

Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 433:2007

SERVICIO PERSONALIZADO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

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 Best Western Plaza
Hotel Quito
Hotel Hilton Colón
Swissôtel
Hotel República
Hotel La Colina
Hotel Akros
Hotel Gran Mercure Alameda

Guayaquil

Grand Hotel Guayaquil
Hotel Ramada
Hotel Hampton Inn
Hotel Palace



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 433:2007

***TURISMO. SERVICIO PERSONALIZADO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

Primera Edición

TOURISM. CUSTOMIZED TOURIST INFORMATION SERVICE. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

***Norma en proceso de oficialización.**

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, servicio personalizado de información turística, requisitos
SV 06.03-406
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica
Ecuatoriana**

**TURISMO.
SERVICIO PERSONALIZADO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**NTE INEN
2 433:2007**

1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos para la competencia de servicio personalizado de información turística e indica los elementos que determinan su desempeño.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que proveen servicio personalizado de información turística 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 *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 *Elementos de competencia.* Nociones básicas de desempeño y los respectivos criterios y evidencias necesarios para la ocupación.

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

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la competencia.** La competencia servicio personalizado de información turística consiste, principalmente, en brindar información sobre la ciudad, los servicios del hotel, programas turísticos, viajes, entradas para teatro, show y otros servicios solicitados.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 El personal debe demostrar la competencia de servicio personalizado de información turística a través de los siguientes resultados:

- a) Identificar y satisfacer las necesidades específicas del huésped;
- b) mantener una red de proveedores externos para el huésped;
- c) controlar la disponibilidad del material de trabajo.
- d) comunicarse eficientemente con huéspedes, proveedores y equipo de trabajo;
- e) actuar como nexo entre el huésped y las otras áreas del establecimiento;
- f) velar por la seguridad y la privacidad del huésped;
- g) cuidar su apariencia personal.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, servicio personalizado de información turística, requisitos.

5.2 Elementos de la competencia

5.2.1 Los elementos que determinan los conocimientos, habilidades y actitudes inherentes a la competencia servicio personalizado de información turística son:

5.2.1.1 *Conocimientos:*

- a) Términos técnicos de alojamiento;
- b) servicios de hotelería; conocimiento de las funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento;
- c) procedimientos para efectuar y confirmar reservas de vuelos;
- d) aspectos históricos y geográficos de la ciudad;
- e) procedimientos básicos para efectuar llamadas nacionales e internacionales, normal o por cobrar;
- f) atractivos naturales, culturales, restaurantes, bares, museos, su accesibilidad y utilización;
- g) normas de higiene personal;
- h) técnicas de servicio al cliente;
- i) normas de etiqueta social.

5.2.1.2 *Habilidades:*

- a) Comunicación oral clara, articulada y expresiva, inclusive por teléfono, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- b) trabajo en equipo;
- c) comprender e interpretar lenguaje corporal.

5.2.1.3 *Actitudes:*

- a) *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- b) *Innovador*. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- c) *Analizador de conductas*. Analiza los pensamientos y las conductas de las personas, le gusta entender a las personas.
- d) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

(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 54:001.02-005:2003 - *Turismo - Concierge - Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento:
NTE INEN 2 433

**TÍTULO: TURISMO. SERVICIO PERSONALIZADO DE
INFORMACIÓN TURÍSTICA. REQUISITOS DE
COMPETENCIA LABORAL.**

Código:
SV 06.03-406

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>