CANDO BERMEO	HONORATO VASQUEZ 7-80 Y LUIS CORDERO	Tercera



ESCALINATA LA	CLEMENCIA CUMANDA GUERRERO PALADINES	CALLE LARGA No. 5-83 Y HERMANO MIGUEL	Tercera
FENIX	AMADEO ISRAEL AVILA QUINTEROS	EL CHORRO 2-56 Y GIL RAMIREZ DAVALOS	Tercera
HELECHOS LOS	HILDA PARRA	EL CHORRO S/N Y GIL RAMIREZ DAVALOS	Tercera
HUAYNACAPAC	SANDRA CECILIA LOPEZ ROMERO	AV. HUAYNA CAPAC 3-57 Y NUÑEZ DE BONILLA	Tercera
LATINA	MARIA AGUILAR	BENIGNO MALO 11-54 ENTRE LAMAR Y SANGURIMA	Tercera
MACONDO	CARLOS VINTIMILLA VINTIMILLA	TARQUI 11-64 Y SANGURIMA	Tercera
MANHATAN	FANNY CHACHA PARRA	SANGURIMA 1-18 Y HUAYNACAPAC	Tercera
MI ESTACION	NANCY YOLANDA CARPIO SEGARRA	VIA GIRON PASAJE	Tercera
MILAN	IVAN OCHOA	PTE. CORDOVA 9-89 Y PADRE AGUIRRE	Tercera
PAZ LA	MANUEL SALAZAR VASQUEZ	AV. ESPAÑA 5-02 Y CHAPETONES	Tercera
VADUZ	LILIA PACHECO PRADO	TARQUI 6-20 Y CALLE LARGA	Tercera
<b>Hostal Residencia</b>			
GALEON INTERNACIONAL	TANIA LOPEZ	SANGURIMA 2 - 42	Segunda
PAREDES	FELIPE PAREDES	BARTOLOME SERRANO 1-17 Y BOLIVAR	Segunda
SAMAY	VICTOR ANTONIO YUMBIA PACHECO	TOMAS ORDOÑEZ 11 86	Segunda
SANTA FE	ANGEL EFREN CARRION OCHOA	BORRERO 5-57 Y JUAN JARAMILLO	Segunda
SIBERIA	MARIA LOPEZ	LUIS CORDERO 4-22 Y CALLE LARGA	Segunda
ALAMOS No.1	JORGE CHACHA	MADRID 1 42 Y ESPAÑA	Tercera
ASTORIA	MANUEL VANEGAS	CALLE DEL CHORRO 2- 22 Y GIL RAMIREZ DAVALOS	Tercera
AZUAY	GINA DE LOURDES FRANCO BILMONTE	PADRE AGUIRRE 7 69	Tercera
CASA CUENCANA LA	MARTHA MARLENE TAPIA CALLE	HERMANO MIGUEL4-36 Y CALLE LARGA	Tercera
COLOMBIA	ELIAS JACINTO MOLINA ROBLES	MARIANO CUEVA 11-65 Y SANGURIMA	Tercera
GRANADA	CECILIA AUXILIADORA LEON MISNAZA	SUCRE 10-80 Y GENERAL TORRES	Tercera
HARO	REINA EMPERATRIZ ZUÑIGA HOYOS	AV HUAYNA CAPAC 3-76 Y SANGURIMA	Tercera
MOISES	LUIS CRISTIAN TAMAYO PIEDRA	AV. HUAYNA CAPAC 4 57	Tercera
MONARCA EL	CARMEN AMELIA FLORES SARMIENTO	BORRERO 5-47 Y HONORATO VASQUEZ	Tercera
NIZA	LUIS BARZALLO BARZALLO	LAMAR 4 51	Tercera
RAMADA	JOSE TENESACA MORALES	SANGURIMA 5-55 Y HERMANO MIGUEL	Tercera
REFUGIO EL	LUIS HUMBERTO CARDENAS PINTADO	AV. DE LAS AMERICAS Y DANIEL ALVARADO	Tercera
SANCHEZ	VICTOR MANUEL MOLINA	VEGA MUÑOZ 4-32 Y VARGAS MACHUCA.	Tercera
TAIWAN	INES MENDEZ CARPIO	MARIANO CUEVA 12-12 Y SANGURIMA ESQ.	Tercera
VERDE LIMON	JUAN CARRASCO CARRASCO	JUAN JARAMILLO Y MARIANO CUEVA	Tercera
<b>Hostería</b>			
CABALLO CAMPANA	OSCAR EFREN SALDAÑA DURAN	SECTOR GUSHIL BAÑOS	Primera
CHAULLABAMBA	HERNAN MALO JARAMILLO	KILOMETRO 12 1/2 VIA CHAULLABAMBA	Primera
CABAÑAS DE NARANCAY	GERMAN ALFREDO GONZALEZ MUÑOZ	PANAMERICANA SUR KM 1	Segunda
EL PEÑON DE CUZAY	JUAN HERIBERTO PEREZ RODAS	KILOMETRO 12 VIA GUALACEO SECTOR BULLCAY	Segunda
<b>Hotel</b>			
DORADO EL	PEDRO VAZQUEZ	GRAN COLOMBIA 7-87	Lujo
ORO VERDE	ERNEST ROTHLISVERG	AV. ORDOÑEZ LASSO S/N	Lujo
ALLI TIANA	MARIO ORELLANA GARCIA	PTE. CORDOVA Y PADRE AGUIRRE ESQ.	Primera
ATAHUALPA	LUIS BARSARLLO	SUCRE 3-50	Primera
CARVALLO	XAVIER CARVALLO SOLIS	GRAN COLOMBIA 9-52 Y BENIGNO MALO	Primera
CATEDRAL	ROMULO AMBROSI	PADRE AGUIRRE 8-19 Y SUCRE	Primera



CONQUISTADOR EL No. 1	JOSE ANTONIO OCHOA GARCIA	GRAN COLOMIBA 6-65 Y HERMANO MIGUEL	Primera
CRESPO	HERNAN JARAMILLO	CALLE LARGA 7-93 Y LUIS CORDERO	Primera
CUENCA	LEONARDO DURAN ANDRADE	BORRERO 10-69 Y LAMAR	Primera
ENSUEÑOS	FABIOLA CHACHA DURAN	GRAN COLOMBIA 1-82 Y MANUEL VEGA	Primera
ITALIA	INES OCHOA GARCIA	AV. ESPAÑA Y HUAYNA CAPAC	Primera
PATRIMONIO	LUIS GUAMAN	BOLIVAR 6-22 Y HERMANO MIGUEL	Primera
PINAR DEL LAGO	MARCELO VINTIMILLA BORRERO	AV. ORDOÑEZ LASO S/N E IGUERILLAS	Primera
PRESIDENTE	GALO ALVAREZ	GRAN COLOMBIA 6-59 Y BORRERO	Primera
PRINCIPE EL	MONICA CELLERI YANZAHUANO	JUNA JARAMILLO No.7-82 Y LUIS CORDERO	Primera
SANTA ANA	MARIA DOLORES TORAL MURILLO	PRESIDENTE CORDOVA No. 11-49	Primera
SUCRE	HERNAN ENDERICA ORTIZ	SUCRE 6-80 Y BORRERO	Primera
TOMEBAJAVA	EDGAR LEON	BOLIVAR 11-19 Y GENERAL TORRES	Primera
VICTORIA	EDGAR VINICIO DURAN ABAD	CALLE LARGA 6-93 Y BORRERO	Primera
YANUNCAY	MARIA ROSALINA YANGARI VASQUEZ	VARGAS MACHUCA 10-70	Primera
AMERICAS LAS	TELMO CORDERO	MARIANO CUEVA 13-59 ENTRE PIO BRAVO Y VEGA MUÑOZ	Segunda
ATENAS	ALBERTO REYES	LUIS CORDERO 11-89 Y SANGURIMA.	Segunda
BEST PLAZA	HERNAN GERARDO PLAZA DELEG	ELOY ALFARO 1-43 Y HUAYNA CAPAC	Segunda
CISNE EL	JULIO MILTON MURILLO TORAL	AV. DE LAS AMERICAS Y AMAZONAS	Segunda
ESPAÑA	JANETH OCHOA	SANGURIMA 17 Y HAUYNAPAC	Segunda
EUROPA	ABDULIA ENCALADA	GASPAR SANGURIMA 2-55 TOMAS ORDOÑES	Segunda
PRADO INN	JORGE ABRIL	ROCAFUERTE 3 45 Y HUAYNA CAPAC	Segunda
QUIJOTE EL	JOHNN MONTERO TORAL	HNO. MIGUEL 9-58 Y GRAN COLOMBIA	Segunda
RIOS DEL VALLE	CARLOS SANTIAGO ULLOA ANDRADE	MARIANO CUEVA 7-21 Y P. CORDOVA	Segunda
SAN CARLOS	JUAN CARLOS CHACHA	MADRID 1-44 Y AV ESPAÑA	Segunda
VASQUEZ INN	CRISTIAN VASQUEZ PONCE	AV ESPAÑA 10-17 Y HUAYNA CAPAC	Segunda
GRAN HOTEL	LEONARDO DURAN ANDRADE	GENERAL TORRES 9-70	Tercera
NORTE	RIGOBERTO VINTIMILLA PULLA	MARIANO CUEVA 11-63 Y SANGURIMA	Tercera
PICHINCHA	ENMA MUÑOZ MOSCOSO	GRAL TORRES 8-82 Y BOLIVAR	Tercera
SAN JOSÉ INN	JONNATHAN PABLO VÁZQUEZ OJEDA	CALLE DEL CHORRO S/N Y GIL RAMIREZ DÁVALOS	Tercera
TITO	CARLOS GOMEZ JARRIN	SANGURIMA 1-49 Y MANUEL VEGA	Tercera
<b>Hotel Apartamento</b>			
<b>Motel</b>			
EDEN EL	WALTER ASUNCIÓN SOLANO JUMBO	PANAMERICANA NORTE KM 14	Primera
JADE EL	MARCO ARTURO PINOS NARVÁEZ	PANAMERICANA NORTE KM 13	Primera
LUNA LA	JORGE MESIAS COBOS RUILOVA	PANAMERICANA NORTE KM 13	Primera
PINOS LOS	JOHN PINOS NARVAEZ	PANAMERICANA NORTE KM. 14.	Primera
RETAMAS LAS	FERNANDO GONZALEZ	PANAMERICANA NORTE Km. 7 1/2	Primera
RUMOURS	FAUSTO ALVAREZ ORDOÑEZ	CUMBE	Tercera
<b>Pensión</b>			
COFRADIA DEL MONJE	COBO LEON ALBERTO VINICIO	PRESIDENTE CORDOVA 10-33 Y PADRE AGUIRRE	Primera
NUESTRA RESIDENCIA	RAFAEL CARRION CORRAL	LOS PINOS 1-100 Y ORDOÑEZ LASSO	Primera
POSADA DEL REY LA	CLARA FRANCISCA PESANTEZ SAMANIEGO	BENIGNO MALO 6-91 Y PRESIDENTE CORDOVA	Primera
VILLA DE RIO	MARQUEZ GONZALES PRISCILA MAGALI	AV. PAUCARBAMBA Y JOSE PERALTA	Primera
AMERICANO	NANCI EULALIA SANCHEZ ARIZAGA	FRANCISCO TAMARIZ 1-14	Segunda
CAPITOLIO EL	DIEGO HERNAN VINTIMILLA ORTIZ	HERMANO MIGUEL 4-19 Y CALLE LARGA	Segunda



## Universidad de Cuenca

PACHAMAMA	EDUARDO VICENTE BRITO MUÑOZ	CALLE LARGA 2-38 Y MANUEL VEGA	Segunda
POSADA DEL RIO II	JHOANA FIGUEROA MORALES	HERMANO MIGUEL 4-18 Y CALLE LARGA	Segunda
POSADA TODOS SANTOS	BLANCA PIEDAD COELLAR DELGADO	CALLE LARGA 3-42 Y TOMAS ORDOÑEZ	Segunda
SOL DE PLATA	FABIAN EUGENIO FARFAN MUÑOZ	AV. ESPAÑA No. 9-16 y SEVILLA	Segunda
ANDALUZ	MARIA SABINA ESPINOZA BARRETO	MARIANO CUEVA 12-21 Y SANGURIMA	Tercera
LA PERLA CUENCANA	ANGEL CARRION OCHOA	MARISCAL LAMAR 8-44 Y BENIGNO MALO	Tercera
CAPITOLIO N 2	DIEGO HERNAN VINTIMILLA ORTIZ	HONORATO VASQUEZ 5-66 Y HERMANO MIGUEL	Tercera
GRENA SPOT LOPDGE	FERNANDO MERCHAN VALDIVIESO	AV. ORDOÑES LASO - VIRGEN DEL MILAGRO	Tercera
MAMA LATINA	PAUL FERNANDO MOGROVEJO GUZMAN	FEDERICO PROAÑO Y HONORATO LOYOLA	Tercera
TERRACOTA	RAUL CONDO TERAN	HERMANO MIGUEL 7-48 Y PRESIDENTE CORDOVA	Tercera



# Anexo 2

## Categorización Cámara de Turismo del Azuay



CLASIFICACION	CATEGORIA	ESTABLECIMIENTO	DIRECCION	TELF.
HOTELES	Lujó	HOTEL EL DORADO	GRAN COLOMBIA 7-87 Y LUIS CORDERO	2831390/283 5394/283166 3/2835985
HOTELES	Primera	HOTEL ALLI TIANA	PRESIDENTE CORDOVA Y PADRE AGUIRRE ESQUINA	2831844/282 1955
HOTELES	Tercera	HOTEL GRAN HOTEL	GENERAL TORRES 9-70 Y BOLIVAR	2831934/283 5154
HOTELES	Segunda	HOTEL EL QUIJOTE	HERMANO MIGUEL 9-58 Y GRAN COLOMBIA	2843197/283 5031/282217 1
HOTELES	Segunda	HOTEL TITO	SANGURIMA 1-49 Y MANUEL VEGA	2829734/283 5921
HOSTALES RESIDENCIA	Tercera	HOSTAL RESIDENCIAL NIZA	MARISCAL LAMAR 4-51 Y MARIANO CUEVA	2823284/283 8885
HOSTALES RESIDENCIA	Tercera	HOSTAL CUTILCAY	ABDON CALDERON 2-27 (SECTOR PAUTE)	2250133
HOSTERIAS	Primera	HOSTERIA DURAN	AV. RICARDO DURAN S/N	2892485/289 2486/289235 4/2892301/30 2
HOSTALES	Primera	HOSTAL AMAZONAS	LA MADRID Y AVENIDA ESPAÑA (ESQUINA)	2839153/283 9165/280454 9
HOSTALES	Primera	HOSTAL HURTADO DE MENDOZA	HUAYNA-CAPAC S/N Y SANGURIMA ESQUINA	2831909/284 3611
HOSTALES RESIDENCIA	Tercera	HOSTAL RESIDENCIAL LA PAZ	AV. ESPAÑA 5-02 Y CHAPETONES	2831560/286 3961
HOSTALES RESIDENCIA	Tercera	HOSTAL RESIDENCIAL SANCHEZ	VEGA MUÑOZ 4-32 Y VARGAS MACHUCA	2831519
HOTELES	Segunda	HOTEL LAS AMERICAS	MARIANO CUEVA 13-59 Y PIO BRAVO	2833850/283 1160
HOSTALES	Segunda	HOSTAL SIBERIA	LUIS CORDERO 4-22 Y CALLE LARGA	2840672
HOSTALES	Primera	HOSTAL LA ORQUIDEA	BORRERO 9-31 Y BOLIVAR	2824511/283 5844
HOTELES	Primera	HOSTAL HARO	AV. HUAYNA CAPAC 3-76 Y SANGURIMA	2836702
HOSTALES	Primera	HOSTAL CHORDELEG	GRAN COLOMBIA 11-15 Y GENERAL TORRES (ESQUINA)	2824611/282 2536
HOTELES	Segunda	HOTEL ESPAÑA	SANGURIMA 1-17 Y HUAYNA CAPAC	2831351/283 4208/284641 1
HOTELES	Primera	HOTEL ITALIA	AVENIDA ESPAÑA Y HUAYNA CAPAC	2840060/284 3176
HOTELES	Primera	HOTEL PRINCIPE RACELLERI	JUAN JARAMILLO 7-82 Y LUIS CORDERO	2847287/282 8638
HOSTERIAS	Primera	HOSTERIA HUERTOS DE UZHUPUD S.A.	KILOMETRO 32 VIA A PAUTE	2250374/339/ 2203807
HOSTALES	Tercera	HOSTAL MILAN	PRESIDENTE CORDOVA 9-89 Y PADRE AGUIRRE	2831104/283 5351
HOTELES	Primera	HOTEL PINAR DEL LAGO	AVENIDA ORDOÑEZ LAZO S/N E HIGUERILLAS	2837339/283 7212/284283 3
HOSTALES	Primera	HOSTAL COLONIAL	GRAN COLOMBIA 10-13 Y PADRE AGUIRRE	2841644/282 3793
HOTELES	Lujó	HOTEL ORO VERDE	AV. ORDOÑEZ LAZO S/N Y PROLONGACION DE LA CALLE 3 DE NOVIEMBRE	4090000
HOSTALES RESIDENCIA	Tercera	HOSTAL RESIDENCIAL ASTORIA	EL CHORRO 2-22 Y GIL RAMIREZ DAVALOS	2809252
HOSTALES	Tercera	HOSTAL COPA CABANA	AV. RICARDO DURAN S/N (ATRAS BALNEARIOS DURAN)	2892456
HOSTALES RESIDENCIA	Tercera	HOSTAL RESIDENCIAL BAÑOS	AVENIDA RICARDO DURAN 5-29	2892455/289 3307
MOTELES	Primera	MOTEL LAS	PANAMERICANA NORTE KILOMETRO 7	2875400/248



		RETAMAS	Y MEDIO	5444
HOSTALES	Segunda	HOSTAL REX	TARQUI 601 Y CALLE LARGA	2838352
APARTAMENTOS TURISTICOS	Primera	APARTAMENTOS TURISTICOS OTORONGO	AVENIDA 12 DE ABRIL 5-40 Y GUAYAS S/N	2882788/281 8205
HOSTALES RESIDENCIA	Tercera	HOSTAL RESIDENCIAL LA HACIENDA	AV. RICARDO DURAN 524	2893396
HOSTERIAS	Primera	HOSTERIA SOL Y AGUA	VIA CUENCA PASAJE KILOMETRO 72	2847277/227 0436
HOTELES	Tercera	HOTEL NORTE	MARIANO CUEVA 11-63 Y SANGURIMA	2827881
HOSTERIAS	Primera	HOSTERIA DOS CHORRERAS	VIA AL CAJAS KILOMETRO 14	2853924/285 3154/245430 1
HOSTALES RESIDENCIA	Tercera	HOSTAL RESIDENCIAL ATENAS	LUIS CORDERO 11-89 Y SANGURIMA (ESQUINA)	2827016/285 0134
HOSTALES RESIDENCIA	Tercera	HOSTAL RINCON DE BAÑOS	AVENIDA RICARDO DURAN 5-27	2892453/240 0415
HOSTERIAS	Primera	HOSTERIA CABANAS SAN LUIS	ABDON CALDERON (PAUTE)	2250165/284 3369
HOSTALES	Segunda	HOSTAL PICHINCHA INTERNACIONAL	JUAN MONTALVO 9-68 Y BOLIVAR	2833695
HOTELES	Segunda	HOTEL EL CISNE	AVENIDA DE LAS AMERICAS S/N Y AMAZONAS	2881655
PENSIONES	Primera	PENSION NUESTRA RESIDENCIA	LOS PINOS 1-100 Y AVENIDA ORDOÑEZ LAZO	2831702
HOSTALES RESIDENCIA	Segunda	HOSTAL RESIDENCIAL PAREDES	CALLE BARTOLOME SERRANO # 1-17 Y BALTAZARA DE CALDE	2835674
HOSTALES	Tercera	HOSTAL LAS TEJAS	SUCRE 612 Y GARCIA MORENO (PAUTE)	2250175
HOTELES	Primera	HOTEL SUCRE ANEXO	SUCRE 6-80 Y BORRERO	2840215
HOSTALES	Segunda	HOSTAL LA JOYA	VARGAS MACHUCA 9-43 Y BOLIVAR	2844387/282 4891
HOSTALES	Segunda	HOSTAL HAMILTON	MIGUEL HEREDIA3-07 Y VEGA MUÑOZ	2824243/284 0666
HOSTERIAS	Primera	HOSTERIA LAGO DE CRISTAL	GIRON VIA SAN FERNANDO	2832883/229 0461
HOSTALES	Tercera	HOSTAL PALEDIUM	AV. RICARDO DURAN S/N SECTOR BAÑOS	2893001
HOTELES	Primera	HOTEL PATRIMONIO	BOLIVAR 6-22 Y HERMANO MIGUEL	2831126/284 2163/283781 2
HOSTALES	Tercera	HOSTAL CASA DEL BARRANCO	CALLE LARGA 8-41 Y BENIGNO MALO	2839763
HOSTALES	Segunda	HOSTAL EL MONASTERIO	PADRE AGUIRRE 7-24 Y PRESIDENTE CORDOVA	2824457
HOSTALES	Primera	HOSTAL CORDERO	BOLIVAR 6-50 Y BORRERO	2825363/284 3084/282583 4
HOSTERIAS	Primera	HOSTERIA SAN JUAN PAMBA CIA. LTDA.	PAUTE (SECTOR ZHUMIR)	2250082
PENSIONES	Primera	PENSION VILLA DEL RIO	AVENIDA PAUCARBAMBA 1-118 Y JOSE PERALTA	2816204/281 5525
HOSTALES	Primera	HOSTAL LA CASTELLANA	LUIS CORDERO 10-47 Y GRAN COLOMBIA	2827293/228 8867
HOSTALES	Tercera	HOSTAL LATINA	BENIGNO MALO 11-54 Y SANGURIMA	2839821
HOSTALES	Tercera	HOSTAL ARANJUEZ	ARANJUEZ 1-31 Y LA MADRID	2820622
HOSTALES	Tercera	HOSTAL HUAYNA CAPAC	HUAYNA CAPAC 3-57 YNUÑEZ DE BONILLA	2832655/803 112
HOSTALES	Primera	MANSION ALCAZAR	BOLIVAR 12-55 Y TARQUI	2823918/282 3889/284388 1
HOTELES	Primera	HOTEL ENSUEÑOS HOTEL CIA. LTDA.	GRAN COLOMBIA 1-82 Y HUAYNA CAPAC	2844961/284 5038/284496 1



HOSTALES	Primera	HOSTAL POSADA DEL ANGEL	BOLIVAR 14-11 Y ESTEVEZ DE TORAL	2840695/282 1360
PENSIONES	Tercera	PENSION TERRACOTA	VARGAS MACHUCA 5-43 Y JUAN JARAMILLO	2847875/245 0282
PENSIONES	Primera	PENSION LA CASONA	MIGUEL CORDERO 2-134 Y ALFONSO CORDERO	2810823/281 1131
HOTELES	Segunda	HOTEL EUROPA	GASPAR DE SANGURIMA 2-55 Y TOMAS ORDOÑEZ	2821030/283 0493
APARTAMENTOS TURISTICOS	Primera	APARTAMENTOS TURISTICOS SUITE PASEO REAL	PASEO DE LOS CAÑARIS 3-09 Y CAMILO EGAS	2807373/286 7366
HOSTALES	Tercera	HOSTAL LA ESCALINATA	CALLE LARGA 5-83 Y HERMANO MIGUEL	2845758
HOSTALES	Tercera	HOSTAL MANHATTAN	SANGURIMA 1-18 Y HUAYNA CAPAC	2845935
MOTELES	Primera	MOTEL LOS PINOS (MOLOSPINO CIA. LTDA.)	PANAMERICANA NORTE KILOMETRO 14	2875989
HOTELES	Primera	HOTEL YANUNCAY	VARGAS MACHUCA 10-70 Y LAMAR	2829144/284 0429
HOSTALES	Segunda	HOSTAL EL VERGEL	AV. EL PARAISO 1-110 Y AGUSTIN CUEVA	2884942/286 3883
HOTELES	Primera	HOTEL CARVALLO	GRAN COLOMBIA 9-52 Y BENIGNO MALO	2832063/284 0749
HOSTERIAS	Segunda	HOSTERIA CABAÑAS NARANCAY	PANAMERICANA SUR KM UNO Y MEDIO (NARANCAY)	2386462/238 6458
CABAÑAS	Primera	CABANAS AGAPANTOS	SECTOR BANOS S/N CALLE PASEO DE LA GUADALUPANA	2892015
PENSIONES	Segunda	PENSION POSADA TODOS SANTOS	CALLE LARGA 3-42	2824247
HOSTALES	Tercera	HOSTAL CASA NARANJA	MARISCAL LAMAR 10-38 Y GENERAL TORRES	2825415
HOSTALES	Primera	HOSTAL LOS ANGELES	OCTAVIO DIAZ 6-47 Y GARCIA MORENO	2834726
HOSTALES RESIDENCIA	Tercera	HOSTAL RESIDENCIAL PRIMAVERA	AV. RICARDO DURAN S/N SECTOR BAÑOS	2892724/289 2203
HOSTALES	Segunda	HOSTAL EL CAJAS	TARQUI 7-92 Y SUCRE	2826627
HOSTALES	Primera	HOSTAL SAN ANDRES	GRAN COLOMBIA 11-66 Y GENERAL TORRES	2850039/284 1497
PENSIONES	Primera	COFRADIA DEL MONJE	PRESIDENTE CORDOVA 10-33 Y PADRE AGUIRRE	2831251/283 5745
HOSTALES	Primera	HOSTAL RIO PIEDRA	PRESIDENTE CORDOVA 8-40 Y BENIGNO MALO	2843821/283 9679
HOSTALES	Segunda	HOSTAL JIMA	BENIGNO TORRES - BARRIO LOS SAUCES (VIA A SIGSIG)	2418003
HOSTALES	Primera	HOSTAL CASA ORDOÑEZ B & B	LAMAR 8-59 Y LUIS CORDERO	2823297/288 8613
HOSTALES	Primera	HOSTAL OXFORD	AV. HUAYNA CAPAC 3-60 Y SANGURIMA	2827448/282 8549
PENSIONES	Segunda	PENSION AMERICANO	FRANCISCO TAMARIZ 1-14 Y HEROES DE VERDELOMA	2837882
HOSTALES	Segunda	HOSTAL MAVANIC	GIL RAMIREZ DAVALOS 3-10 Y EL CHORRO	2809286
PENSIONES	Tercera	PENSION ANDALUZ	MARIANO CUEVA 12-21 Y SANGURIMA	2827292
PENSIONES	Primera	PENSION POSADA DEL REY	BENIGNO MALO 6-91 Y PRESIDENTE CORDOVA	2843845
PENSIONES	Segunda	PENSION GREEN SPOT LODGE	AVENIDA ORDOÑEZ LAZO KILOMETRO 2	4089394 / 395
HOSTALES RESIDENCIA	Segunda	HOSTAL SANTA FE	BORRERO 5-57 Y JUAN JARAMILLO	2822025
PENSIONES	Tercera	PENSION EL CAPITOLIO # 2	HONORATO VASQUEZ 5-66 Y HERMANO MIGUEL	2837240
MOTELES	Primera	MOTEL EL EDEN	PANAMERICANA NORTE (FRENTE PETROCOMERCIAL)	2876797
HOSTALES	Segunda	HOSTAL MAJESTIC	LUIS CORDERO 11-29 ENTRE SANGURIMA Y LAMAR	2843502 2834216
PENSIONES	Tercera	PENSION TURISTA DEL MUNDO	CALLE LARGA 579 Y HERMANO MIGUEL	2829125



Universidad de Cuenca

CABAÑAS	Segunda	REFUGIO SAUCAY	CHECA (JIDCAY) SECTOR SAUCAY	2818177
PENSIONES	Segunda	POSADA DEL RÍO II	HERMANO MIGUEL No. 4-18 Y CALLE LARGA	2823111/281 9353



# Anexo 3

## Categorización Asociación Hotelera del Azuay



Nº	ESTABLECIMIENTOS	CT	GERENTES	TELF	FAX	DIRECCION
1	EL DORADO	Lujo	ING. PEDRO VAZQUEZ	831390	831663	G. COLOM 7-87 Y L. C.
2	ORO VERDE	Lujo	SR. BEDA ZIMMERMANN	4090000	4090001	ORDONEZ LASSO
3	ATAHUALPA	Pri.	SRA. CATY BARZALLO	831841	842345	SUCRE 3-50 Y T. O.
4	CARVALLO	Pri.	ECON. XAVIER CARVALLO	832063	840749	G. Colombia 9-52
5	CONQUISTADOR	Pri.	ING. JOSE OCHOA	831788	831291	G. COLOM 6.65 Y BO
6	VICTORIA	Pri.	SR. DANIEL DURAN	827401		LARGA 6-93 Y BORRERO
7	CRESPO	Pri.	SR. HERNAN JARAMILLO	842571	839473	LARGA Y LUIS C.
8	ENSUENOS	Pri.	SR. PATRICIO CHACCHA	844961	844961	G.COLM 182 Y H.CAP
9	EUROPA	Pri.	SRA. OBDULIA ENCALADA	821030	821030	SANGURIMA 255 Y TO
10	ITALIA	Pri.	SRA. INES OCHOA	840060	864475	H.CAPAC Y ESPANA
11	INCA REAL	Pri.	SRA. TANIA SARMIENTO	823636	840699	G. TORRES 8-40 Y SUCRE
12	PATRIMONIO	Pri.	SRA. MARCIA MARTINEZ	831126	842163	BOLIVAR Y HNO. MIG
13	PINAR DEL LAGO	Pri.	SRA. MONICA VINTIMILLA	4089741	4089841	ORDONEZ LASSO
14	PRÍNCIPE	Pri.	ECO. MONICA CELLERI	834369	834369	J.JARMILLO Y L.COR
15	TOMEBAWBA	Pri.	ING. EDGAR LEON	823797	823797	BOLIVAR 11-19 Y G.T
16	YANUNCAY	Pri.	ING. JOSE LUIS CORREA	840429	829144	V. MACHUCA 10-70
17	PRESIDENTE	Pri.	LCD.A. LORENA CAMPOVERDE	823414		GRAN COLOMBIA 6-59
18	EL PUENTE	Pri.	DR. FERNANDO RIOS	844246		LA CONDAMINE 1378
19	SAN ANDRES	Pri.	SRA. SONIA YANZAGUANO	850039		GRAN COLOMBIA 11-66 Y TARQUI
20	AMERICANO	Seg.	DRA. EULALIA SANCHEZ	837882		Franci. Tamariz 1-14
21	EL QUIJOTE	Seg.	ING. JHON MONTERO	843197	834573	HNO. MIGUEL 958
22	ESPAÑA	Seg.	SRA. MARIA MAYANCEL A	831351	846442	SANGURIMA Y HUAY
23	LAS AMÉRICAS	Seg.	SR. TELMO CORDERO	833850	831160	M.CUEVA 1359 Y PB
24	RIOS DEL VALLE	Seg.	ING. CARLOS ULLOA	826895		M.CUEVA 7-21 Y P.CORD.
25	GRAN HOTEL	Ter.	SR. ANDRES DURAN	831934		G.TORRES Y G.COLM
26	MILAN	Ter.	ING. IVAN OCHOA	835351	827864	P. CORDOVA 9-89
27	NORTE	Ter.	SR. RIGOBERTO VINTIMILLA	827881		M.CUEVA 1163 Y SAN
28	PICHINCHA	Ter.	SR.TA. ENMA MUÑOZ	823868		G.TORRES Y BOLIVA
29	TITO	Ter.	SR. CARLOS GOMEZ	829734	835921	SANGURIMA 1-49
30	BALNEARIO DURÁN	Pri.	SRA. SUSANA DURAN	892485	892488	RICARDO DURAN
31	LA MOLIENDA	Pri.	SR. ERNESTO TACURI	262217	262361	LA UNION KM61 YUN
32	SOL Y AGUA	Pri.	ING. MANUEL BUSTOS	847277	270596	
33	UZHUPUD	Pri.	SR. FERNANDO CASTRO	250329	250373	KM 34 VIA A PAUTE
34	DOS CHORRERAS	Pri.	SR. GUIDO CARRASCO	853924		KM 21 VIA AL CAJAS
35	BALNEARIO RODAS	Seg.	ING. ENRIQUE RODAS	892161	892161	ENTRADA A HUZHIL
36	MANSION ALCAZAR	Lujo	SRA. ROCIO VAZQUEZ	823918	823554	BOLIVAR 12-55 Y T.
37	AMAZONAS	Pri.	SRA. ANA URUCHIMA	839153	839165	MADRID Y AV. ESPANA
38	CASTELLANA	Pri.	ING. CARLOS RAMON	827293	828867	L. CORDERO 1047 GC
39	COLONIAL	Pri.	SR. ARTURO VELEZ	841644	841644	G.COL. 1013 Y AGUI
40	CHORDELEG	Pri.	DR. FRANKLIN MOSCOSO	822536	824611	G.COLM 1115 Y G.TO
41	HURTADO DE MENDOZA	Pri.	SR. ALEJANDRO CAMBI	831909	843611	H.CAPAC Y ESPANA
42	LA ORQUIDEA	Pri.	SRA. ALEXANDRA SOLIS	824511	835844	ANT. BORRERO 931
43	LOS ANGELES	Pri.	SR. DANIEL PARRA	865782		OCTAVIO DIAS 6-47
44	POSADA DEL ANGEL	Pri.	SR. DANIEL HERNANDEZ	840695	821360	BOLI 14-11 Y ESTEV
45	RIO PIEDRA	Pri.	ING. SONIA TELLO	843821	839679	P.CORDO 8-40 Y L.C.
46	LA CASONA	Pri.	ING. PATRICIO LEDESMA	810823	811131	M. CORDERO 2-134 Y ALF. CORD
47	PICHINCHA	Seg.	SR.TA. GLADIS MUÑOZ	833695	833695	J. MONTAL. 978 Y GC
48	ALBORADA	Seg.	SR. ROBERTO SINCHI	871005		J.J. OLMEDO 3-92
49	PORTAL ESPAÑOL	Seg.	SR. EDUARDO DAVILA	831827		SANG. 242 Y TOMAS
50	EL MONASTERIO	Seg.	ING. CARLOS ANDRADE	824457		P. AGUIRRE 7-24
51	LA JOYA	Seg.	SR. JAIRO FARFAN	844387	844669	V. MACHUCA 9-43 Y BOL
52	SAMAY	Seg.	SR. EFRAIN YUMBIA	831119	831119	TOMAS O.Y SANG.
53	ALAMOS I	Ter.	SRA. NARCISA CHACHA	835771		MADRID 142 Y ESPA
54	ASTORIA	Ter.	SR. MANUEL VANEGAS	809252		CHORRO 122 Y GIL R
55	AZUAYA	Ter.	SR.TA. GINA FRANCO	824119		P. AGUIRRE 7-61
56	CASA NARANJA	Ter.	SRA. DUNIA VAZQUEZ	825415		MARISCAL LAMAR 10-38
57	HARO	Ter.	SRA. REINA ZUNIGA	836702		H.CAPAC 3.76
58	HUAYNA CAPAC	Ter.	SR. WALTER RODRIGUEZ	832655		H. CAPAC 3-57
59	LA PAZ	Ter.	SR. MANUEL SALAZAR	831560	865156	ESPAÑA 520 Y CHAPET
60	LATINA	Ter.	SR.TA. CARMEN DELGADO	839821		B.MALO 11-54 Y LAM
61	LOS HELECHOS	Ter.	SRA. MIRIAM CHACHA	863401		CHORRO Y GIL RAMI
62	MOISES	Ter.	SR. CRISTIAN TAMAYO	848636		H.CAPAC Y LAMAR
63	NIZA	Ter.	ING. MARIO BARZALLO	823284	838885	LAMAR 4-51 Y M CUEVA
64	RAMADA	Ter.	SR. JUAQUIN TENESACA	833862		SANGURIMA 5-53
65	SANCHEZ	Ter.	SR. VICTOR MOLINA	831519		V. MUÑOZ 632 Y V MA



# Anexo 4

## Normas Técnicas Ecuatorianas: Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo



[ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE.pdf](#)

[ADMINISTRADOR.pdf](#)

[AUDITOR NOCTURNO.pdf](#)

[Ama de llaves.pdf](#)

[BOTONES.pdf](#)

[CAJERO.pdf](#)

[CAMARERA DE PISOS.pdf](#)

[CHEF DE COCINA.pdf](#)

[CHEF DE PARTIDA.pdf](#)

[MESERO.pdf](#)

[POSILLERO.pdf](#)

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 436:2007

## ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE

Requisitos de Competencia Laboral



Así se hace



Distribución Gratuita

## Presentación

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, se encuentra ejecutando el Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales que estamos desarrollando consiste en los siguientes procesos que se ejecutan de forma continua y dinámica:



### Estudio e investigación

Consiste en establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos.

### Normalización

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.

### Formación / capacitación

Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

### Evaluación de conformidad

Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

### Certificación

La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación.

Como resultado de la etapa de Normalización, presentamos al sector turístico esta Norma de Competencia Laboral, obtenida mediante un proceso sistemático y participativo que involucró a los actores clave del sector: gobierno, universidades, técnicos, trabajadores, empleadores y consumidores, movilizando así conocimientos, experiencias y criterios, a través de estrategias tales como talleres, consulta pública, comités de estudio y asesoría técnica especializada.

Esta norma, de validez y aplicabilidad nacional, será la base sobre la cual se otorgará la certificación a los trabajadores. Tenemos la seguridad de que el Sistema de Certificación de Competencias Laborales contribuirá considerablemente para el desarrollo del turismo ecuatoriano.



Sebastián Cornejo  
Presidente  
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

FENACAPTUR agradece a las siguientes empresas e instituciones que participaron en las diferentes etapas de consulta de esta norma:

Ministerio de Turismo

Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador

Cámara de Turismo de Pichincha

Cámara de Turismo del Guayas

Asociación Nacional de Restaurantes del Ecuador

Federación Hotelera del Ecuador

Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador

Universidad de Especialidades Turísticas

Universidad Central del Ecuador

**Quito**

Restaurante Chez Jerome

KFC

Restaurante La Ronda

Hansel & Gretel

Restaurante Columbus

Rincón del Gaucho

**Guayaquil**

Tony Roma's

Hotel Sol de Oriente

Restaurante Anderson

Hotel Howard Johnson

Hotel La Torre

Hotel Continental

Grand Hotel Guayaquil



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 436:2007**

---

## **\*TURISMO. ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. RESTAURANT MANAGER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

**\*Norma en proceso de oficialización.**

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, administrador de restaurante, requisitos SV 06.04-402  
CDU: 338.48:-057  
CIIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana</b>	<b>TURISMO. ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 436:2007</b>
--------------------------------------	--	--------------------------------

## 1. OBJETO

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

## 2. ALCANCE

**2.1** Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como administrador de restaurante 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** *Ciclo.* Período de tiempo en donde el consumidor tiene un comportamiento predefinido.

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

**3.1.7** *Espirituosos.* Denominación que se aplica a los aguardientes.

**3.1.8** *Estacionalidad.* Temporada definida de demanda de mercado para consumo de bienes o servicios. Ciclos variables de demanda.

**3.1.9** *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.

**3.1.10** *Habilidad.* 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** *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.

**3.1.13** *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 alimentaria.* Normas de seguridad y manipulación de alimentos que incluye estándares y procesos en compras, recepción, almacenamiento, producción, despacho, servicio, y manipulación de desechos y desperdicios.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, administrador de restaurante, requisitos.

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

**4.1 Descripción de la ocupación.** El administrador de restaurante se ocupa principalmente, de administrar el servicio de un restaurante o de un área de alimentos y bebidas, incluyendo la planificación y la administración de personal, compra, almacenaje y venta de productos y servicios, control contable financiero; apoyar a la dirección y asegurar la satisfacción del cliente.

#### 5. REQUISITOS

##### 5.1 Resultados esperados

**5.1.1 El administrador de restaurante debe:**

**5.1.1.1 Planificar el trabajo:**

- a) Desarrollar estrategias competitivas;
- b) establecer prioridades en la asignación de recursos;
- c) prever problemas;
- d) crear soluciones alternativas;
- e) definir políticas de venta;
- f) analizar resultados y rentabilidad;
- g) elaborar planes, presupuestos y sistemas de control;
- h) definir distribución de elementos en un ambiente;
- i) apoyar la planificación y organización desarrollada por la dirección;
- j) anticiparse a cambios del mercado;
- k) definir tendencias y modas en la gastronomía;
- l) análisis y juzgamiento con base en datos;
- m) prever demanda futura basada en ciclos o estacionalidades.

**5.1.1.2 Participar en la composición del menú:**

- a) Realizar investigación de mercado, tipos de clientes, producto y proveedor;
- b) elaborar ficha técnica de los platos;
- c) establecer directrices de planificación y producción del menú;
- d) establecer costo y precio de venta final.

**5.1.1.3 Coordinar el servicio:**

- a) Efectuar compras de alimentos y bebidas;
- b) controlar existencias (*stock*);
- c) efectuar control financiero y contable de costos y personal;
- d) operar sistema gerencial computarizado;
- e) elaborar reporte gerencial para la toma de decisión sobre el negocio;
- f) asegurar el cumplimiento de la legislación y reglamentación;
- g) establecer procesos y estándares en manuales de trabajo y aplicación de procesos.

**5.1.1.4 Atender o supervisar la atención al cliente:**

- a) Revisar los datos de la reserva;
- b) acoger y recibir al cliente;
- c) investigar preferencias y necesidades;
- d) supervisar la seguridad y la recepción de clientes especiales;
- e) esclarecer duda sobre el gasto efectuado;
- f) explicar y acordar la forma de pago;
- g) despedir al cliente e incentivar su retorno.

**5.1.1.5 Cuidar de la seguridad alimentaria:**

- a) Asegurar la aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos, en la limpieza de utensilios usados, en la higiene y limpieza personal del equipo y del espacio físico.

*(Continúa)*

**5.1.1.6 Promover ventas:**

- a) Promocionar campañas publicitarias;
- b) contratar atracciones artísticas;
- c) realizar festivales gastronómicos y almuerzos conmemorativos;
- d) autorizar descuentos;
- e) negociar contratos y acuerdos comerciales.

**5.1.1.7 Velar por la seguridad empresarial y patrimonial:**

- a) Definir y hacer cumplir el plan de seguridad del establecimiento y del cliente;
- b) contratar servicios de seguridad.

**5.1.1.8 Apoyar al cliente:**

- a) Brindar información sobre el establecimiento y los servicios que ofrece;
- b) aclarar dudas sobre reserva, precio, productos y servicios;
- c) recibir visitas y clientes especiales;
- d) solucionar problemas.

**5.1.1.9 Asegurar la satisfacción del cliente:**

- a) Solucionar problemas;
- b) supervisar el servicio de atención al cliente;
- c) investigar satisfacción del cliente sobre productos y servicios;
- d) verificar el cumplimiento con estándares de calidad de productos y servicios;
- e) brindar servicio personalizado;
- f) cuidar de la privacidad y seguridad del cliente;
- g) efectuar la evaluación final junto al cliente;
- h) atender quejas y verificar eficacia de las acciones tomadas.

**5.1.1.10 Apoyar al equipo:**

- a) Ayudar al equipo en la atención al cliente;
- b) supervisar y orientar el arreglo del salón, mesas y utensilios;
- c) reemplazar al capitán de meseros.

**5.1.1.11 Liderar al equipo:**

- a) Definir directrices para reclutamiento, selección y promoción de personal;
- b) establecer política de remuneración y beneficios;
- c) promover la capacitación;
- d) administrar al equipo;
- e) incentivar la cooperación;
- f) desarrollar acciones motivadoras.

**5.2 Competencia**

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

**5.2.1.1 Conocimientos:**

- a) Procesos básicos de liderazgo y gestión de personal;
- b) técnicas de manejo de crisis;
- c) métodos básicos de control contable y gestión financiera;
- d) indicadores económicos para toma de decisiones
- e) herramientas de control gerencial, financiero y contable;
- f) sistemas básicos de administración de la producción y de administración de las existencias (*stock*);

(Continúa)

- g) ingredientes de platos en venta;
- h) NTE INEN 2 458;
- i) principios de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas;
- j) ingredientes de platos y bebidas nacionales;
- k) términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas;
- l) diversos servicios de un restaurante;
- m) normas de etiqueta en la mesa y en el salón;
- n) procedimientos en casos de emergencia;
- o) enología, espirituosos, bebidas alcohólicas y su servicio;
- p) herramientas de gestión especializadas para el manejo de alimentos y bebidas;
- q) leyes y regulaciones especiales que aplican al sector de alimentos y bebidas.

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Comunicación verbal clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- b) planificación de corto, mediano y largo plazo;
- c) toma de decisiones en situaciones críticas con clientes;
- d) raciocinio lógico y verbal;
- e) raciocinio numérico aplicado a negocios;
- f) análisis del comportamiento humano e interpretación del lenguaje corporal, en particular, gestual;
- g) actuar de forma independiente para acelerar decisiones;
- h) relacionarse públicamente con clientes potenciales y reales;
- i) capacidad para solucionar conflictos internos;
- j) capacidad para evaluar ideas.

**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.

(Continúa)

## APÉNDICE Y (Informativo)

### **Y.1 Otros resultados**

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

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

- a) Poseer fluidez verbal en idioma inglés.

**Y.1.3** Representar a la organización:

- a) Participar en reuniones, eventos y similares.

**Y.1.4** *Captar clientes corporativos:*

- a) Hacer convenios con empresas e instituciones.

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

*(Continúa)*

## APÉNDICE Z

### Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

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

### Z. 2 BASES DE ESTUDIO

NIH 09:2000. Instituto de Hospitalidade - *Turismo - Gerente de Restaurante. Competencias de personal.* Salvador de Bahía, 2000.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:** TÍTULO: TURISMO. ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE. **Código:**  
NTE INEN 2 436 REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. **SV 06.04-402**

<b>ORIGINAL:</b> Fecha de iniciación del estudio: 2005-12-12	<b>REVISIÓN:</b> Fecha de aprobación anterior por Consejo Directivo Oficialización con el Carácter de por Acuerdo No. de publicado en el Registro Oficial No. de  Fecha de iniciación del estudio:
--	--

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

### Subcomité Técnico: Competencia Laboral en Turismo

Fecha de iniciación: 2006-01-20

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

#### NOMBRES:

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

#### INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES  
DEL ECUADOR

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TURISMO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES

TURÍSTICAS

SECTOR CONSUMIDORES

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

---

Otros trámites:

---

El Consejo Directivo del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de

---

Oficializada como:  
Registro Oficial No.

Por Acuerdo Ministerial No.

---

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre**  
**Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2) 2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815**

**Dirección General:** E-Mail:[furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Normalización:** E-Mail:[normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Certificación:** E-Mail:[certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Verificación:** E-Mail:[verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Servicios Tecnológicos:** E-Mail:[inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)  
Regional Guayas: E-Mail:[inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)  
Regional Azuay: E-Mail:[inencuencia@inen.gov.ec](mailto:inencuencia@inen.gov.ec)  
Regional Chimborazo: E-Mail:[inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)  
URL:[www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)

**QUITO:**

Ave. Amazonas y Patria (esq.), Edificio COFIEC, Piso 3  
• (593-2) 2545 371 / 2231 198  
• Fax: (593-2) 2507 682  
• info@competencialaboral.org

**GUAYAQUIL:**

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta  
• (593-4) 2291 959  
• Fax: (593-4) 2390 107  
• rpalacios@competencialaboral.org

[www.competencialaboral.org](http://www.competencialaboral.org)

Publicación autorizada por:



Edificio Matriz  
Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro  
Teléfonos (593-2) 2501 885 a 2501 887  
Fax: (593-2) 2567 815  
URL: <http://www.inen.gov.ec>

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 450:2007

## ADMINISTRADOR DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

Requisitos de Competencia Laboral



Así se hace



Distribución Gratuita

## **Presentación**

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, se encuentra ejecutando el Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales que estamos desarrollando consiste en los siguientes procesos que se ejecutan de forma continua y dinámica:



### **Estudio e investigación**

Consiste en establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos.

### **Normalización**

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.

### **Formación / capacitación**

Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

### **Evaluación de conformidad**

Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

### Certificación

La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación.

Como resultado de la etapa de Normalización, presentamos al sector turístico esta Norma de Competencia Laboral, obtenida mediante un proceso sistemático y participativo que involucró a los actores clave del sector: gobierno, universidades, técnicos, trabajadores, empleadores y consumidores, movilizando así conocimientos, experiencias y criterios, a través de estrategias tales como talleres, consulta pública, comités de estudio y asesoría técnica especializada.

Esta norma, de validez y aplicabilidad nacional, será la base sobre la cual se otorgará la certificación a los trabajadores. Tenemos la seguridad de que el Sistema de Certificación de Competencias Laborales contribuirá considerablemente para el desarrollo del turismo ecuatoriano.



Sebastián Cornejo

Presidente

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

FENACAPTUR agradece a las siguientes empresas e instituciones que participaron en las diferentes etapas de consulta de esta norma:

**Ministerio de Turismo**

Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador

Cámara de Turismo de Pichincha

Cámara de Turismo del Guayas

Asociación Nacional de Restaurantes del Ecuador

Federación Hotelera del Ecuador

Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador

Universidad de Especialidades Turísticas

**Quito**

Hotel Santa María

Hostería La Villa de Toledo

Hostería Sierra Madre

Hotel Barnard

Apartamentos Los Quipus

**Guayaquil**

Hotel Palace

Hotel Sol de Oriente

Hotel Howard Johnson

Hotel La Torre

Hotel Best Western Doral

Grand Hotel Guayaquil

Paciohotet S.A.



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 450:2007**

---

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

**Primera Edición**

TOURISM. LODGING COMPANIES MANAGER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

**\*Norma en proceso de oficialización.**

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, administrador de empresas de alojamiento, requisitos  
SV 06.03-412  
CDU: 338.48:-057  
CIIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana</b>	<b>TURISMO. ADMINISTRADOR DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 450:2007</b>
----------------------------------	--	--------------------------------

## 1. OBJETO

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

## 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.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, administrador de empresas de alojamiento, requisitos.

## 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;

*(Continúa)*

- 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.

(Continúa)

- 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.

(Continúa)

## APÉNDICE Y (Informativo)

### **Y.1 Otros resultados**

**Y.1.1** Este apéndice tiene por objeto exemplificar 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 exemplificado en este apéndice requiere competencia y sus respectivos conocimientos, habilidades y actitudes que pueden no estar establecidos en esta norma.

(Continúa)

## APÉNDICE Z

### Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

### Z. 2 BASES DE ESTUDIO

Norma Brasilera. 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  
DE ALOJAMIENTO. REQUISITOS DE COMPETENCIA  
LABORAL.**

**Código:**  
**SV 06.03-412**

**ORIGINAL:**  
Fecha de iniciación del estudio:  
2005-12-12

**REVISIÓN:**  
Fecha de aprobación anterior por Consejo Directivo  
Oficialización con el Carácter de  
por Acuerdo No. de  
publicado en el Registro Oficial No. de  
Fecha de iniciación del estudio:

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

**Subcomité Técnico: Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

**NOMBRES:**

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES  
DEL ECUADOR

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TURISMO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES

TURÍSTICAS

SECTOR CONSUMIDORES

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

---

Otros trámites:

---

El Consejo Directivo del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de

---

Oficializada como:  
Registro Oficial No.

Por Acuerdo Ministerial No.

---

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre**  
**Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2) 2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815**

**Dirección General:** E-Mail:[furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Normalización:** E-Mail:[normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Certificación:** E-Mail:[certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Verificación:** E-Mail:[verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Servicios Tecnológicos:** E-Mail:[inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)  
Regional Guayas: E-Mail:[inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)  
Regional Azuay: E-Mail:[inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)  
Regional Chimborazo: E-Mail:[inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)  
URL:[www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)

**QUITO:**

Ave. Amazonas y Patria (esq.), Edificio COFIEC, Piso 3

- (593-2) 2545 371 / 2231 198
- Fax: (593-2) 2507 682
- info@competencialaboral.org

**GUAYAQUIL:**

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta

- (593-4) 2291 959
- Fax: (593-4) 2390 107
- rpalacios@competencialaboral.org

**[www.competencialaboral.org](http://www.competencialaboral.org)**

ABP Publi

Publicación autorizada por:



Edificio Matriz  
Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro  
Teléfonos (593-2) 2501 885 a 2501 887  
Fax: (593-2) 2567 815  
URL: <http://www.inen.gov.ec>

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 449:2007

## AUDITOR NOCTURNO

Requisitos de Competencia Laboral



Así se hace



Distribución Gratuita

## Presentación

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, se encuentra ejecutando el Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales que estamos desarrollando consiste en los siguientes procesos que se ejecutan de forma continua y dinámica:



### Estudio e investigación

Consiste en establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos.

### Normalización

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.

### Formación / capacitación

Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

### Evaluación de conformidad

Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

### Certificación

La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación.

Como resultado de la etapa de Normalización, presentamos al sector turístico esta Norma de Competencia Laboral, obtenida mediante un proceso sistemático y participativo que involucró a los actores clave del sector: gobierno, universidades, técnicos, trabajadores, empleadores y consumidores, movilizando así conocimientos, experiencias y criterios, a través de estrategias tales como talleres, consulta pública, comités de estudio y asesoría técnica especializada.

Esta norma, de validez y aplicabilidad nacional, será la base sobre la cual se otorgará la certificación a los trabajadores. Tenemos la seguridad de que el Sistema de Certificación de Competencias Laborales contribuirá considerablemente para el desarrollo del turismo ecuatoriano.



Sebastián Cornejo

Presidente

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

FENACAPTUR agradece a las siguientes empresas e instituciones que participaron en las diferentes etapas de consulta de esta norma:

Ministerio de Turismo

Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador

Cámara de Turismo de Pichincha

Cámara de Turismo del Guayas

Asociación Nacional de Restaurantes del Ecuador

Federación Hotelera del Ecuador

Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador

Universidad de Especialidades Turísticas

**Quito**

Hotel Howard Johnson

Hotel Best Western Plaza

Hotel Embassy

Hotel Patio Andaluz

Hotel Barnard

**Guayaquil**

Grand Hotel Guayaquil

Unipark Hotel

Hotel Sol de Oriente

Hotel Ramada

Hotel del Rey

Hotel Hampton Inn

Hotel Palace

Bingo Mónaco



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 449:2007**

---

## **\*TURISMO. AUDITOR NOCTURNO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. NIGHT AUDITOR. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

**\*Norma en proceso de oficialización.**

---

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

<b>Norma Técnica Ecuatoriana</b>	<b>TURISMO. AUDITOR NOCTURNO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 449:2007</b>
<b>1. OBJETO</b>		
1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el auditor nocturno.		
<b>2. ALCANCE</b>		
2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como auditor nocturno en las empresas de alojamiento del sector turístico.		
<b>3. DEFINICIONES</b>		
3.1 <i>Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:</i>		
3.1.1 <i>Actitud.</i> Disposición de ánimo manifestada exteriormente.		
3.1.2 <i>Comanda.</i> Documento en donde se registra el pedido del cliente.		
3.1.3 <i>Competencia.</i> Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño del trabajo y en la solución de problemas para cumplir con los requisitos establecidos.		
3.1.4 <i>Conocimiento.</i> Noción, idea, información, es el saber.		
3.1.5 <i>Exceso de contratación (overbooking).</i> 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.		
3.1.6 <i>Habilidad.</i> Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.		
3.1.7 <i>Huésped.</i> Cliente que se aloja en un establecimiento de alojamiento.		
3.1.8 <i>Ocupación.</i> 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 <i>Ocupación hotelera.</i> 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 <i>Proceso de salida del huésped (check out).</i> Proceso de facturación y salida del huésped del establecimiento de alojamiento.		
3.1.11 <i>Registro de ingreso del huésped (check in).</i> Proceso de registro del huésped al ingresar al establecimiento de alojamiento.		
3.1.12 <i>Reserva confirmada que no se presentó (no show).</i> Expresión que designa el caso de un huésped o pasajero que teniendo reserva confirmada no se presenta oportunamente.		
3.1.13 <i>Resultados esperados.</i> Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.		
3.1.14 <i>Vocabulario técnico.</i> Conjunto de palabras de un idioma pertenecientes al uso de una actividad determinada.		
(Continúa)		
DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, auditor nocturno, requisitos.		

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

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

#### 5. REQUISITOS

##### 5.1 Resultados esperados

**5.1.1 El auditor nocturno debe:**

**5.1.1.1 Analizar los cierres de caja:**

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

**5.1.1.2 Identificar y corregir errores u omisiones:**

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

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

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

**5.1.1.4 Entregar facturas:**

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

**5.1.1.5 Realizar informes:**

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

**5.1.1.6 Orientar sobre procedimientos:**

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

**5.1.1.7 Analizar y registrar las novedades:**

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

(Continúa)

**5.1.1.8 Actualizar el sistema de información:**

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

**5.1.1.9 Operar equipos de recepción:**

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

**5.1.1.10 Apoyar al equipo humano de recepción:**

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

**5.1.1.11 Mantener comunicación con otras áreas:**

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

**5.2 Competencia**

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

**5.2.1.1 Conocimientos:**

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

**5.2.1.2 Habilidades:**

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

**5.2.1.3 Actitudes:**

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

(Continúa)

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

(Continúa)

## APÉNDICE Y (Informativo)

### **Y.1 Otros resultados**

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

**Y.1.2 Apoyar el desarrollo del establecimiento:**

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

**Y.1.3 Actuar como cajero de recepción:**

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

**Y.1.4 Actuar como auxiliar de reservas:**

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

**Y.1.5 Comunicarse en otro idioma:**

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

**Y.1.6 Aplicar primeros auxilios básicos:**

- a) Dar asistencia a los huéspedes;
- b) realizar procedimientos de emergencia para accidentes u otras enfermedades de los huéspedes;
- c) formar parte de una de las brigadas de emergencia

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

(Continúa)

## APÉNDICE Z

### Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

### Z. 2 BASES DE ESTUDIO

Norma Brasilera. ABNT Proyecto 54:001.02-007:2003 - *Turismo - Auditor Nocturno - Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Rio de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:**  
NTE INEN 2 449

**TÍTULO: TURISMO. AUDITOR NOCTURNO.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Código:**  
**SV 06.03-411**

**ORIGINAL:**  
Fecha de iniciación del estudio:  
2005-12-12

**REVISIÓN:**  
Fecha de aprobación anterior por Consejo Directivo  
Oficialización con el Carácter de  
por Acuerdo No. de  
publicado en el Registro Oficial No. de  
Fecha de iniciación del estudio:

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

**Subcomité Técnico: Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

**NOMBRES:**

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES  
DEL ECUADOR

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TURISMO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES

TURÍSTICAS

SECTOR CONSUMIDORES

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

---

Otros trámites:

---

El Consejo Directivo del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de

---

Oficializada como:  
Registro Oficial No.

Por Acuerdo Ministerial No.

---

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre**  
**Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2) 2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815**

**Dirección General:** E-Mail:[furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Normalización:** E-Mail:[normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Certificación:** E-Mail:[certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Verificación:** E-Mail:[verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Servicios Tecnológicos:** E-Mail:[inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)  
Regional Guayas: E-Mail:[inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)  
Regional Azuay: E-Mail:[inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)  
Regional Chimborazo: E-Mail:[inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)  
URL:[www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)

**QUITO:**

Ave. Amazonas y Patria (esq.), Edificio COFIEC, Piso 3

- (593-2) 2545 371 / 2231 198
- Fax: (593-2) 2507 682
- info@competencialaboral.org

**GUAYAQUIL:**

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta

- (593-4) 2291 959
- Fax: (593-4) 2390 107
- rpalacios@competencialaboral.org

**[www.competencialaboral.org](http://www.competencialaboral.org)**

ABP Publi

Publicación autorizada por:



Edificio Matriz  
Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro  
Teléfonos (593-2) 2501 885 a 2501 887  
Fax: (593-2) 2567 815  
URL: <http://www.inen.gov.ec>

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 430:2007

## AMA DE LLAVES

Requisitos de Competencia Laboral



Así se hace



Distribución Gratuita

## **Presentación**

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, se encuentra ejecutando el Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales que estamos desarrollando consiste en los siguientes procesos que se ejecutan de forma continua y dinámica:



### **Estudio e investigación**

Consiste en establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos.

### **Normalización**

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.

### **Formación / capacitación**

Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

### **Evaluación de conformidad**

Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

### Certificación

La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación.

Como resultado de la etapa de Normalización, presentamos al sector turístico esta Norma de Competencia Laboral, obtenida mediante un proceso sistemático y participativo que involucró a los actores clave del sector: gobierno, universidades, técnicos, trabajadores, empleadores y consumidores, movilizando así conocimientos, experiencias y criterios, a través de estrategias tales como talleres, consulta pública, comités de estudio y asesoría técnica especializada.

Esta norma, de validez y aplicabilidad nacional, será la base sobre la cual se otorgará la certificación a los trabajadores. Tenemos la seguridad de que el Sistema de Certificación de Competencias Laborales contribuirá considerablemente para el desarrollo del turismo ecuatoriano.



Sebastián Cornejo  
Presidente  
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

FENACAPTUR agradece a las siguientes empresas e instituciones que participaron en las diferentes etapas de consulta de esta norma:

**Ministerio de Turismo**

Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador

Cámara de Turismo de Pichincha

Cámara de Turismo del Guayas

Asociación Nacional de Restaurantes del Ecuador

Federación Hotelera del Ecuador

Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador

Universidad de Especialidades Turísticas

**Quito**

Hotel Howard Johnson

Hotel Best Western Plaza

Hotel Quito

Hotel Embassy

Hostal de la Mancha Hotel República

Hotel Radisson

Hotel Patio Andaluz

Hotel Barnard

**Guayaquil**

Grand Hotel Guayaquil

Hotel Sol de Oriente

Hotel Howard Johnson

Hotel La Torre

Hotel Ramada

Hotel Best Western Doral

Hotel Palace



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 430:2007**

---

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

**Primera Edición**

TOURISM. HOUSEKEEPING MANAGER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

**\*Norma en proceso de oficialización.**

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, ama de llaves, requisitos  
SV 06.03-403  
CDU: 338.48:-057  
CIIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.3

<b>Norma Técnica Ecuatoriana</b>	<b>TURISMO. AMA DE LLAVES. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 430:2007</b>
--------------------------------------	---	--------------------------------

## 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 ama de llaves 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** *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.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, ama de llaves, requisitos.

## 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.

(Continúa)

**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.

(Continúa)

**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.

(Continúa)

## APÉNDICE Y (Informativo)

### **Y.1 Otros resultados**

**Y.1.1** Este apéndice tiene por objeto ejemplificar otros resultados aplicables en situaciones particulares de la ocupación de 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.

(Continúa)

## APÉNDICE Z

### Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

### Z. 2 BASES DE ESTUDIO

Norma Brasileira. ABNT Proyecto 54:001.02-012:2003 – *Turismo – Chefe de governança – Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Rio de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:**  
NTE INEN 2 430

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

**Código:**  
**SV 06.03-403**

**ORIGINAL:**

Fecha de iniciación del estudio:  
2005-12-12

**REVISIÓN:**

Fecha de aprobación anterior por Consejo Directivo  
Oficialización con el Carácter de  
por Acuerdo No. de  
publicado en el Registro Oficial No. de

Fecha de iniciación del estudio:

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29

a 2006-07-07

**Subcomité Técnico: Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

**NOMBRES:**

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES  
DEL ECUADOR

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TURISMO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES

TURÍSTICAS

SECTOR CONSUMIDORES

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

---

Otros trámites:

---

El Consejo Directivo del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de

---

Oficializada como:  
Registro Oficial No.

Por Acuerdo Ministerial No.

---

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre**  
**Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2) 2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815**

**Dirección General:** E-Mail:[furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Normalización:** E-Mail:[normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Certificación:** E-Mail:[certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Verificación:** E-Mail:[verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Servicios Tecnológicos:** E-Mail:[inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)  
Regional Guayas: E-Mail:[inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)  
Regional Azuay: E-Mail:[inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)  
Regional Chimborazo: E-Mail:[inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)  
URL:[www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)

**QUITO:**

Ave. Amazonas y Patria (esq.), Edificio COFIEC, Piso 3

- (593-2) 2545 371 / 2231 198
- Fax: (593-2) 2507 682
- info@competenciallaboral.org

**GUAYAQUIL:**

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta

- (593-4) 2291 959
- Fax: (593-4) 2390 107
- rpalacios@competenciallaboral.org

**[www.competenciallaboral.org](http://www.competenciallaboral.org)**

ABP Publi

Publicación autorizada por:



Edificio Matriz  
Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro  
Teléfonos (593-2) 2501 885 a 2501 887  
Fax: (593-2) 2567 815  
URL: <http://www.inen.gov.ec>

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 431:2007

## BOTONES

Requisitos de Competencia Laboral



Así se hace



Distribución Gratuita

## **Presentación**

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, se encuentra ejecutando el Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales que estamos desarrollando consiste en los siguientes procesos que se ejecutan de forma continua y dinámica:



### **Estudio e investigación**

Consiste en establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos.

### **Normalización**

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.

### **Formación / capacitación**

Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

### **Evaluación de conformidad**

Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

### Certificación

La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación.

Como resultado de la etapa de Normalización, presentamos al sector turístico esta Norma de Competencia Laboral, obtenida mediante un proceso sistemático y participativo que involucró a los actores clave del sector: gobierno, universidades, técnicos, trabajadores, empleadores y consumidores, movilizando así conocimientos, experiencias y criterios, a través de estrategias tales como talleres, consulta pública, comités de estudio y asesoría técnica especializada.

Esta norma, de validez y aplicabilidad nacional, será la base sobre la cual se otorgará la certificación a los trabajadores. Tenemos la seguridad de que el Sistema de Certificación de Competencias Laborales contribuirá considerablemente para el desarrollo del turismo ecuatoriano.



Sebastián Cornejo  
Presidente  
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

FENACAPTUR agradece a las siguientes empresas e instituciones que participaron en las diferentes etapas de consulta de esta norma:

Ministerio de Turismo

Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador

Cámara de Turismo de Pichincha

Cámara de Turismo del Guayas

Asociación Nacional de Restaurantes del Ecuador

Federación Hotelera del Ecuador

Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador

Universidad de Especialidades Turísticas

**Quito**

Hotel Howard Johnson

Hotel Best Western Plaza

Hotel Quito

Hotel Embassy

Hotel Río Amazonas

Hostal de la Mancha

Hotel Patio Andaluz

Hotel República

Hotel Radisson

Hotel Barnard

**Guayaquil**

Grand Hotel Guayaquil

Hotel Sol de Oriente

Hotel Howard Johnson

Hotel La Torre

Unipark Hotel

Hotel Palace



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 431:2007**

---

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

**Primera Edición**

TOURISM. BELL BOY. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

**\*Norma en proceso de oficialización.**

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, botones, requisitos  
SV 06.03-404  
CDU: 338.48:-057  
CIIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana</b>	<b>TURISMO. BOTONES. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 431:2007</b>
--------------------------------------	---	--------------------------------

## 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.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, botones, requisitos.

## 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 service*), 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.

(Continúa)

**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 service*);
- 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.

(Continúa)

**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;

(Continúa)

## APÉNDICE Y (Informativo)

### **Y.1 Otros resultados**

**Y.1.1** Este apéndice tiene por objeto exemplificar 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 del 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 exemplificado en este apéndice requiere competencia y sus respectivos conocimientos, habilidades y actitudes que pueden no estar establecidos en esta norma.

*(Continúa)*

## APÉNDICE Z

### Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

### Z. 2 BASES DE ESTUDIO

Norma Brasilera. ABNT Proyecto 54:001.02-006:2003 – *Turismo – Mensageiro – Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

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

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:**  
NTE INEN 2 431

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

**Código:**  
**SV 06.03-404**

**ORIGINAL:**  
Fecha de iniciación del estudio:  
2005-12-12

**REVISIÓN:**  
Fecha de aprobación anterior por Consejo Directivo  
Oficialización con el Carácter de  
por Acuerdo No. de  
publicado en el Registro Oficial No. de  
Fecha de iniciación del estudio:

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

**Subcomité Técnico: Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20  
Integrantes del Subcomité Técnico:

Fecha de aprobación: 2006-10-10

**NOMBRES:**

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES  
DEL ECUADOR

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TURISMO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES

TURÍSTICAS

SECTOR CONSUMIDORES

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

---

Otros trámites:

---

El Consejo Directivo del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de

---

Oficializada como:  
Registro Oficial No.

Por Acuerdo Ministerial No.

---

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre**  
**Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2) 2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815**

**Dirección General:** E-Mail:[furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Normalización:** E-Mail:[normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Certificación:** E-Mail:[certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Verificación:** E-Mail:[verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Servicios Tecnológicos:** E-Mail:[inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)  
Regional Guayas: E-Mail:[inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)  
Regional Azuay: E-Mail:[inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)  
Regional Chimborazo: E-Mail:[inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)  
URL:[www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)

**QUITO:**

Ave. Amazonas y Patria (esq.), Edificio COFIEC, Piso 3

• (593-2) 2545 371 / 2231 198

• Fax: (593-2) 2507 682

• info@competenciallaboral.org

**GUAYAQUIL:**

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta

• (593-4) 2291 959

• Fax: (593-4) 2390 107

• rpalacios@competenciallaboral.org

**[www.competenciallaboral.org](http://www.competenciallaboral.org)**

ABP Publi

Publicación autorizada por:



Edificio Matriz  
Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro  
Teléfonos (593-2) 2501 885 a 2501 887  
Fax: (593-2) 2567 815  
URL: <http://www.inen.gov.ec>

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 437:2007

## CAJERO

Requisitos de Competencia Laboral



Así se hace



Distribución Gratuita

## Presentación

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, se encuentra ejecutando el Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales que estamos desarrollando consiste en los siguientes procesos que se ejecutan de forma continua y dinámica:



### Estudio e investigación

Consiste en establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos.

### Normalización

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.

### Formación / capacitación

Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

### Evaluación de conformidad

Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

### Certificación

La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación.

Como resultado de la etapa de Normalización, presentamos al sector turístico esta Norma de Competencia Laboral, obtenida mediante un proceso sistemático y participativo que involucró a los actores clave del sector: gobierno, universidades, técnicos, trabajadores, empleadores y consumidores, movilizando así conocimientos, experiencias y criterios, a través de estrategias tales como talleres, consulta pública, comités de estudio y asesoría técnica especializada.

Esta norma, de validez y aplicabilidad nacional, será la base sobre la cual se otorgará la certificación a los trabajadores. Tenemos la seguridad de que el Sistema de Certificación de Competencias Laborales contribuirá considerablemente para el desarrollo del turismo ecuatoriano.



Sebastián Cornejo  
Presidente  
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

FENACAPTUR agradece a las siguientes empresas e instituciones que participaron en las diferentes etapas de consulta de esta norma:

**Ministerio de Turismo**

Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador

Cámara de Turismo de Pichincha

Cámara de Turismo del Guayas

Asociación Nacional de Restaurantes del Ecuador

Federación Hotelera del Ecuador

Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador

Universidad de Especialidades Turísticas

Universidad Central del Ecuador

**Quito**

Hotel Howard Johnson

Hotel Quito

Hotel Embassy

Hotel Río Amazonas

Restaurante Pim's

Restaurante Chez Jerome

Crepes & Waffles

KFC

CH Farina

Restaurante La Choza

Hansel & Gretel

Restaurante Columbus

**Guayaquil**

Hotel Continental

**Ibarra**

Hotel La Giralda

Heladería Luigi

Restaurante El Palacio de Hugo

Restaurante Casa Blanca

Hotel Royal Ruiz

Restaurante Mesón Colonial

Hotel Turismo

Hostal del Río

Ceviches de la Rumiñahui

Restaurante Maxim's

Restaurante 7- 45

Hostería El Kibutz

Pizzería Charlotte



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 437:2007**

---

## **\*TURISMO. CAJERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. CASHIER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

**\*Norma en proceso de oficialización.**

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, cajero, requisitos  
SV 06.02-401  
CDU: 338.48;-057  
CIIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana</b>	<b>TURISMO. CAJERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 437:2007</b>
<b>1. OBJETO</b>		
<p><b>1.1</b> Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el cajero.</p>		
<b>2. ALCANCE</b>		
<p><b>2.1</b> Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como cajero en las empresas de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.</p>		
<b>3. DEFINICIONES</b>		
<p><b>3.1</b> Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:</p>		
<p><b>3.1.1</b> <i>Actitud.</i> Disposición de ánimo manifestada exteriormente.</p>		
<p><b>3.1.2</b> <i>Competencia.</i> 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.</p>		
<p><b>3.1.3</b> <i>Conocimiento.</i> Noción, idea, información, es el saber.</p>		
<p><b>3.1.4</b> <i>Existencia (stock).</i> 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.</p>		
<p><b>3.1.5</b> <i>Habilidad.</i> Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.</p>		
<p><b>3.1.6</b> <i>Hospitalidad.</i> Industria que incluye todos los negocios relacionados a servicios hospitalarios: hoteles, hosterías, hostales, hospitales, clínicas, entre otros.</p>		
<p><b>3.1.7</b> <i>Ocupación.</i> 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.</p>		
<p><b>3.1.8</b> <i>Restauración.</i> Actividades relacionadas con la producción y servicio de alimentos y bebidas.</p>		
<p><b>3.1.9</b> <i>Resultados esperados.</i> Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.</p>		
<b>4. DISPOSICIONES GENERALES</b>		
<p><b>4.1 Descripción de la ocupación.</b> El cajero se ocupa principalmente, de calcular, recibir y registrar los diversos tipos de pago de valores; verificar documentos y firmas; asegurar la regularidad de la transacción financiera; emitir el comprobante fiscal y realizar el cierre del movimiento financiero.</p>		
<i>(Continúa)</i>		
DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, cajero, requisitos.		

## 5. REQUISITOS

### 5.1 Resultados esperados

#### 5.1.1 *El cajero debe:*

##### 5.1.1.1 *Organizar caja:*

- a) Preparar el fondo fijo;
- b) arreglar dinero, cheque o comprobante de tarjeta de crédito por lote;
- c) anotar cantidad, número de cheque y otros datos en formulario específico;
- d) gestionar depósito bancario;
- e) organizar formularios, materiales y equipamientos necesarios para el trabajo;
- f) cambiar billetes por monedas para facilitar el vuelto;
- g) mantener existencia (*stock*) de rollo de papel y de formulario de tarjeta para las máquinas de tarjeta de crédito;
- h) verificar ingresos y egresos de dinero en caja chica para gastos menores.

##### 5.1.1.2 *Abrir y cerrar caja:*

- a) Verificar el cierre del turno anterior;
- b) calcular el valor total de entrada y salida de dinero en efectivo, cheque y tarjeta de crédito;
- c) comparar valores con el registro;
- d) verificar datos del reporte diario de caja;
- e) enviar documentación para contraloría o contabilidad;
- f) verificar cantidad existente en caja.

##### 5.1.1.3 *Recibir pagos:*

- a) Recibir y registrar pagos sea en efectivo, cheque, cheque de viajero, tarjeta de crédito, crédito a la habitación, comprobante de consumo;
- b) verificar autenticidad de moneda extranjera y otras;
- c) solicitar autorización de tarjeta de crédito;
- d) verificar tarjeta de banco, firma, identidad, entre otros documentos, para chequear veracidad y validez;
- e) sellar cheque, anotar dirección y teléfono del cliente.

##### 5.1.1.4 *Emitir documentos:*

- a) Emitir factura o comprobante de consumo;
- b) verificar cálculo de servicios, de impuestos e incluir en la factura;
- c) controlar emisión y rectificación de factura o comprobante de consumo;
- d) emitir reporte de cierre de caja.

##### 5.1.1.5 *Operar equipos:*

- a) Operar calculadora, máquina de tarjeta de crédito manual o en línea, máquina registradora, computadora, sistema de punto de venta integrado, sistema de punto de venta inalámbrico, teléfono y otros equipamientos utilizados en el servicio de caja.

##### 5.1.1.6 *Asegurar la satisfacción del cliente:*

- a) Presentar la cuenta cuando sea solicitada;
- b) asegurar que el valor cobrado está de acuerdo con el pedido;
- c) tener siempre moneda fraccionaria para los vueltos generados por pagos en relación a las transacciones;
- d) aplicar descuentos según política de la empresa.

##### 5.1.1.7 *Cuidar de su presentación personal:*

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

(Continúa)

**5.1.1.8 Apoyar al equipo:**

- a) Ayudar en la recepción de los clientes;
- b) informar sobre servicios ofertados por el establecimiento;
- c) tomar reservaciones y resolver dudas del cliente por teléfono;
- d) ayudar al mesero a resolver dudas del cliente sobre la cuenta;
- e) realizar actividades de ingreso de datos, completar informes, llevar estadísticas de satisfacción de los clientes;
- f) aplicar las técnicas de atención y servicio al cliente.

**5.2 Competencia**

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

**5.2.1.1 Conocimientos:**

- a) Procedimientos de recepción y pago de valores;
- b) Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento;
- c) métodos específicos de control de caja;
- d) procedimientos de control de procesos de cobro y cierre de caja;
- e) programas informáticos y equipos especializados para punto de venta;
- f) principios de contabilidad;
- g) terminología aplicada al sector de alimentos y bebidas;
- h) técnicas de atención al cliente;
- i) estructura o composición de la carta, tipos de producto y sus precios correspondientes.

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y cálculo porcentual, sin calculadora;
- b) lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios;
- c) comunicación oral clara y articulada, con empleo de vocabulario adecuado;
- d) buena memoria para acordarse de códigos, precios y pedidos;
- e) capacidad de estimar cantidad y valor.

**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.

(Continúa)

## APÉNDICE Y (Informativo)

### **Y.1 Otros resultados**

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

**Y.1.2 Apoyar a la administración:**

- a) Hacer reporte de consumo;
- b) colaborar con el servicio de auditoria, tesorería;
- c) registrar cuentas por pagar y cuentas por cobrar;
- d) duplicar la jornada de trabajo en caso de día libre en la recepción.

**Y.1.3 Actuar como punto de venta:**

- a) Vender cigarrillos, caramelos o dulces, tarjetas telefónicas, chocolates y otros ítems.

**Y.1.4 Actuar como nexo entre el cliente y las otras áreas del establecimiento:**

- a) Comandar el pedido del huésped o cliente;
- b) ayudar en servicio de taxi, pasajes y otros;
- c) colaborar en la producción de platos y ejecución del servicio;
- d) asegurar que el pedido sea entregado;
- e) controlar pedido de servicio a la habitación;
- f) operar equipamiento especial, operar radio y equipo de sonido.

**Y.1.5 Comunicarse en otro idioma:**

- a) Aplicar vocabulario técnico en idioma inglés.

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

(Continúa)

## APÉNDICE Z

### Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

*Ley de Régimen Tributario Interno.* Ley 2006-34, publicada en el Registro Oficial 238, 28-III-2006.

*Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario y sus reformas.* Decreto Ejecutivo 2430, publicado en el Registro Oficial 494, 31-XII-2004.

### Z. 2 BASES DE ESTUDIO

Norma Brasileira. ABNT Proyecto 54:001.01-015:2003 - *Turismo - Caixa - Competência de pessoal.* Associação Brasileira de Normas Técnicas. Rio de Janeiro, 2003.

(Continúa)

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:**  
NTE INEN 2 437

**TÍTULO: TURISMO. CAJERO.**  
**REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Código:**  
SV 06.02-401

**ORIGINAL:**  
Fecha de iniciación del estudio:  
2005-12-12

**REVISIÓN:**  
Fecha de aprobación anterior por Consejo Directivo  
Oficialización con el Carácter de  
por Acuerdo No. de  
publicado en el Registro Oficial No. de  
Fecha de iniciación del estudio:

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

**Subcomité Técnico: Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20  
Integrantes del Subcomité Técnico:

Fecha de aprobación: 2006-10-10

**NOMBRES:**

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES  
DEL ECUADOR

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TURISMO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES

TURÍSTICAS

SECTOR CONSUMIDORES

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

---

Otros trámites:

---

El Consejo Directivo del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de

---

Oficializada como:  
Registro Oficial No.

Por Acuerdo Ministerial No.

---

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre**  
**Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2) 2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815**

**Dirección General:** E-Mail:[furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Normalización:** E-Mail:[normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Certificación:** E-Mail:[certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Verificación:** E-Mail:[verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Servicios Tecnológicos:** E-Mail:[inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)  
Regional Guayas: E-Mail:[inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)  
Regional Azuay: E-Mail:[inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)  
Regional Chimborazo: E-Mail:[inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)  
URL:[www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)

**QUITO:**

Ave. Amazonas y Patria (esq.), Edificio COFIEC, Piso 3

- (593-2) 2545 371 / 2231 198
- Fax: (593-2) 2507 682
- info@competencialaboral.org

**GUAYAQUIL:**

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta

- (593-4) 2291 959
- Fax: (593-4) 2390 107
- rpalacios@competencialaboral.org

[www.competencialaboral.org](http://www.competencialaboral.org)

ABP Publi

Publicación autorizada por:



Edificio Matriz  
Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro  
Teléfonos (593-2) 2501 885 a 2501 887  
Fax: (593-2) 2567 815  
URL: <http://www.inen.gov.ec>

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 432:2007

## CAMARERA DE PISOS

Requisitos de Competencia Laboral



Así se hace



Distribución Gratuita

## **Presentación**

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, se encuentra ejecutando el Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales que estamos desarrollando consiste en los siguientes procesos que se ejecutan de forma continua y dinámica:



### **Estudio e investigación**

Consiste en establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos.

### **Normalización**

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.

### **Formación / capacitación**

Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

### **Evaluación de conformidad**

Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

### Certificación

La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación.

Como resultado de la etapa de Normalización, presentamos al sector turístico esta Norma de Competencia Laboral, obtenida mediante un proceso sistemático y participativo que involucró a los actores clave del sector: gobierno, universidades, técnicos, trabajadores, empleadores y consumidores, movilizando así conocimientos, experiencias y criterios, a través de estrategias tales como talleres, consulta pública, comités de estudio y asesoría técnica especializada.

Esta norma, de validez y aplicabilidad nacional, será la base sobre la cual se otorgará la certificación a los trabajadores. Tenemos la seguridad de que el Sistema de Certificación de Competencias Laborales contribuirá considerablemente para el desarrollo del turismo ecuatoriano.



Sebastián Cornejo  
Presidente  
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

FENACAPTUR agradece a las siguientes empresas e instituciones que participaron en las diferentes etapas de consulta de esta norma:

**Ministerio de Turismo**

Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador

Cámara de Turismo de Pichincha

Cámara de Turismo del Guayas

Asociación Nacional de Restaurantes del Ecuador

Federación Hotelera del Ecuador

Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador

Universidad de Especialidades Turísticas

**Guayaquil**

Hotel La Torre

Hotel Ramada

Hotel Best Western Doral

**Cuenca**

Hotel Dorado

Hotel Yanuncay

Hotel Italia

Hotel Tito

Hostería Durán

Hotel Victoria

Gran Hotel

Hotel Conquistador

Hostal Posada del Ángel



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 432:2007**

---

## **\*TURISMO. CAMARERA DE PISOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. CHAMBERMAID. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

**\*Norma en proceso de oficialización.**

---

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

<b>Norma Técnica Ecuatoriana</b>	<b>TURISMO. CAMARERA DE PISOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 432:2007</b>
--------------------------------------	---	--------------------------------

## 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.* Conjugar los diferentes elementos para la entrega de un servicio final.

**3.1.11** *Ocupación.* Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

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

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

## 4. DISPOSICIONES GENERALES

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

(Continúa)

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

## 5. REQUISITOS

### **5.1 Resultados esperados**

#### **5.1.1 La camarera de pisos debe:**

##### **5.1.1.1 Lpiar, asear y ordenar las habitaciones:**

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

##### **5.1.1.2 Adecuar la habitación para recibir al huésped:**

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

##### **5.1.1.3 Inspeccionar el estado de una habitación:**

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

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

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

##### **5.1.1.5 Ordenar la habitación ocupada:**

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

##### **5.1.1.6 Efectuar controles y registros:**

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

##### **5.1.1.7 Operar equipos de trabajo:**

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

*(Continúa)*

**5.1.1.8 Brindar información del establecimiento al huésped:**

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

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

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

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

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

**5.1.1.11 Asegurar la satisfacción del cliente:**

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

**5.1.1.12 Cuidar de la apariencia personal:**

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

**5.1.1.13 Mantener la comunicación con los demás departamentos:**

- a) Coordinar actividades relacionadas con otras áreas.

**5.2 Competencia**

**5.2.1 La camarera de pisos, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.**

**5.2.1.1 Conocimientos:**

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

(Continúa)

**5.2.1.2 Habilidades:**

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

**5.2.1.3 Actitudes:**

- a) *Práctico*. Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar las cosas.
- b) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- c) *Tradicional*. Preserva los métodos bien establecidos, prefiere la ortodoxia, disciplinado y convencional.
- d) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- e) *Discreto*. Reservado, evita hablar de sí mismo y de los otros.
- f) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

(Continúa)

## APÉNDICE Y (Informativo)

### **Y.1 Otros resultados**

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

**Y.1.2 Vender servicios extra:**

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

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

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

**Y.1.4 Remover manchas difíciles en habitaciones:**

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

**Y.1.5 Realizar mantenimiento simple:**

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

**Y.1.6 Aplicar primeros auxilios básicos:**

- a) Dar asistencia a los huéspedes;
- b) realizar procedimientos de emergencia para accidentes u otras enfermedades de los huéspedes;
- c) formar parte de una de las brigadas de emergencia.

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

(Continúa)

## APÉNDICE Z

### Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

### Z. 2 BASES DE ESTUDIO

Norma Brasilera. ABNT Proyecto 54:001.02-014:2003 – *Turismo – Camareira ou arrumador – Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Rio de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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

ORIGINAL: Fecha de iniciación del estudio: 2005-12-12	REVISIÓN: Fecha de aprobación anterior por Consejo Directivo Oficialización con el Carácter de por Acuerdo No. de publicado en el Registro Oficial No. de  Fecha de iniciación del estudio:
---	---

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

**Subcomité Técnico: Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

**NOMBRES:**

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES  
DEL ECUADOR

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TURISMO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES

TURÍSTICAS

SECTOR CONSUMIDORES

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

---

Otros trámites:

---

El Consejo Directivo del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de

---

Oficializada como:  
Registro Oficial No.

Por Acuerdo Ministerial No.

---

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre**  
Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2) 2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815  
Dirección General: E-Mail:[furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)  
Área Técnica de Normalización: E-Mail:[normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)  
Área Técnica de Certificación: E-Mail:[certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)  
Área Técnica de Verificación: E-Mail:[verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)  
Área Técnica de Servicios Tecnológicos: E-Mail:[inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)  
Regional Guayas: E-Mail:[inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)  
Regional Azuay: E-Mail:[inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)  
Regional Chimborazo: E-Mail:[inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)  
URL:[www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)

**QUITO:**

Ave. Amazonas y Patria (esq.), Edificio COFIEC, Piso 3

- (593-2) 2545 371 / 2231 198
- Fax: (593-2) 2507 682
- info@competenciallaboral.org

**GUAYAQUIL:**

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta

- (593-4) 2291 959
- Fax: (593-4) 2390 107
- rpalacios@competenciallaboral.org

**[www.competenciallaboral.org](http://www.competenciallaboral.org)**

ABP Publi

Publicación autorizada por:



Edificio Matriz  
Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro  
Teléfonos (593-2) 2501 885 a 2501 887  
Fax: (593-2) 2567 815  
URL: <http://www.inen.gov.ec>

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 442:2007

## CHEF DE COCINA

Requisitos de Competencia Laboral



Así se hace



Distribución Gratuita

## Presentación

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, se encuentra ejecutando el Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales que estamos desarrollando consiste en los siguientes procesos que se ejecutan de forma continua y dinámica:



### Estudio e investigación

Consiste en establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos.

### Normalización

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.

### Formación / capacitación

Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

### Evaluación de conformidad

Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

### Certificación

La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación.

Como resultado de la etapa de Normalización, presentamos al sector turístico esta Norma de Competencia Laboral, obtenida mediante un proceso sistemático y participativo que involucró a los actores clave del sector: gobierno, universidades, técnicos, trabajadores, empleadores y consumidores, movilizando así conocimientos, experiencias y criterios, a través de estrategias tales como talleres, consulta pública, comités de estudio y asesoría técnica especializada.

Esta norma, de validez y aplicabilidad nacional, será la base sobre la cual se otorgará la certificación a los trabajadores. Tenemos la seguridad de que el Sistema de Certificación de Competencias Laborales contribuirá considerablemente para el desarrollo del turismo ecuatoriano.



Sebastián Cornejo

Presidente

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

FENACAPTUR agradece a las siguientes empresas e instituciones que participaron en las diferentes etapas de consulta de esta norma:

Ministerio de Turismo

Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador

Cámara de Turismo de Pichincha

Cámara de Turismo del Guayas

Asociación Nacional de Restaurantes del Ecuador

Federación Hotelera del Ecuador

Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador

Universidad de Especialidades Turísticas

Instituto Tecnológico de Hotelería y Turismo ITHI

**Quito**

Hotel Howard Johnson

Hotel Best Western Plaza

Hotel Quito

Hotel Río Amazonas

Hotel República

Hotel Patio Andaluz

Restaurante Pim's

Restaurante Chez Jerome

Restaurante La Choza

Restaurante La Ronda

Restaurante Sake

Crepes & Waffles

Banquetes R & S

Arrayanes Country Club

**Guayaquil**

Grand Hotel Guayaquil

Hotel Sol de Oriente

Hotel Howard Johnson

Hotel Ramada

Restaurante Anderson



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 442:2007**

---

## **\*TURISMO. CHEF DE COCINA. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. RESTAURANT CHEF. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

**\*Norma en proceso de oficialización.**

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, chef de cocina, requisitos  
SV 06.04-407  
CDU: 338.48:-057  
CIIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana</b>	<b>TURISMO. CHEF DE COCINA. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 442:2007</b>
--------------------------------------	--	--------------------------------

## 1. OBJETO

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

## 2. ALCANCE

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

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

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

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

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

**3.1.11** *Seguridad alimentaria.* Normas de seguridad y manipulación de alimentos que incluye estándares y procesos en compras, recepción, almacenamiento, producción, despacho, servicio y manipulación de desechos y desperdicios.

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

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

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, chef de cocina, requisitos.

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

**4.1 Descripción de la ocupación.** El chef de cocina se ocupa principalmente, de crear, coordinar y realizar recetas y platos; de supervisar el equipo de trabajo de la cocina; de asegurar la calidad de los productos y servicios y la rentabilidad para el establecimiento.

#### 5. REQUISITOS

##### 5.1 Resultados esperados

**5.1.1** *El chef de cocina debe:*

**5.1.1.1** *Planificar y controlar la cocina:*

- a) Efectuar investigación de mercado y evaluar nuevos productos y proveedores;
- b) definir metas de productividad;
- c) realizar control de aprovechamiento y desperdicio, controlar manipulación, acondicionamiento y desecho de la basura;
- d) analizar reportes, estadísticas y desempeño de la cocina;
- e) buscar la mayor rentabilidad para el negocio;
- f) cuidar equipos, maquinaria e instalaciones;
- g) solicitar servicios de mantenimiento.

**5.1.1.2** *Elaborar programación de la cocina:*

- a) Mantener al día información sobre la demanda del servicio para la planificación de la producción;
- b) programar y distribuir el trabajo y el personal necesario para la realización del servicio de la cocina;
- c) elaborar horarios de trabajo normal y en situación especial o emergente;
- d) verificar la disponibilidad de recursos y tiempo para la realización del trabajo;
- e) emitir instrucción verbal o escrita y horario de trabajo.

**5.1.1.3** *Elaborar menú o carta:*

- a) Definir el menú considerando la opinión de los integrantes del equipo de la cocina y del salón;
- b) equilibrar el menú según la apariencia, sabor, textura, temperatura, temporada, variedad y propiedad nutricional y dietética de los alimentos;
- c) analizar costos y rentabilidad del menú;
- d) definir estilo y especialización del establecimiento, capacidad de producción y de organización, recursos y equipos disponibles, clientela y política de precio.

**5.1.1.4** *Crear recetas y preparar platos:*

- a) Crear y adaptar receta y sustituir ingredientes;
- b) efectuar levantamiento de material necesario y costos;
- c) definir y establecer estándar de porción y acompañamiento, preparación, tipo de presentación, costo y precio del plato;
- d) elaborar ficha técnica;
- e) realizar prueba de degustación;
- f) realizar preparación, cocción, montaje y presentación de plato.

**5.1.1.5** *Administrar existencia (stock) y consumo:*

- a) Analizar el consumo frente al menú;
- b) definir nivel de existencia (stock) con el cocinero;
- c) solicitar compra de mercadería;
- d) recibir y verificar calidad de la mercadería;
- e) presentar reporte de no-conformidad de la mercadería recibida o devuelta;
- f) coordinar la realización de inventario y control de equipos, maquinaria, utensilios, herramientas y productos perecibles;
- g) solicitar reposición de material de producción que se encuentre en mal estado.

*(Continúa)*

**5.1.1.6 Coordinar el trabajo de la cocina para banquete y servicio especial:**

- a) Recibir y analizar la orden de servicio;
- b) presentar sugerencia de menú y precio;
- c) planificar y determinar el personal necesario y disponible para el servicio;
- d) coordinar la actividad de la cocina e interactuar con otras áreas involucradas;
- e) participar en la definición de la preparación y en la disposición de montaje del banquete.

**5.1.1.7 Administrar al equipo:**

- a) Seleccionar, entrenar y supervisar colaboradores;
- b) verificar el cumplimiento del personal con los estándares de servicio y el uso correcto de técnicas de trabajo;
- c) analizar el desempeño y comportamiento de los integrantes del equipo;
- d) mantener la disciplina y solucionar conflictos;
- e) efectuar inspección en la cocina;
- f) verificar la evolución y ejecución de los servicios;
- g) estudiar nuevos métodos y procedimientos de trabajo;
- h) definir colaboradores para la realización de las actividades de acuerdo con las habilidades;
- i) gestionar reclamos del cliente;
- j) planificar y autorizar reasignación y vacaciones;
- k) desarrollar acciones motivadoras, de cooperación y espíritu de equipo;
- l) coordinar la integración de nuevos colaboradores.

**5.1.1.8 Supervisar cuidados de higiene personal y seguridad de los alimentos:**

- a) Supervisar al equipo y aplicar los cuidados de higiene, presentación personal, uniforme y accesorios que afectan la seguridad personal;
- b) supervisar la aplicación de procedimientos de higiene y seguridad de los alimentos;
- c) supervisar la limpieza de máquinas, instrumentos y utensilios;
- d) supervisar el uso de técnicas de control de contaminación;
- e) supervisar el mantenimiento, seguridad y limpieza del lugar de trabajo;
- f) supervisar el cumplimiento de estándares de acondicionamiento y desecho de basura y el cumplimiento de la legislación específica.

**5.1.1.9 Representar a la organización:**

- a) Participar de eventos, festivales gastronómicos, charlas, cursos y seminarios;
- b) dar entrevistas relacionadas a cocina, administración culinaria y cultura gastronómica.

**5.2 Competencia**

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

**5.2.1.1 Conocimientos:**

- a) Prácticas administrativas de planificación;
- b) elaboración de presupuesto;
- c) análisis y control de costos y resultados;
- d) administración de la producción;
- e) principios básicos de gestión de procesos en la producción de alimentos y bebidas;
- f) principios de administración de alimentos y bebidas;
- g) técnicas de administración del recurso humano, herramientas de gestión;
- h) manejo de indicadores de gestión y cumplimiento de metas;
- i) procesos para selección, entrenamiento y evaluación de personal;
- j) creación de planes de capacitación para los integrantes del grupo;
- k) recetas básicas de la cocina nacional e internacional para los varios tipos de servicio;
- l) NTE INEN 2 458;
- m) términos técnicos operacionales de alimentos y bebidas;
- n) primeros auxilios básicos;

(Continúa)

- o) seguridad industrial;
- p) ingredientes, variedad, sazón de productos e insumos básicos de la cocina;
- q) técnicas de preparación, técnicas de cocción, disposición, montaje y presentación de platos, técnicas de servicio;
- r) técnicas de aprovechamiento, porcionamiento de alimentos y sustitución de ingredientes, que resulten en pérdidas mínimas;
- s) técnicas de combinación de alimentos de acuerdo con color, textura, aroma, paladar y aspecto visual;
- t) aspectos básicos de nutrición y dietas alimenticias;
- u) principales tipos, estructura y funcionamiento de establecimientos de alimentación y tipos de servicio y presentación de platos;
- v) maquinaria, equipos y utensilios de cocina;
- w) términos técnicos nacionales e internacionales de gastronomía;
- x) requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación.

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Leer e identificar hora, temperatura y peso;
- b) cálculo estimativo de tiempo, peso, dimensión, cantidad y costo de los alimentos;
- c) calcular operaciones aritméticas básicas, porcentajes y fracciones;
- d) memoria de corto y largo plazo;
- e) comunicación clara y articulada, en forma oral y escrita;
- f) capaz de escuchar, orientar, supervisar, motivar y relacionarse con el equipo de trabajo;
- g) capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante el período de trabajo y con temperatura elevada;
- h) iniciativa para prevenir y solucionar problemas;
- i) juzgar sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos;
- j) reflejos rápidos, coordinación motriz fina.

**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.

(Continúa)

## APÉNDICE Y (Informativo)

### **Y.1 Otros resultados**

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

#### **Y.1.2 *Explicar plato:***

- a) Recibir al cliente en la cocina;
- b) visitar al cliente en el salón de servicio;
- c) explicar la historia y la composición del plato.

#### **Y.1.3 *Utilizar computador:***

- a) Ingresar datos;
- b) almacenar y clasificar información;
- c) buscar información almacenada.

#### **Y.1.4 *Vender servicios extra:***

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

#### **Y.1.5 *Conocer vinos y licores:***

- a) Sugerir vino adecuado al menú, al plato seleccionado o a la ocasión y tipo de servicio;
- b) conocer licores utilizados para la preparación de los alimentos.

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

- a) Conocer vocabulario técnico en idiomas inglés y francés; necesario para la lectura, actualización, participación en eventos internacionales e investigación de nuevos productos y servicios de otros países.

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

*(Continúa)*

## APÉNDICE Z

### Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

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

### Z. 2 BASES DE ESTUDIO

Norma Brasilera. ABNT Proyecto 54:001.01-013:2003 - *Turismo - Chefe ejecutivo de cozinha - Competência de pessoal.* Associação Brasileira de Normas Técnicas. Rio de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:**  
NTE INEN 2 442

**TÍTULO: TURISMO. CHEF DE COCINA.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Código:**  
**SV 06.04-407**

**ORIGINAL:**  
Fecha de iniciación del estudio:  
2005-12-12

**REVISIÓN:**  
Fecha de aprobación anterior por Consejo Directivo  
Oficialización con el Carácter de  
por Acuerdo No. de  
publicado en el Registro Oficial No. de  
Fecha de iniciación del estudio:

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

**Subcomité Técnico: Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20  
Integrantes del Subcomité Técnico:

Fecha de aprobación: 2006-10-10

**NOMBRES:**

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES  
DEL ECUADOR

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TURISMO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES

TURÍSTICAS

SECTOR CONSUMIDORES

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

---

Otros trámites:

---

El Consejo Directivo del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de

---

Oficializada como:  
Registro Oficial No.

Por Acuerdo Ministerial No.

---

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre**  
**Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2) 2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815**

**Dirección General:** E-Mail:[furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Normalización:** E-Mail:[normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Certificación:** E-Mail:[certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Verificación:** E-Mail:[verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Servicios Tecnológicos:** E-Mail:[inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)  
Regional Guayas: E-Mail:[inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)  
Regional Azuay: E-Mail:[inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)  
Regional Chimborazo: E-Mail:[inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)  
URL:[www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)

**QUITO:**

Ave. Amazonas y Patria (esq.), Edificio COFIEC, Piso 3  
• (593-2) 2545 371 / 2231 198  
• Fax: (593-2) 2507 682  
• info@competencialaboral.org

**GUAYAQUIL:**

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta  
• (593-4) 2291 959  
• Fax: (593-4) 2390 107  
• rpalacios@competencialaboral.org

[www.competencialaboral.org](http://www.competencialaboral.org)

ABP Publi

Publicación autorizada por:



Edificio Matriz  
Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro  
Teléfonos (593-2) 2501 885 a 2501 887  
Fax: (593-2) 2567 815  
URL: <http://www.inen.gov.ec>

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 455:2007

## CHEF DE PARTIDA

Requisitos de Competencia Laboral



Así se hace



Distribución Gratuita

## Presentación

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, se encuentra ejecutando el Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales que estamos desarrollando consiste en los siguientes procesos que se ejecutan de forma continua y dinámica:



### Estudio e investigación

Consiste en establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos.

### Normalización

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.

### Formación / capacitación

Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

### Evaluación de conformidad

Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

### Certificación

La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación.

Como resultado de la etapa de Normalización, presentamos al sector turístico esta Norma de Competencia Laboral, obtenida mediante un proceso sistemático y participativo que involucró a los actores clave del sector: gobierno, universidades, técnicos, trabajadores, empleadores y consumidores, movilizando así conocimientos, experiencias y criterios, a través de estrategias tales como talleres, consulta pública, comités de estudio y asesoría técnica especializada.

Esta norma, de validez y aplicabilidad nacional, será la base sobre la cual se otorgará la certificación a los trabajadores. Tenemos la seguridad de que el Sistema de Certificación de Competencias Laborales contribuirá considerablemente para el desarrollo del turismo ecuatoriano.



Sebastián Cornejo

Presidente

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

FENACAPTUR agradece a las siguientes empresas e instituciones que participaron en las diferentes etapas de consulta de esta norma:

Ministerio de Turismo  
Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador  
Cámara de Turismo de Pichincha  
Cámara de Turismo del Guayas  
Asociación Nacional de Restaurantes del Ecuador  
Federación Hotelera del Ecuador  
Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador  
Universidad de Especialidades Turísticas  
Instituto Tecnológico de Hotelería y Turismo ITHI  
Instituto Tecnológico ISAAC  
Instituto Superior de Arte Culinario  
Escuela de Chefs

**Quito**

Hotel Howard Johnson  
Hotel Best Western Plaza  
Hotel Quito  
Hotel Radisson  
Crepes & Waffles  
Restaurante La Choza  
Restaurante La Ronda  
Restaurante Chez Jerome  
Tropicalbirding  
Arrayanes Country Club

**Guayaquil**

Worthy Dutton S.A.

**Azoguez**

Hotel Paraíso



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 455:2007**

---

## **\*TURISMO. CHEF DE PARTIDA. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. ASSISTANT CHEF. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

**\*Norma en proceso de oficialización.**

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, chef de partida, requisitos  
SV 06.04-410  
CDU: 338.48:-057  
CIIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana</b>	<b>TURISMO. CHEF DE PARTIDA. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 455:2007</b>
--------------------------------------	---	--------------------------------

## 1. OBJETO

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

## 2. ALCANCE

**2.1** Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como chef de partida 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** *Caza.* Conjunto de animales comestibles que viviendo en estado salvaje se cazan en determinadas épocas y se comercializan.

**3.1.3** *Competencia.* Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño del trabajo en la solución de problemas para generar los resultados esperados.

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

**3.1.5** *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.

**3.1.6** *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.

**3.1.7** *Gratinar.* Acción de dorar en un horno determinadas preparaciones, con o sin salsa pero generalmente espolvoreadas de queso rallado y algo de mantequilla.

**3.1.8** *Guarnición.* Géneros diversos que acompañan a las preparaciones culinarias, formando parte de ellas o bien aparte, y que sirven de complemento alimenticio y estético del alimento principal.

**3.1.9** *Guisar.* Preparar o cocinar los alimentos sometiéndolos a la acción del fuego. Preparar los alimentos haciéndolos cocer, después de rehogados en una salsa compuesta de grasa, agua o caldo, cebolla y otros condimentos.

**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** *Marinar.* Técnica en la que se agrega productos que pueden aportar sabor y aroma a la preparación principal, dejando reposar en frío por períodos extensos.

**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.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, chef de partida, requisitos.

**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 Rehogar.** Cocinar un género a fuego lento en una pequeña cantidad de materia grasa.

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

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

**3.1.18 Saltear.** Cocer a fuego lento y con poco aceite, en sartén, removiendo enérgicamente.

**3.1.19 Seguridad alimentaria.** Normas de seguridad y manipulación de alimentos que incluye estándares y procesos en compras, recepción, almacenamiento, producción, despacho, servicio y manipulación de desechos y desperdicios.

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

**3.1.21 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 chef de partida se ocupa principalmente, de ejecutar recetas; preparar y finalizar platos calientes y fríos más comunes y la especialidad del establecimiento. Utiliza los productos preparados por los demás profesionales del equipo; responsable por la elaboración de ensaladas y embutidos, salsas, guarniciones, entre otros.

#### 5. REQUISITOS

##### 5.1 Resultados esperados

**5.1.1 El chef de partida debe:**

**5.1.1.1 Apoyar al chef de cocina en la administración de existencias (stock) y control de consumo de productos:**

- a) Tener el conocimiento de la producción de platillos de la carta o el menú;
- b) ayudar en la definición de la calificación y cuantificación de producto;
- c) recibir, verificar y almacenar la cantidad de la mercadería comprada o solicitada;
- d) verificar calidad y fecha de caducidad de producto perecible;
- e) organizar y rotar el producto de la cámara fría;
- f) realizar el inventario físico de bodegas y frigoríficos;
- g) apoyar el control diario de consumo de ingredientes, productos y material, evitando desperdicio.

**5.1.1.2 Orientar a los ayudantes en la realización de cortes y preparación de carnes, aves, caza, mariscos, pescado y vegetales:**

- a) Orientar sobre limpieza, corte, deshuesamiento y conservación de carne, ave, caza, mariscos, pescado y vegetales;
- b) condimentar y marinar alimentos;
- c) utilizar técnicas de congelamiento y deshielo, manipulación, corte, almacenamiento y conservación de alimentos;
- d) utilizar técnicas de aprovechamiento, porcionamiento y sustitución de ingredientes, que resulten en pérdidas mínimas.

(Continúa)

**5.1.1.3 Cocinar, asar, freír, rehogar, saltear, guisar y gratinar alimentos:**

- a) Utilizar técnicas de cocción;
- b) observar punto, textura, sabor, color y conservación de las propiedades del alimento;
- c) controlar tiempo y temperatura de acuerdo con el equipo y el producto alimenticio.

**5.1.1.4 Preparar, montar y presentar platos calientes y fríos de la cocina nacional e internacional:**

- a) Montar y presentar plato en recipiente apropiado de acuerdo con el tipo de servicio;
- b) ejecutar flambeo de alimento y dar información sobre la composición del plato, en el salón o en la cocina.

**5.1.1.5 Supervisar el montaje de servicio:**

- a) Supervisar el montaje de servicio de banquete;
- b) preparar, confeccionar y presentar diferentes platos; asociar guarnición;
- c) supervisar el montaje de platos en recipiente apropiado de acuerdo con el tipo de servicio.

**5.1.1.6 Cuidar del área de trabajo, planificar y organizar el propio trabajo:**

- a) Preparar y arreglar el área de trabajo para la puesta a punto (*mise en place*);
- b) cerrar el servicio de la cocina;
- c) coordinar o realizar la limpieza; mantener higiene y seguridad permanente en el área de trabajo.

**5.1.1.7 Operar equipos y maquinaria:**

- a) Operar cocina, horno, plancha, parrilla, horno de microondas, cámara frigorífica, refrigeradora, batidora, freidora, mezcladora, licuadora, picadora, moledora, cortador de embutidos, peladora, multiprocesador y otros equipos destinados a la preparación del alimento.

**5.1.1.8 Cuidar de la higiene, seguridad alimentaria y presentación personal:**

- a) Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad alimentaria en la manipulación de alimentos, limpieza de máquinas, instrumentos y utensilios;
- b) aplicar técnica de control de contaminación; mantener el ambiente limpio, seguro y saludable;
- c) cuidar de la higiene del uniforme y accesorios que influyen en la seguridad alimentaria y en la presentación personal.

**5.1.1.9 Apoyar al equipo:**

- a) Asistir, supervisar y entrenar ayudantes durante el trabajo;
- b) acompañar la ejecución del trabajo; reorientar el proceso;
- c) transmitir nuevos conocimientos;
- d) observar la adhesión del ayudante al estándar de servicio;
- e) planificar, distribuir y coordinar tareas junto al ayudante;
- f) interactuar con los otros profesionales del equipo, responsables por la preparación de ensaladas, embutidos, salsas, guarniciones y postres;
- g) atender a reclamos del salón;
- h) desarrollar acciones motivadoras, de cooperación y espíritu de equipo.

**5.2 Competencia**

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

**5.2.1.1 Conocimientos:**

- a) Procedimientos de inventario y rotación de existencias (*stock*);
- b) técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos;
- c) NTE INEN 2 458;
- d) procedimientos de limpieza e higienización de ambientes, utensilios y maquinaria;
- e) procedimientos de emergencia;

(Continúa)

- f) procedimientos de apertura y cierre del área de trabajo;
- g) técnicas de corte, moldeado, aprovechamiento y porcionamiento de alimentos;
- h) ingredientes e insumos básicos de la cocina, alternativas de sustitución, formas de temperar y marinar alimentos;
- i) datos históricos y recetas básicas de platos calientes y fríos, guarniciones y postres de la cocina nacional e internacional, para los varios tipos de servicios;
- j) técnicas de descongelación, cocción, con observación de punto, tiempo, textura, sabor, color y conservación de las propiedades de los alimentos;
- k) técnicas de combinación de alimentos de acuerdo con color, textura, aroma, paladar y aspecto visual;
- l) principales tipos de servicios y presentación de platos;
- m) maquinaria, equipos y utensilios básicos de la cocina;
- n) vocabulario técnico relativo a la cocina nacional e internacional;
- o) requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación.

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas;
- b) lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios con caligrafía legible;
- c) lectura e identificación de hora, temperatura y peso, estimación de tiempo, dimensión, cantidad, rendimiento y costo de los alimentos;
- d) identificación de sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos;
- e) capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo y en ambiente con temperatura elevada.

**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.

(Continúa)

## APÉNDICE Y (Informativo)

### **Y.1 Otros resultados**

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

**Y.1.2** *Sustituir a otro cocinero o al chef de cocina.*

**Y.1.3** *Sugerir menú:*

- a) Presentar al chef de cocina sugerencia de otros platos de la cocina nacional e internacional;
- b) realizar investigación de nuevos proveedores y productos;
- c) presentar creaciones propias de plato y guarnición;
- d) equilibrar el menú según color, sabor, textura, tamaño y temporada;
- e) elaborar presentación de plato; mantener registro en ficha técnica.

**Y.1.4** *Sugerir alimento para dieta especial:*

- a) Proponer opciones para atender a persona diabética, alérgica, con presión o colesterol altos y para otras dietas con orientación de nutricionista.

**Y.1.5** *Hacer decoraciones:*

- a) Esculpir en hielo, verdura y legumbre artísticamente;
- b) hacer arreglo con fruta, verdura y flor, para decorar plato, bandeja, fuente y mesa.

**Y.1.6** *Utilizar computador:*

- a) Ingresar datos;
- b) almacenar y clasificar información;
- c) buscar información almacenada.

**Y.1.7** *Mantener al equipo motivado:*

- a) Planear el logro de metas, ejecución de tareas repetitivas, desagradables y cansadas;
- b) obtener la constante colaboración de los ayudantes.

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

- a) Participar de la definición de porción y costo-estándar;
- b) participar de la planificación y evaluación de la actividad y de los resultados de la cocina;
- c) participar de la realización del cierre de cantidad de pedidos de la cocina;
- d) participar de la preparación de plan y cronograma de trabajo del personal.

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

(Continúa)

## APÉNDICE Z

### Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

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

### Z. 2 BASES DE ESTUDIO

NIH 10:2000. Instituto de Hospitalidade - *Turismo - Cozinheiro de Brigada - Competencias de personal.* Salvador de Bahía, 2000.

(Continúa)

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:**  
NTE INEN 2 455

**TÍTULO: TURISMO. CHEF DE PARTIDA.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Código:**  
**SV 06.04-410**

**ORIGINAL:**  
Fecha de iniciación del estudio:  
2005-12-12

**REVISIÓN:**  
Fecha de aprobación anterior por Consejo Directivo  
Oficialización con el Carácter de  
por Acuerdo No. de  
publicado en el Registro Oficial No. de  
Fecha de iniciación del estudio:

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

**Subcomité Técnico: Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20  
Integrantes del Subcomité Técnico:

Fecha de aprobación: 2006-10-10

**NOMBRES:**

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES  
DEL ECUADOR

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TURISMO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES

TURÍSTICAS

SECTOR CONSUMIDORES

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

---

Otros trámites:

---

El Consejo Directivo del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de

---

Oficializada como:  
Registro Oficial No.

Por Acuerdo Ministerial No.

---

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre**  
**Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2) 2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815**

**Dirección General:** E-Mail:[furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Normalización:** E-Mail:[normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Certificación:** E-Mail:[certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Verificación:** E-Mail:[verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Servicios Tecnológicos:** E-Mail:[inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)  
Regional Guayas: E-Mail:[inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)  
Regional Azuay: E-Mail:[inencuencia@inen.gov.ec](mailto:inencuencia@inen.gov.ec)  
Regional Chimborazo: E-Mail:[inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)  
URL:[www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)



un programa de:



#### **QUITO:**

Ave. Amazonas y Patria (esq.), Edificio COFIET, Piso 3

- (593-2) 2545 371 / 2231 198
- Fax: (593-2) 2507 682
- info@competencialaboral.org

#### **GUAYAQUIL:**

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta

- (593-4) 2291 959
- Fax: (593-4) 2390 107
- rpalacios@competencialaboral.org

**[www.competencialaboral.org](http://www.competencialaboral.org)**

ABP Publ

Publicación autorizada por:



Edificio Matriz  
Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro  
Teléfonos (593-2) 2501 885 a 2501 887  
Fax: (593-2) 2567 815  
URL: <http://www.inen.gov.ec>

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 440:2007

## MESERO

Requisitos de Competencia Laboral



Así se hace



Distribución Gratuita

## Presentación

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, se encuentra ejecutando el Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales que estamos desarrollando consiste en los siguientes procesos que se ejecutan de forma continua y dinámica:



### Estudio e investigación

Consiste en establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos.

### Normalización

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.

### Formación / capacitación

Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

### Evaluación de conformidad

Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

### Certificación

La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación.

Como resultado de la etapa de Normalización, presentamos al sector turístico esta Norma de Competencia Laboral, obtenida mediante un proceso sistemático y participativo que involucró a los actores clave del sector: gobierno, universidades, técnicos, trabajadores, empleadores y consumidores, movilizando así conocimientos, experiencias y criterios, a través de estrategias tales como talleres, consulta pública, comités de estudio y asesoría técnica especializada.

Esta norma, de validez y aplicabilidad nacional, será la base sobre la cual se otorgará la certificación a los trabajadores. Tenemos la seguridad de que el Sistema de Certificación de Competencias Laborales contribuirá considerablemente para el desarrollo del turismo ecuatoriano.



Sebastián Cornejo

Presidente

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

FENACAPTUR agradece a las siguientes empresas e instituciones que participaron en las diferentes etapas de consulta de esta norma:

Ministerio de Turismo

Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador

Cámara de Turismo de Pichincha

Cámara de Turismo del Guayas

Asociación Nacional de Restaurantes del Ecuador

Federación Hotelera del Ecuador

Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador

Universidad de Especialidades Turísticas

Universidad Central del Ecuador

**Quito**

Hostal La Pradera

Restaurante Chez Jerome

Arrayanes Country Club

Bar - Restaurante La Naranjilla Mecánica

**Guayaquil**

Grand Hotel Guayaquil

Hotel Sol de Oriente

Restaurante Anderson

Hotel La Torre

Hotel Ramada

TGI Friday's

Multieventos

Hotel Continental

Hotel Paraíso

**Cuenca**

Hotel Dorado

Hotel Yanuncay

Hotel Italia

Hostería Durán

Hotel Victoria

Hotel Conquistador

Hostal Posada del Ángel

Hostal Milán



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 440:2007**

---

## **\*TURISMO. MESERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. WAITER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

**\*Norma en proceso de oficialización.**

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, mesero, requisitos  
SV 06.04-405  
CDU: 338.48:-057  
CIIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana</b>	<b>TURISMO. MESERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 440:2007</b>
--------------------------------------	--	--------------------------------

## 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.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, mesero, requisitos.

**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; flambeiar; 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 una 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.

(Continúa)

**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.

(Continúa)

**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.

(Continúa)

## APÉNDICE Y (Informativo)

### **Y.1 Otros resultados**

**Y.1.1** Este apéndice tiene por objeto ejemplificar otros resultados aplicables en situaciones particulares de la ocupación de 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.

*(Continúa)*

## 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. Rio de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

---

**Documento:** NTE INEN 2 440      **TÍTULO:** TURISMO. MESERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.      **Código:** SV 06.04-405

---

<b>ORIGINAL:</b> Fecha de iniciación del estudio: 2005-12-12	<b>REVISIÓN:</b> Fecha de aprobación anterior por Consejo Directivo Oficialización con el Carácter de por Acuerdo No. de publicado en el Registro Oficial No. de  Fecha de iniciación del estudio:
--	--

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

---

**Subcomité Técnico: Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

**NOMBRES:**

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES  
DEL ECUADOR

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TURISMO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES

TURÍSTICAS

SECTOR CONSUMIDORES

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

---

Otros trámites:

---

El Consejo Directivo del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de

---

Oficializada como:  
Registro Oficial No.

Por Acuerdo Ministerial No.

---

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre**  
**Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2) 2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815**

**Dirección General:** E-Mail:[furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Normalización:** E-Mail:[normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Certificación:** E-Mail:[certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Verificación:** E-Mail:[verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Servicios Tecnológicos:** E-Mail:[inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)  
Regional Guayas: E-Mail:[inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)  
Regional Azuay: E-Mail:[inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)  
Regional Chimborazo: E-Mail:[inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)  
URL:[www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)

**QUITO:**

Ave. Amazonas y Patria (esq.), Edificio COFIEC, Piso 3

• (593-2) 2545 371 / 2231 198

• Fax: (593-2) 2507 682

• info@competenciallaboral.org

**GUAYAQUIL:**

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta

• (593-4) 2291 959

• Fax: (593-4) 2390 107

• rpalacios@competenciallaboral.org

**[www.competenciallaboral.org](http://www.competenciallaboral.org)**

ABP Publi

Publicación autorizada por:



Edificio Matriz  
Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro  
Teléfonos (593-2) 2501 885 a 2501 887  
Fax: (593-2) 2567 815  
URL: <http://www.inen.gov.ec>

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 435:2007

## POSILLERO

Requisitos de Competencia Laboral



Así se hace



Distribución Gratuita

## Presentación

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, se encuentra ejecutando el Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales que estamos desarrollando consiste en los siguientes procesos que se ejecutan de forma continua y dinámica:



### Estudio e investigación

Consiste en establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos.

### Normalización

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.

### Formación / capacitación

Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

### Evaluación de conformidad

Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

### Certificación

La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación.

Como resultado de la etapa de Normalización, presentamos al sector turístico esta Norma de Competencia Laboral, obtenida mediante un proceso sistemático y participativo que involucró a los actores clave del sector: gobierno, universidades, técnicos, trabajadores, empleadores y consumidores, movilizando así conocimientos, experiencias y criterios, a través de estrategias tales como talleres, consulta pública, comités de estudio y asesoría técnica especializada.

Esta norma, de validez y aplicabilidad nacional, será la base sobre la cual se otorgará la certificación a los trabajadores. Tenemos la seguridad de que el Sistema de Certificación de Competencias Laborales contribuirá considerablemente para el desarrollo del turismo ecuatoriano.



Sebastián Cornejo  
Presidente  
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

FENACAPTUR agradece a las siguientes empresas e instituciones que participaron en las diferentes etapas de consulta de esta norma:

Ministerio de Turismo

Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador

Cámara de Turismo de Pichincha

Cámara de Turismo del Guayas

Asociación Nacional de Restaurantes del Ecuador

Federación Hotelera del Ecuador

Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador

Universidad de Especialidades Turísticas

**Quito**

Hotel Howard Johnson

Hotel Best Western Plaza

Hotel Quito

Hotel Embassy

Hotel Río Amazonas

Hotel República

Apartamentos Los Quipus

Hotel Radisson

Restaurante Pim's

Restaurante Chez Jerome

KFC

Restaurante La Choza

Restaurante La Ronda

Restaurante Columbus

**Guayaquil**

Grand Hotel Guayaquil

Hotel Sol de Oriente

Restaurante Anderson

Hotel Howard Johnson



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 435:2007**

---

## **\*TURISMO. POSILLERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. STEWARD. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

**\*Norma en proceso de oficialización.**

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, posillero, requisitos  
SV 06.04-401  
CDU: 338.48:-057  
CIIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana</b>	<b>TURISMO. POSILLERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 435:2007</b>
--------------------------------------	---	--------------------------------

## 1. OBJETO

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

## 2. ALCANCE

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

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

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

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

**3.1.6** *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.

**3.1.7** *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.

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

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

**3.1.10** *Seguridad alimentaria.* Normas de seguridad y manipulación de alimentos que incluye estándares y procesos en compras, recepción, almacenamiento, producción, despacho, servicio y manipulación de desechos y desperdicios.

## 4. DISPOSICIONES GENERALES

**4.1 Descripción de la ocupación.** El posillero se ocupa, principalmente, de higienizar, limpiar, lavar y arreglar la loza, cubiertos, cristales, ollas, utensilios y equipos de cocina, de acuerdo con los estándares de higiene y seguridad alimentaria.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, posillero, requisitos.

## 5. REQUISITOS

### 5.1 Resultados esperados

#### 5.1.1 *El posillero debe:*

##### 5.1.1.1 *Limpiar, lavar e higienizar utensilios y equipos:*

- a) Lavar y lustrar ollas, sartenes y otros utensilios usados en la cocina;
- b) lavar e higienizar loza, cubiertos, cristales y platería;
- c) limpiar e higienizar estufas, hornos, congeladora, refrigeradora, mesones, campanas, filtros, entre otros equipos.

##### 5.1.1.2 *Almacenar y organizar utensilios:*

- a) Almacenar loza, cubiertos, cristales y platería;
- b) arreglar todos los utensilios en bodega o local apropiado;
- c) controlar los utensilios utilizados en el salón;
- d) notificar la pérdida de material por quiebra.

##### 5.1.1.3 *Apoyar en los inventarios de utensilios:*

- a) Ayudar en los inventarios de utensilios y menaje menor;
- b) proveer a las diferentes áreas de sus requerimientos de utensilios y menaje menor.

##### 5.1.1.4 *Cuidar de la seguridad alimentaria:*

- a) Aplicar los procedimientos de seguridad alimentaria;
- b) evitar la contaminación de utensilios, lozas, superficies y elementos que entran en contacto con los alimentos;
- c) evitar la contaminación cruzada, la intoxicación por el uso indebido de productos químicos y problemas similares.

##### 5.1.1.5 *Cuidar del área de trabajo:*

- a) Mantener limpio y organizado el local de trabajo;
- b) limpiar, lavar y conservar piso, paredes, corredores, ventanas, lavabos, locales de basura, vidrios, rejillas, desagües y locales de almacenamiento.

##### 5.1.1.6 *Cuidar de la presentación personal:*

- a) Usar uniforme completo;
- b) asegurar la higiene del uniforme, de los accesorios y utensilios que entran en contacto con el alimento.

##### 5.1.1.7 *Apoyar al equipo:*

- a) Auxiliar en la limpieza de área externa a la cocina como bar y restaurante;
- b) pasar plato de la cocina al mesero;
- c) afilar cuchillos,
- d) ayudar en el montaje de mesas, equipos, estaciones de trabajo en áreas públicas según política de la empresa;
- e) colaborar con el departamento de servicio y cocina en el montaje de material, mobiliario, equipos y utensilios para eventos especiales.

### 5.2 Competencia

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

(Continúa)

**5.2.1.1 Conocimientos:**

- a) NTE INEN 2 458;
- b) técnicas básicas de limpieza e higienización de ambientes, utensilios y equipos;
- c) prácticas de arreglo y localización de menaje, utensilios y equipos;
- d) seguridad industrial;
- e) primeros auxilios básicos;
- f) manipulación de químicos y productos especiales;
- g) técnicas de manejo de inventarios.

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Lectura de instrucciones simples e identificación de placas, señales de advertencia y símbolos más usuales del sector;
- b) manipular correctamente los utensilios, equipos menores y equipos mayores;
- c) manipular y transportar objetos, instrumentos y equipos de tamaño pequeño y mediano;
- d) coordinación motriz;
- e) arreglar o reparar daños menores de equipos y utensilios;
- f) almacenar y organizar utensilios;
- g) administrar inventarios de utensilios.

**5.2.1.3 Actitudes:**

- a) *Detallista.* Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- b) *Atento.* Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

(Continúa)

## APÉNDICE Y (Informativo)

### Y.1 Otros resultados

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

**Y.1.2** *Hacer la puesta a punto (mise en place) de legumbres, frutas, verduras y carnes:*

- a) Limpiar, descascarar, dar forma, cortar y picar fruta, legumbre, verdura y carne, manualmente o a máquina y acondicionarlos para uso o conservación;
- b) utilizar técnicas de aprovechamiento en el corte de alimento, que resulten en pérdidas mínimas.

**Y.1.3** *Preparar alimentos para congelamiento:*

- a) Empacar alimento para congelamiento, observando conteo y procedimiento de control.

**Y.1.4** *Preparar carnes, aves y pescados:*

- a) Cortar, deshuesar y pesar carne, pescado y ave, para la cocción y otras operaciones.

**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.

*(Continúa)*

## 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

NIH 19:2000. Instituto de Hospitalidad - *Turismo - Steward - Competencias de personal.*  
Salvador de Bahía, 2000.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:**  
NTE INEN 2 435

**TÍTULO: TURISMO. POSILLERO. REQUISITOS  
DE COMPETENCIA LABORAL**

**Código:**  
**SV 06.04-401**

**ORIGINAL:**  
Fecha de iniciación del estudio:  
2005-12-12

**REVISIÓN:**  
Fecha de aprobación anterior por Consejo Directivo  
Oficialización con el Carácter de  
por Acuerdo No. de  
publicado en el Registro Oficial No. de  
Fecha de iniciación del estudio:

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

**Subcomité Técnico: Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

**NOMBRES:**

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES  
DEL ECUADOR

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TURISMO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES

TURÍSTICAS

SECTOR CONSUMIDORES

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

---

Otros trámites:

---

El Consejo Directivo del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de

---

Oficializada como:  
Registro Oficial No.

Por Acuerdo Ministerial No.

---

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre**  
**Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2) 2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815**

**Dirección General:** E-Mail:[furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Normalización:** E-Mail:[normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Certificación:** E-Mail:[certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Verificación:** E-Mail:[verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Servicios Tecnológicos:** E-Mail:[inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)  
Regional Guayas: E-Mail:[inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)  
Regional Azuay: E-Mail:[inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)  
Regional Chimborazo: E-Mail:[inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)  
URL:[www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)

**QUITO:**

Ave. Amazonas y Patria (esq.), Edificio COFIEC, Piso 3

- (593-2) 2545 371 / 2231 198
- Fax: (593-2) 2507 682
- info@competencialaboral.org

**GUAYAQUIL:**

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta

- (593-4) 2291 959
- Fax: (593-4) 2390 107
- rpalacios@competencialaboral.org

[www.competencialaboral.org](http://www.competencialaboral.org)

ABP Publi

Publicación autorizada por:



Edificio Matriz  
Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro  
Teléfonos (593-2) 2501 885 a 2501 887  
Fax: (593-2) 2567 815  
URL: <http://www.inen.gov.ec>

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 429:2007

## RECEPCIONISTA

Requisitos de Competencia Laboral



Así se hace



Distribución Gratuita

## Presentación

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, se encuentra ejecutando el Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales que estamos desarrollando consiste en los siguientes procesos que se ejecutan de forma continua y dinámica:



### Estudio e investigación

Consiste en establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos.

### Normalización

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.

### Formación / capacitación

Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

### Evaluación de conformidad

Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

### Certificación

La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación.

Como resultado de la etapa de Normalización, presentamos al sector turístico esta Norma de Competencia Laboral, obtenida mediante un proceso sistemático y participativo que involucró a los actores clave del sector: gobierno, universidades, técnicos, trabajadores, empleadores y consumidores, movilizando así conocimientos, experiencias y criterios, a través de estrategias tales como talleres, consulta pública, comités de estudio y asesoría técnica especializada.

Esta norma, de validez y aplicabilidad nacional, será la base sobre la cual se otorgará la certificación a los trabajadores. Tenemos la seguridad de que el Sistema de Certificación de Competencias Laborales contribuirá considerablemente para el desarrollo del turismo ecuatoriano.



Sebastián Cornejo

Presidente

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

FENACAPTUR agradece a las siguientes empresas e instituciones que participaron en las diferentes etapas de consulta de esta norma:

**Ministerio de Turismo**

Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador

Cámara de Turismo de Pichincha

Cámara de Turismo del Guayas

Asociación Nacional de Restaurantes del Ecuador

Federación Hotelera del Ecuador

Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador

Universidad de Especialidades Turísticas

**Quito**

Hotel Howard Johnson

Hotel Real Audiencia

Hotel República

Hotel Best Western Plaza

Hotel Quito

Hostal La Pradera

Hotel Patio Andaluz

Hotel Embassy

Apartamentos los Quipus

Hotel Radisson

**Guayaquil**

Hotel Sol de Oriente

**Manta**

Hostal Yara María

Hotel Howard Johnson

Hostería San Antonio

Hostal Playa Murciélagos

Cabañas Balandra

Hotel Costa del Sol

Hotel Panorama

Hotel Agua Blanca

Hostal Goleta

Hostal Manakin

Apart Hotel Los Almendros



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 429:2007**

---

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

**Primera Edición**

TOURISM. FRONT DESK ATTENDANT. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

**\*Norma en proceso de oficialización.**

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, recepcionista, requisitos  
SV 06.03-402  
CDU: 338.48:-057  
CIIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana</b>	<b>TURISMO. RECEPCIONISTA. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 429:2007</b>
--------------------------------------	---	--------------------------------

## 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*).

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, recepcionista, requisitos.

## 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;
- d) confirmar los datos para efecto de la correspondencia;
- e) averiguar la satisfacción del huésped durante su estadía;
- f) despedir al huésped de modo que se comprometa su fidelidad hacia el establecimiento;
- g) agilitar 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.

(Continúa)

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

- a) Recibir pedidos de los huéspedes y trasmirlos 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.

(Continúa)

**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.

**5.2.1.3 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.

(Continúa)

## **APÉNDICE Y (Informativo)**

### **Y.1 Otros resultados**

**Y.1.1** Este apéndice tiene por objeto ejemplificar otros resultados aplicables en situaciones particulares de la ocupación de recepcionista. 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.

(Continúa)

## APÉNDICE Z

### Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

### Z. 2 BASES DE ESTUDIO

Norma Brasilera. 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 DE  
NTE INEN 2 429 COMPETENCIA LABORAL.

**Código:**  
**SV 06.03-402**

ORIGINAL: Fecha de iniciación del estudio: 2005-12-12	REVISIÓN: Fecha de aprobación anterior por Consejo Directivo Oficialización con el Carácter de por Acuerdo No. de publicado en el Registro Oficial No. de Fecha de iniciación del estudio:
---	---

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

---

**Subcomité Técnico: Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

**NOMBRES:**

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES  
DEL ECUADOR

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

MINISTERIO DE TURISMO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES

TURÍSTICAS

SECTOR CONSUMIDORES

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

---

Otros trámites:

---

El Consejo Directivo del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de

---

Oficializada como:  
Registro Oficial No.

Por Acuerdo Ministerial No.

---

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre**  
**Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2) 2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815**

**Dirección General:** E-Mail:[furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Normalización:** E-Mail:[normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Certificación:** E-Mail:[certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Verificación:** E-Mail:[verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)  
**Área Técnica de Servicios Tecnológicos:** E-Mail:[inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)  
Regional Guayas: E-Mail:[inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)  
Regional Azuay: E-Mail:[inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)  
Regional Chimborazo: E-Mail:[inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)  
URL:[www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)



#### **QUITO:**

Ave. Amazonas y Patria (esq.), Edificio COFIEC, Piso 3

- (593-2) 2545 371 / 2231 198
- Fax: (593-2) 2507 682
- info@competencialaboral.org

#### **GUAYAQUIL:**

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta

- (593-4) 2291 959
- Fax: (593-4) 2390 107
- rpalacios@competencialaboral.org

[www.competencialaboral.org](http://www.competencialaboral.org)

ABP Publi

Publicación autorizada por:



Edificio Matriz  
Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro  
Teléfonos (593-2) 2501 885 a 2501 887  
Fax: (593-2) 2567 815  
URL: <http://www.inen.gov.ec>



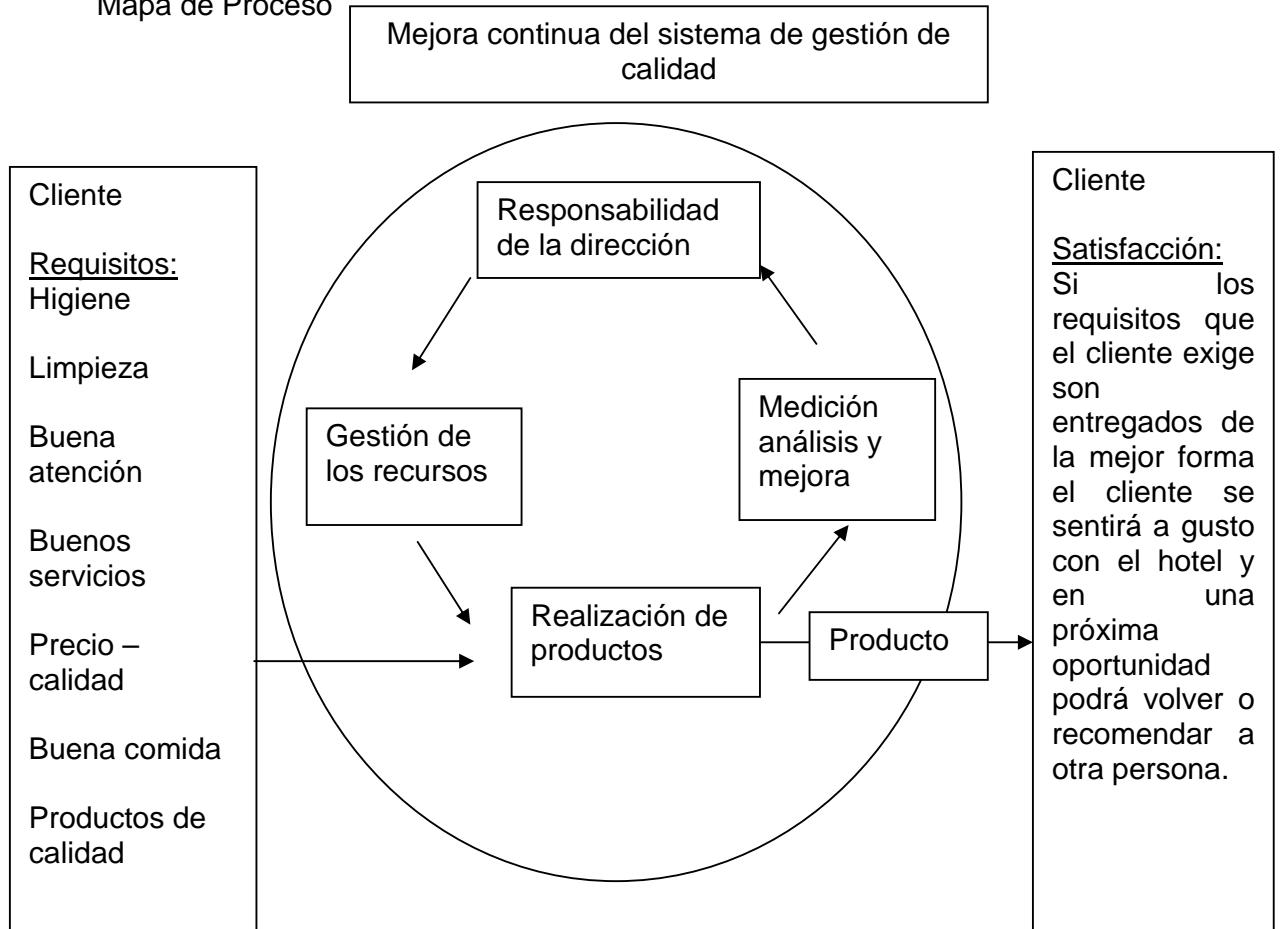
Universidad de Cuenca

# Anexo 5

## Mapa de Procesos



## Anexo 5 Mapa de Proceso





Universidad de Cuenca

# Anexo 6

## Mapeo Distribución de Áreas

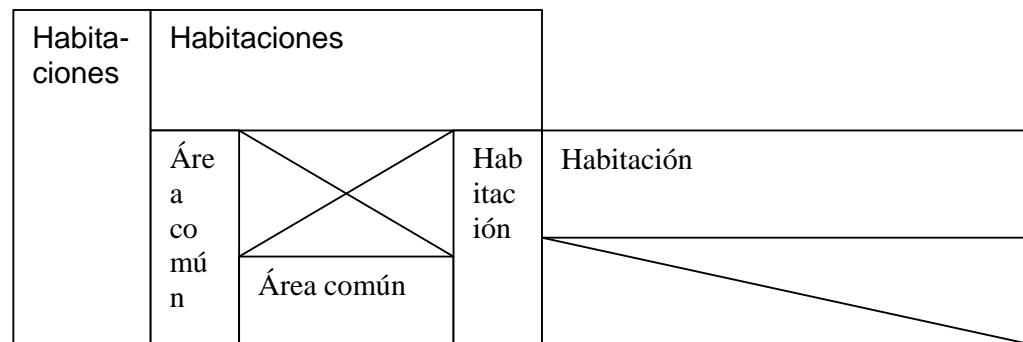


Anexo 6: Mapeo  
Distribución de áreas

Primero piso

Restaurante		Cocina		
Recepción y Reservas	Área Común		Baños Sociales	Cocina
	Desayunador			Lavandería

Segundo piso





Universidad de Cuenca

# Anexo 7

## Formato de Encuesta



Universidad de Cuenca



**Encuesta de Calidad d  
Huéspedes**  
Estimados Huéspedes  
esperamos que su estadia en el  
Hostal Posada del Ángel haya  
sido plácentera.  
La presente encuesta tiene  
como objetivos conocer el  
grado de satisfacción que existe en el establecimiento.  
¿Qué tal ha sido su estadia en nuestra Hostal?  
Señalar con una X los siguientes ítems  
*La Primera Imagen del Hostal*

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular
1. Ubicación del Hostal				
2. Atención al Cliente				
3. Información Entregada				
4. Check In				
5. Limpieza de áreas comunes				

#### Encuesta en el Hostal Posada del Ángel

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular
6. Comodidad de la habitación				
7. Decoración de habitación				
8. Limpieza de las habitaciones				
9. Relación precio - calidad				
10. Internet				

#### Servicio de Alimentación

	Excelente	Muy Bueno	Buena	Regular
11. Desayuno				
12. Variedad de platos del Restaurante				
13. Calidad de los platos				
14. Variedad de bebidas				

#### Atención de Personal del Hostal Posada del Ángel

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular
15. Cordialidad o Simpatía				
16. Limpieza personal				
17. Rapidez para resolver problemas				

#### ¿Cómo nos conoció?

Por una Guía	Recomendación de una persona	Internet	Publicidad	Agencia de viajes

#### Observaciones

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



The objective of the following survey is to know your degree of satisfaction with Hostal Posada del Angel.

How has your stay at our Hostal been? Please mark with an X the following items

Your first impression

	Excellent	Very Good	Good	Regular
1. Location				
2. Customer service				
3. Information provided				
4. Check In				
5. Cleanliness of the Common Areas				

Your stay

	Excellent	Very Good	Good	Regular
6. Room comfort				
7. Room decoration				
8. Cleanliness of your room				
9. Price-quality ratio				
10. Internet				

### Quality Survey

Dear guests, we hope your stay at Hostal Posada del Ángel has been pleasant.

### Food Service

	Excellent	Very Good	Good	Regular
11. Breakfast				
12. Menu variety				
13. Quality of the food				
14. Variety of Beverages				

### Personnel attention and service

	Excellent	Very Good	Good	Regular
15. Cordiality				
16. Personal appearance				
17. Helpfulness				

### How did you hear about us?

Tourist pamphlet	Personal Recommendation	Internet	Publicity	Travel Agency

### Observations

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



Universidad de Cuenca

# Anexo 8-16

## Documentos Hostal



Anexo 8



Posada del Angel  
Hostal



Posada del Angel  
Hostal

## Hoja de Registro

Nombre	Apellidos	Cedula o Pasaporte	Numero de Persona
País	Ciudad	Arribo / Check In	Salida / Check Out
Teléfono	Forma de Pago	Dirección	Nombre de Empresa



Anexo 9

<b>Control de Días</b>							
 <i>Posada del Angel</i> Hostal						 <i>Posada del Angel</i> Hostal	
Número Habitación			Tipo de habitación			Fecha	
Fecha							
Tarifa							
Fecha							
Tarifa							

Anexo 10

<b>Control de consumos</b>		
Detalle consumo	Valor	Fecha



Anexo 11

<b>Hoja de Reserva</b>			
	<b>Posada del Angel</b> Hostal		
Nombre	Apellido	Tarifa	Tipo de habitación
Check In	Check out	Numero de noches	Fecha
Contacto	Teléfono	Hora aproximada de llegada	Realizada por

Anexo 12

Formato del Libro de Registro Hostal Posada del Angel

Numero	Nombre	Apellido	Código de grupo	Tipo de habitación	Llegada	Salida	Detalle
1							
2							
3							

Anexo 13

Rol Pago	Mes	Nombre	Cedula	Puesto
Sueldo	Adelantos	Beneficios 10% Decimos	IESS	Pago Total



Anexo 14

Hoja de Control de Pago de Productores

Fecha de entrega	Nombre Empresa	Valor a pagar	Fecha de vencimiento	Numero de Factura	Forma de pago

Anexo 15

Hoja de las empresas que deben el Hostal

Fecha	Nombre Empresa	Numero Factura	Valor	Forma de Pago

Anexo 16

Hoja de Control de Pago de Facturas

Fecha:

Numero Habitación	Numero de factura	Valor total	Forma de pago	Detalle
1				
2				



## Diseño de Monografía

### **1. Titulo de la monografía**

Implementación de un Plan de Calidad para el Hostal Posada del Ángel

### **2. Nombre de la estudiante**

Angela Noemí Hernández Bizzotto

### **3. Resumen del diseño de la Monografía**

La calidad del servicio en los hoteles es un aspecto importante en la industria hotelera. Esto permitirá que todas las actividades que se realizan en el área se ejecuten de la mejor manera, permitiendo así que el turista se sienta cómodo durante sus vacaciones u horas de ocio.

Por ello mi investigación tendrá como el objetivo de implementar un plan de calidad que permita mejorar el funcionamiento de los distintos departamentos que existen en el Hostal Posada del Ángel, con el fin de realizar un análisis de todas las áreas, elementos y procesos que conforman un hotel y la calidad, para posteriormente poderlo aplicar en el Hostal.

Esto se llevará a cabo a través del método cualitativo por medio de la investigación documental, la observación de las actividades que se realizan en las distintas áreas y de la interrelación con los huéspedes del Hostal a través de una encuesta.



## 4. Planteamiento del Proyecto de monografía

La calidad en los hoteles es un punto importante en el desarrollo de la actividad, ya que a través de ella los turistas o visitantes validan el lugar y recomiendan, para los próximos viajeros.

Por medio de la investigación pretendo implementar un Plan de Calidad que permita ejecutar las actividades de los diferentes departamentos que posee el Hostal logrando un buen desempeño y excelencia, induciendo a que todos los empleados que trabajan en el establecimiento lo hagan de la mejor manera, para que de esta forma exista calidad en cada actividad realizada.

## 5. Revisión Bibliografía

La bibliografía que se utilizará para realizar este trabajo estará basada primero en libros de hotelería, los cuales expliquen el funcionamiento de los establecimientos y las actividades de cada área.

También se utilizará libros y artículos sobre calidad y su aplicación en los establecimientos hoteleros.

Además de páginas de Internet que posean artículos y documentos referentes tanto a la calidad en los hoteles y el desarrollo de sus procesos; como también a la hotelería en general.



## 6. Objetivos, Metas, Transferencia de resultados e impactos.

### 6.1 Objetivo General

Implementar un Plan de Calidad para el Hostal Posada del Ángel.

#### 6.1.1 Objetivos Específicos

- Analizar los diferentes departamentos y procesos que existe en un establecimiento hotelero.
- Establecer que procesos y actividades deben realizar cada departamento en el Hostal Posada del Ángel, buscando su participación e interrelación.
- Establecer los elementos que debe existir en un hotel para que haya calidad.
- Aplicar los conceptos de calidad en los departamentos del Hostal Posada del Ángel.
- Establecer y aplicar un Plan de Calidad considerando las actividades y las expectativas de los clientes.

### 6.2 Metas

- Posicionar al Hostal Posada del Ángel como un referente de calidad en la ciudad de Cuenca
- Brindar un servicio de calidad a los visitantes
- Establecer excelencia en los proceso hoteleros
- Aplicar un Plan de Calidad que contribuya al mejoramiento de las actividades del Hostal



- Lograr un buen desempeño en todos los procesos que se realizan en el Hostal
- Lograr una mayor rentabilidad económica para el establecimiento.
- Establecer las buenas prácticas hoteleras

### 6.3 Difusión de resultados

Al término de la elaboración del Plan de Calidad, este será entregado al propietario del establecimiento, para que pueda conocer sobre los procesos y actividades que se realizan en el mismo, y cuáles son las mejoras o recomendaciones que se deben realizar.

A los empleados del Hostal se les entregará un manual en donde se indique las actividades que debe realizar cada uno ellos y las recomendaciones para un buen desempeño.

A los turistas se les informará que el Hostal se encuentra en un proceso de mejoramiento de la calidad.

Además el Plan de Calidad servirá como base para el mejoramiento de otros establecimientos y de instructivo para los estudiantes en su formación académica.

### 6. 4 Impacto de la monografía

**Impacto social:** La presente investigación pretende establecer un plan de calidad para el Hostal Posada del Ángel, que permita realizar las actividades hoteleras de la mejor forma y con un buen desempeño. Este



estudio podrá servir para otros establecimientos hoteleros que estén dispuestos a implementar un plan de calidad.

**Impacto Económico:** El Plan de Calidad permitirá mejorar la atención al cliente, provocando que este se sienta satisfecho y de esta forma incrementar el número de visitantes y que los ingresos económicos del establecimiento mejoren.

**Impacto Tecnológico:** Se recomendará la creación de una base de datos con toda la información de las empresas con las que trabaja el establecimiento; además de un sistema tanto de reservas como de facturación, facilitando de esta forma el trabajo y al mismo tiempo mejorando la atención al cliente.

**Impacto Ecológico:** El Plan de calidad en el Hostal permitirá implementar nuevos procesos en los diferentes departamentos para evitar el desperdicio y la contaminación del medio ambiente.

## 7. Técnicas de Trabajo

La investigación se realizará a través del método cualitativo por medio de la investigación documental, y la observación de las actividades que se realizan en las distintas áreas del Hostal Posada del Ángel y de la interrelación con el personal.

Además de la investigación bibliografía de libros referentes al desarrollo, organización y clasificación de los establecimientos hoteleros a nivel mundial y local.



De igual manera se establecerá cuales son las técnicas y normativas que permite desarrollar un plan de calidad en el hostal, por medio de la revisión de bibliografía referente a calidad en la hotelería.

Se aplicará el método cuantitativo a través de encuestas que permitan realizar un análisis para conocer las fortalezas y debilidades que tiene el establecimiento y el grado de satisfacción del huésped del Hostal.

## 8. Bibliografía

### Libros

López, Socorro. Recepción y Atención al Cliente. México, Paraninfo, 2000.

Técnico en Hotelería y Turismo. Madrid, Cultural SA, 2003.

Turismo, Hotelería y Restaurantes. Lima, Lexus, 2007.

López, Heriberto. Programa de Capacitación Hotelera. Cuenca, AHOTEC, 2005.

D Onofrio, Pablo. Mensajes para la gestión Hotelera. Buenos Aires, Alquimia, 2005.

Gallego, Felipe. Gestión de Hoteles: Una nueva visión. Madrid, Paraninfo, 2002.

Ahmed, Ismail. Operación y Procesos Hoteleros: Gestión de Alojamiento. Madrid, Paraninfo, 2001.

Balanza, Isabel. Organización y Control de Alojamiento. Madrid, Paraninfo, 2003.



Rainforest Alliance. Guía para el pequeño y mediano empresario: Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. San José, 2005.

Angulo, José. Gerencia competitiva de la Posada Turística. México, Trillas, 2006.

Fajardo Marcia y Hidrovo Elizabeth. Calidad de servicios en Hoteles. Tesis Tecnólogo en Hotelería y Turismo; Universidad del Azuay; Facultad de Ciencias de la Administración. Escuela de Hotelería y Turismo. Cuenca. 1995. Director Hernán Coellar Espinosa,

Martínez Villa, Alberto. Manual de calidad para hoteles. España, 2008.

## Internet

“SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001”. Internet.  
[www.ambialia.es/ISO9001.htm?gclid=Cl-wytnN5JoCFeFM5Qod2EogBw](http://www.ambialia.es/ISO9001.htm?gclid=Cl-wytnN5JoCFeFM5Qod2EogBw). Acceso: 30 Mayo 2009.

“NORMAS TÉCNICAS PARA RESTAURANTES Y HOTELES”.Internet.  
[www.revistalabarra.com.co/larevista/edicion-20/calidad/normas-tecnicas-para-restaurantes-y-hoteles.htm](http://www.revistalabarra.com.co/larevista/edicion-20/calidad/normas-tecnicas-para-restaurantes-y-hoteles.htm). Acceso: 30 Mayo 2009.

“CERTIFICACIÓN ISO 9001 2000 DEL PROCESO DE ADMISIONES DIRECCION DE ASUNTOS ACADÉMICOS” Internet.  
[www.amereiaf.org.mx/tercer congreso/material evento/iso9001-2000%20%202.pdf](http://www.amereiaf.org.mx/tercer_congreso/material_evento/iso9001-2000%20%202.pdf). Acceso: 30 Mayo 2009



“Política Medioambiental de Hoteles RH”. Internet.

[www.hotelesrh.com/empresa/politica-medioambiental.html](http://www.hotelesrh.com/empresa/politica-medioambiental.html). Acceso: 30 Mayo 2009.

“LEY DE TURISMO”. Internet.

[www.unidec.edu.ec/descargas/Ley%20de%20Turismo.pdf](http://www.unidec.edu.ec/descargas/Ley%20de%20Turismo.pdf). Acceso: 30 Mayo 2009.

“REGLAMENTO GENERAL DE APLICACIÓN A LA LEY DE TURISMO”.Internet.

[www.hotelesecuador.com/downloads/Reglamento%20de%20Aplicacion%20a%20la%20Ley%20de%20Turismo.pdf](http://www.hotelesecuador.com/downloads/Reglamento%20de%20Aplicacion%20a%20la%20Ley%20de%20Turismo.pdf). Acceso: 30 Mayo 2009.

“Calidad Turística”. Internet. [www.icte.es](http://www.icte.es). Acceso: 30 Mayo 2009.

“ISO 9001”.Internet. [es.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001). Acceso: 30 Mayo 2009

Internet. [www.world-tourism.org/index\\_s.php](http://www.world-tourism.org/index_s.php). Acceso: 30 Mayo 2009.

Internet. [www.iso.org](http://www.iso.org) Fecha: 30 Mayo 2009.

Administración:<http://www.hotelesecuador.com/downloads/ADMINISTRADOR.pdf>. fecha 17 marzo

## 9. Recursos Humanos

Recurso	Dedicación	Valor total
Director	1 hora semanal por 12 meses	\$480
Estudiante	30 horas semanales Por \$2 cada hora	\$2880
<b>Total</b>		<b>\$3360</b>



## 10. Recursos Materiales

Cantidad	Rubro	Valor
<b>Materiales de oficina</b>		
1 resma	Papel A4	\$ 5.00
6 unidades	Esfero	\$ 4.80
500 unidades	Foto copias	\$10.00
3 unidades	Carpetas	\$ 2.40
1 cartucho	Tinta impresora	\$ 7.00
2 unidades	Corrector	\$ 2.00
<b>Total</b>		<b>\$31.2</b>
<b>Materiales de trabajos</b>		<b>Valor total ( con depreciación)</b>
1	Computadora	\$ 160.00
1	Impresora	\$ 30.00
1	Cámara de digita fotos	\$ 40.00
3	Libros	\$ 45.00
1	Memori flash	\$ 2.00
<b>Total</b>		<b>\$ 277</b>
<b>Trabajo Final</b>		<b>Valor Total</b>
300 unidades	Impresiones blanco y negro	\$ 30.00
80 unidades	Impresiones a colores	\$ 32.00
3 Unidades	Empastado	\$ 80.00
<b>Total</b>		<b>\$ 142</b>
Otros imprevistos		\$ 50.00
<b>Total</b>		<b>\$ 500.2</b>



## 11. Cronograma de Actividades

Tema: Implementación de un Plan de Calidad para el Hostal  
Posada del Ángel

Actividades	Tiempo											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Presentación del diseño de Tesis	x											
Recolección de Información	x	x	x	x								
Organización de la Información		x	x	x	x	x						
Investigación de Campo		x	x	x	x	x						
Integración de la Información según objetivos				x	x	x	x	x				
Redactar el trabajo							x	x	x	x		
Revisión del Trabajo								x	x	x	x	
Imprimir y anillado del trabajo												x



## 12. Presupuesto

**Tema:** Implementación de un Plan de Calidad para el Hostal  
Posada del Ángel

Concepto	Aporte del estudiante	Otros aportes	Valor total
<b>Recursos Humanos</b> Director Investigador	\$2880.00	\$480.00 <sup>1</sup>	<b>\$3360.00</b>
<b>Gastos de Movilización</b> Transporte	\$150.00		<b>\$150.00</b>
<b>Gastos de la investigación</b> Insumos Material de escritorio Bibliografía Internet	\$142 \$31.20 \$45 \$216		<b>\$434.20</b>
<b>Equipos, laboratorios y maquinaria</b> Computador y accesorios	\$232		<b>\$232</b>
<b>Otros 5 % del total</b>			<b>\$207.11</b>
<b>TOTAL</b>			<b>\$4383.31</b>

<sup>1</sup> Aporte Universidad de Cuenca



## 13. Esquema tentativo

### Introducción

## Capítulo I

### 1. Hotelería

#### 1.1 Historia de la Hotelería

1.1.1 Historia de la Hotelería a Nivel mundial

1.1.2 Historia de la hotelería Ecuatoriana

1.1.3 Historia de la Hotelería y la Calidad

#### 1.2 Organización, procesos y actividades de la Hotelería

1.2.1 Organización y Gestión Hotelera

1.2.2 Organigrama de la Hotelería

1.2.3 Departamento Administrativo

1.2.4 Departamentos Alojamiento

1.2.5 Departamento de Restaurante

1.2.6 Departamento Personal

1.2.7 Departamento de Marketing

#### 1.3 Clasificación Hotelera

1.3.1 Clasificación Mundial

1.3.2 Clasificación Ecuatoriana

## Capítulo II

### 2. Calidad

2.1 Qué es Calidad

2.2 Principios de la Calidad



- 2.3 Conceptos de Calidad
- 2.4 Organización y estructura para la calidad
- 2.5 Normas de Calidad
- 2.6 Técnicas de Calidad
- 2.7 Certificados de Calidad

## **Capítulo III**

### **3. Análisis de encuesta a los turistas que se hospedan en el hostal Posada del Angel.**

- 3.1 Diseño de Encuesta
- 3.2 Recolección y aplicación de la encuesta
- 3.3 Procesamiento de datos
- 3.4 Análisis de resultados
- 3.5 Conclusiones

## **Capítulo IV**

### **4. Implementación del Plan de Calidad en el Hostal Posada del Ángel.**

- 4.1 Datos Generales del Hostal Posada del Ángel
  - 4.1.1 Ubicación
  - 4.1.2 Historia
  - 4.1.3 Organigrama
  - 4.1.4 Perfil de cada empleado
  - 4.1.5 Análisis de los proceso en cada departamento y su mapeo
- 4.2 Políticas de Calidad del Hostal Posada del Ángel



- 4.3 Elaboración de un Plan de Calidad
- 4.4 Aplicación de Buenas Prácticas en el Establecimiento
  - 4.4.1 Departamento de Administración
  - 4.4.2 Departamento de Recepción
  - 4.4.3 Departamento de Reservas
  - 4.4.4 Departamento de Limpieza
  - 4.4.5 Departamento de Lavandería
  - 4.4.6 Departamento de Contabilidad
  - 4.4.7 Departamento de Restaurante

## **Capítulo V**

### **5. Recomendaciones**

- 5.1 Estrategias para la implementación del Plan de Calidad
- 5.2 Recomendaciones

## **Anexos**

- Formato de encuesta a realizar
- Gráficos representativos de la encuestas
- Análisis de la respuesta
- Sugerencia a realizar al Hostal Posada del Ángel