

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, movilizand o 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
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica
Ecuatoriana**

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

**NTE INEN
2 431:2007**

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 ejemplificar otros resultados aplicables en situaciones particulares de la ocupación de botones. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Maniobrar vehículos livianos:*

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

Y.1.3 *Controlar el estacionamiento:*

- a) Llenar el ticket de estacionamiento;
- b) cuidar el vehículo;
- c) instruir al chofer;
- d) guardar y entregar la llave 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 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 54:001.02-006:2003 – *Turismo – Mensageiro – Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

Norma Brasileira. 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

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

NOMBRES:

INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES
DEL ECUADOR

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

Dra. Dora Tejada

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

Sr. Iván Núñez

MINISTERIO DE TURISMO

Dr. Bolívar Tamayo

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL

Ing. Marcela Pérez

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y
FORMACIÓN PROFESIONAL

Lic. Maritza Cabezas

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

Cap. Raúl García

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS

Sra. Silvia Estrella

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

Srta. María José Verduga

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

Dr. Juan de Dios Morales

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

Psc. Carolina Cevallos

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

Sra. Rosario Mejía

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

Lic. Enrique Cabanilla

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES

Sr. Roberto Cedeño

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

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
Área Técnica de Normalización: E-Mail:normalizacion@inen.gov.ec
Área Técnica de Certificación: E-Mail:certificacion@inen.gov.ec
Área Técnica de Verificación: E-Mail:verificacion@inen.gov.ec
Área Técnica de Servicios Tecnológicos: E-Mail:inencati@inen.gov.ec
Regional Guayas: E-Mail:inenguayas@inen.gov.ec
Regional Azuay: E-Mail:inencuenca@inen.gov.ec
Regional Chimborazo: E-Mail:inenriobamba@inen.gov.ec
URL:www.inen.gov.ec**



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

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>