

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

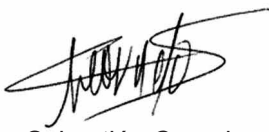
Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

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, movilizandó 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
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.3

**Norma Técnica
Ecuatoriana**

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

**NTE INEN
2 430:2007**

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 pernотaciones 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. Río 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:

INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES
DEL ECUADOR

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

Dra. Dora Tejada

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

Sr. Iván Núñez

MINISTERIO DE TURISMO

Dr. Bolívar Tamayo

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL

Ing. Marcela Pérez

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y
FORMACIÓN PROFESIONAL

Lic. Maritza Cabezas

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

Cap. Raúl García

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS
PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

Sra. Silvia Estrella

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

Srta. María José Verduga

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

Dr. Juan de Dios Morales

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

Psc. Carolina Cevallos

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

Sra. Rosario Mejía

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES
DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

Lic. Enrique Cabanilla

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES
TURÍSTICAS

Sr. Roberto Cedeño

SECTOR CONSUMIDORES

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS
PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

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>