

Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 448:2007

COORDINADOR DE EVENTOS

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 Best Western Plaza
Hotel Quito
Hotel República
Hotel Barnard

Guayaquil

Grand Hotel Guayaquil
Hotel Sol de Oriente
Hotel Castell
Tony Roma's
D' Matilde



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 448:2007

***TURISMO. COORDINADOR DE EVENTOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

Primera Edición

TOURISM. EVENTS COORDINATOR. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

***Norma en proceso de oficialización.**

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, coordinador de eventos, requisitos
SV 06.03-410
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica
Ecuatoriana**

**TURISMO.
COORDINADOR DE EVENTOS.
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**NTE INEN
2 448:2007**

1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el coordinador de eventos.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como coordinador de eventos en empresas de alojamiento del sector turístico, en empresas de organización y comercialización de eventos sociales, culturales, profesionales y otros.

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 del trabajo 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 *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 *Postura profesional.* Posición, actitud, disposición de una persona con respecto a su trabajo.

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

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la ocupación.** El coordinador de eventos se ocupa principalmente, de acoger, orientar y acompañar a los participantes y presentadores del evento; entregar información, materiales y equipos necesarios para la realización del evento; ayudar a la coordinación del evento de acuerdo a las características establecidas en el proceso comercial.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El coordinador de eventos debe:*

5.1.1.1 *Apoyar al equipo humano en la ejecución del evento:*

- a) Dar instrucciones y orientaciones técnicas sobre productos y servicios que serán presentados en el evento;
- b) preparar el ambiente y materiales para recibir al cliente;

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, coordinador de eventos, requisitos.

- c) chequear funcionamiento de los equipos de apoyo, iluminación y sonido;
- d) verificar la limpieza y organización del ambiente;
- e) orientar al equipo humano de servicio de limpieza, mantenimiento y reposición;
- f) coordinar con las áreas involucradas.
- g) recibir y devolver el material no utilizado;
- h) ayudar en la tabulación y reporte de resultados;
- i) controlar los productos consumidos y utilizados en el evento.

5.1.1.2 Recibir al participante:

- a) Recibir y acoger al cliente o invitado al evento;
- b) coordinar las inscripciones en el evento;
- c) coordinar la distribución de identificaciones, material del evento y material promocional para el cliente;
- d) entregar información sobre el evento, productos y servicios;
- e) orientar sobre la localización, intervalo y refrigerios;
- f) distribuir y controlar la devolución de equipos;
- g) atender solicitudes especiales no programadas;
- h) prever servicios de traslado.

5.1.1.3 Apoyar al presentador:

- a) Recibir y acompañar al presentador;
- b) informar sobre la utilización del tiempo;
- c) atender solicitudes de servicio por parte del cliente, distribución de materiales, utilización de equipos;
- d) atender solicitudes especiales de acuerdo a la naturaleza del evento y a las políticas del establecimiento.

5.1.1.4 Operar equipos:

- a) Operar teléfono, micrófono, fax, copiadora, impresora, computador, calculadora, radio transistor y equipo audiovisual.

5.1.1.5 Velar por la seguridad y privacidad del participante:

- a) Garantizar la privacidad en la entrega de información;
- b) controlar el acceso de personas al evento;
- c) detectar posibles anomalías que provoquen problemas;
- d) informar y sugerir a los superiores sobre un problema existente;
- e) ejecutar los procedimientos de seguridad;
- f) orientar al participante en situaciones de emergencia.

5.1.1.6 Asegurar la satisfacción del cliente:

- a) Distribuir y recibir formularios para investigar la satisfacción del cliente;
- b) recibir y solucionar quejas y reclamos;
- c) atender a un cliente importante (*VIP*) o con necesidades especiales;
- d) anticiparse a las necesidades del cliente;
- e) recoger, catalogar y devolver objetos extraviados.

5.1.1.7 Cuidar de la apariencia personal y postura profesional:

- a) Cuidar de la higiene y apariencia personal;
- b) adecuar el vestuario de acuerdo al tipo de evento;
- c) solucionar situaciones conflictivas;
- d) usar lenguaje y trato apropiados.

(Continúa)

5.2 Competencia

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

5.2.1.1 *Conocimientos:*

- a) Tipos de evento y su montaje, funcionamiento y respectivas rutinas;
- b) técnicas de atención, reglas de etiqueta y protocolo;
- c) vocabulario técnico relativo a eventos;
- d) higiene y presentación personal adecuadas;
- e) procedimientos para garantizar privacidad y seguridad de los participantes del evento.

5.2.1.2 *Habilidades:*

- a) Comunicación oral y escrita, clara, articulada y expresiva, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- b) planificación de corto plazo;
- c) cálculos de estimación numérica y de tiempo;
- d) trabajo en equipo y toma de decisiones;
- e) interpretación del lenguaje corporal.

5.2.1.3 *Actitudes:*

- a) *Previsor.* Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.
- b) *Equilibrado emocionalmente.* No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- c) *Confiable.* Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- d) *Razonador con datos.* Le gusta trabajar con datos, se basa y actúa sobre hechos, goza midiendo y evaluando.

(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 coordinador de eventos. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Realizar servicio de protocolo diplomático:*

- a) Seguir el protocolo oficial en ceremonias con participantes internacionales;
- b) identificar las diferencias culturales.

Y.1.3 *Mantener red de contactos:*

- a) Establecer y mantener red de contactos con proveedores y prestadores de servicios, agencias de viaje, guías turísticos, compañías aéreas y clientes corporativos, públicos o privados.

Y.1.4 *Entregar información local:*

- a) Dar información sobre los medios de acceso, condiciones de seguridad, tarifas y horario de servicios, atracciones turísticas, compras y placer.

Y.1.5 *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Poseer fluidez verbal en idioma inglés, necesario para dar información y orientación a los participantes.

Y.1.6 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

NIH-30:2000. Instituto de Hospitalidade - *Turismo - Recepcionista de eventos. Competencias de personal*. Salvador de Bahía, 2000.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento:
NTE INEN 2 448

**TÍTULO: TURISMO. COORDINADOR DE EVENTOS.
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

Código:
SV 06.03-410

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

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>