

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 428:2007

## ENCARGADO DE RESERVAS

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 Río Amazonas

**Guayaquil**

Grand Hotel Guayaquil  
Hotel Sol de Oriente  
Hotel Howard Johnson  
Hotel La Torre  
Hotel Ramada  
Hotel Best Western Doral  
Hotel Paraíso  
Hotel Palace  
Galanet S.A.  
Hotel Continental  
Hotel Ramada



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 428:2007**

---

---

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

### **Primera Edición**

TOURISM. RESERVATIONS ATTENDANT. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

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

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, encargado de reservas, requisitos  
SV 06.03-401  
CDU: 338.48:-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica  
Ecuatoriana**

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

**NTE INEN  
2 428:2007**

**1. OBJETO**

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

**2. ALCANCE**

**2.1** Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como encargado de reservas en las empresas de alojamiento del sector turístico.

**3. DEFINICIONES**

**3.1** Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:

**3.1.1** *Actitud.* Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

**3.1.2** *Cliente importante (VIP).* Persona importante o recomendada que recibe un trato preferencial, dado de acuerdo a las políticas de la empresa de alojamiento.

**3.1.3** *Competencia.* Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos.

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

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

**3.1.6** *Exceso de contratación (overbooking).* Proceso de comercialización de habitaciones que busca 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.

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

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

**3.1.9** *Ocupación.* Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

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

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

**3.1.12** *Reserva confirmada que no se presentó (no show).* Expresión que designa el caso de un huésped o pasajero que teniendo reservación confirmada no se presenta.

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

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

*(Continúa)*

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, encargado de reservas, requisitos.

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

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

#### 5. REQUISITOS

##### 5.1 Resultados esperados

**5.1.1** *El encargado de reservas debe:*

**5.1.1.1** *Atender pedidos de reservas:*

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

**5.1.1.2** *Ofrecer productos y servicios:*

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

**5.1.1.3** *Controlar el crédito:*

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

**5.1.1.4** *Confirmar reservas:*

- a) Controlar la duplicación de reservas y la situación del pago;
- b) efectuar modificaciones y cancelación con aprobación del cliente;
- c) emitir documento de confirmación de la reserva al solicitante;
- d) coordinar la información de modificaciones presentadas en la reserva, con el huésped, el establecimiento, las agencias, aerolíneas o demás empresas involucradas.

**5.1.1.5** *Mantener vínculos con intermediarios:*

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

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

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

**5.1.1.7** *Operar equipos:*

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

(Continúa)

**5.1.1.8 Asegurar la satisfacción del cliente:**

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

**5.1.1.9 Coordinar con otros departamentos:**

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

**5.2 Competencia**

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

**5.2.1.1 Conocimientos:**

- a) Técnicas de atención al cliente;
- b) técnicas de ventas y negociación por teléfono;
- c) formas, condiciones y garantías de pago;
- d) operación del computador, teléfono y fax;
- e) procedimiento para garantizar la privacidad y seguridad del huésped;
- f) servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento del establecimiento;
- g) flujo de información y elaboración de formularios de servicio de reservas;
- h) técnicas hoteleras, normas y procedimientos del departamento de recepción y reservas;
- i) manejo de tarifas;
- j) manejo de pronóstico de ocupación hotelera y estacionalidad.

**5.2.1.2 Habilidades:**

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

**5.2.1.3 Actitudes:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Y.1.6** *Apoyar al equipo:*

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

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

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

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:**  
NTE INEN 2 428

**TÍTULO: TURISMO. ENCARGADO DE RESERVAS.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Código:**  
SV 06.03-401

**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:**

**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](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)

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>