

Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 434:2007

ENCARGADO DE MANTENIMIENTO

Requisitos de Competencia Laboral



competencias
LABORALES

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

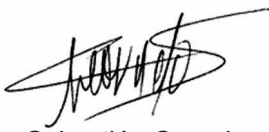
Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

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 Quito
Hotel Embassy
Apartamentos Los Quipus
Hotel Radisson
Hotel Patio Andaluz

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 2 434:2007

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

Primera Edición

TOURISM. CAN FIX IT. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

***Norma en proceso de oficialización.**

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, encargado de mantenimiento, requisitos
SV 06.03-407
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica
Ecuatoriana**

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

**NTE INEN
2 434:2007**

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como encargado de mantenimiento 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 *Existencia (stock).* Existencia de insumos en almacenamiento bajo los parámetros y las políticas mínimas y máximas de provisión requeridas, de acuerdo a los consumos realizados en un período determinado de tiempo.

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

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Descripción de la ocupación. El encargado de mantenimiento se ocupa, principalmente, de verificar, dar mantenimiento y solucionar problemas en equipo, mobiliario e instalaciones; prestar ayuda en la instalación de equipos de uso temporal y evaluar el servicio de mantenimiento encomendado.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El encargado de mantenimiento debe:*

5.1.1.1 *Diagnosticar el servicio a ser ejecutado:*

a) Probar el funcionamiento del equipo o la instalación;

(Continúa)

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

- b) identificar el tipo y la magnitud del daño o defecto;
- c) decidir sobre el procedimiento a utilizar;
- d) determinar el presupuesto para la reparación;
- e) determinar el listado de repuestos o materiales, tiempo de reparación y la necesidad de ejecutar el mantenimiento;
- f) generar el reporte de daños y llenar la memoria técnica del equipo, habitación o área afectada.

5.1.1.2 Reparar fallas eléctricas:

- a) Reparar lámparas, toma corrientes, boquillas, cajas térmicas, fusibles, duchas eléctricas, resistencias, canales de agua, extensiones eléctricas, transformadores, reguladores de voltaje, hacer tierra y aislar la fuga de corriente, entre otros;
- b) cambiar el tendido eléctrico, colocación de canaletas externas para conexiones eléctricas.

5.1.1.3 Reparar fallas hidráulicas:

- a) Cerrar la llave de paso que interrumpe el flujo al área afectada;
- b) sustituir red de válvulas y medidores hidráulicos;
- c) reparar los lavaderos de cocina, canastillas, sifones, sanitarios, filtros de agua, tubería y otras instalaciones;
- d) retirar el aire de la bomba hidráulica;
- e) realizar mantenimiento preventivo y correctivo para la operación de cisternas y pozos sépticos.

5.1.1.4 Reparar fallas mecánicas:

- a) Destrobar o cambiar cerraduras, ventanas, gavetas y equipo de gimnasio;
- b) reducir ruido en camas, ventanas, equipo de aire acondicionado, puertas y otras piezas móviles;
- c) realizar la lubricación preventiva de piezas móviles, cambio de garruchas y alcayatas;
- d) reparar o realizar el mantenimiento preventivo de extractores de olores, equipos de limpieza;
- e) realizar mantenimiento preventivo de equipos de cocina, calderos, elevadores, carpintería.

5.1.1.5 Reparar fallas telefónicas:

- a) Instalar extensiones telefónicas;
- b) sustituir la toma de un aparato defectuoso;
- c) componer el adaptador para conmutador;
- d) verificar las líneas hasta la central telefónica;
- e) llamar y solicitar servicios técnicos de ingeniería en telecomunicaciones a la empresa competente.

5.1.1.6 Hacer reparaciones prediales:

- a) Reparar pisos;
- b) retocar la pintura;
- c) reparar revestimientos como: alfombra, yeso, papel de pared, azulejo, vinyl y piezas de aluminio;
- d) reparar tumbados y dar soluciones provisionales o definitivas a goteras o fugas de agua en los techos;
- e) limpiar rótulos.

5.1.1.7 Hacer instalaciones provisionales:

- a) Instalar extensiones para energía y teléfono;
- b) montar y desmontar camas, mesas y soportes para aparatos eléctricos;
- c) instalación, montaje y desmontaje de equipos para eventos.

5.1.1.8 Manejar y controlar existencia (stock) de materiales del área de mantenimiento:

- a) Manejar inventarios de los equipos y materiales del departamento;
- b) manejar ficha técnica de todos los equipos y maquinaria del establecimiento;
- c) manejar una hoja de inventario por área, oficina y habitación;
- d) establecer las características de los productos a adquirir.

(Continúa)

5.1.1.9 Cuidar el área de trabajo:

- a) Mantener limpio y organizado el lugar de trabajo;
- b) evitar la contaminación de otra área, ruido y movimientos que molesten la permanencia de los huéspedes o clientes del establecimiento;
- c) revisar las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo.

5.1.1.10 Operar equipos:

- a) Operar multímetro, voltímetro y amperímetro, llave de pruebas, detector de señales, taladro y aparatos de uso del huésped;
- b) identificar las características de operación de cada equipo o maquinaria y respetar las sugerencias del proveedor.

5.1.1.11 Participar en programas de mantenimiento:

- a) Asistir y cumplir con la capacitación sobre el uso de equipos, materiales y maquinaria;
- b) colaborar con el programa;
- c) realizar control de plagas, mantenimiento preventivo de equipos y maquinaria de las diferentes áreas del establecimiento, exceptuando equipos de computación.

5.1.1.12 Aplicar procedimientos de seguridad industrial:

- a) Cumplir y hacer cumplir las exigencias en los modos de uso de químicos, equipo y maquinaria, de acuerdo a las recomendaciones del proveedor;
- b) dar a conocer los procedimientos de seguridad industrial al personal que tiene acceso a estos materiales, equipos o maquinaria.

5.1.1.13 Actuar en emergencias:

- a) Rescatar personas de un elevador averiado;
- b) operar equipos de incendio;
- c) accionar el generador de emergencia;
- d) conocer y ejecutar los planes de emergencia que posee el establecimiento;
- e) formar parte de una de las brigadas de emergencia.

5.1.1.14 Actuar como nexo entre las áreas de mantenimiento y ama de llaves:

- a) Realizar los servicios encomendados;
- b) informar al ama de llaves y al personal de mantenimiento sobre la situación de los servicios.

5.1.1.15 Cuidar la apariencia personal:

- a) Cuidar la imagen personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.

5.1.1.16 Apoyar al equipo humano de trabajo:

- a) Colaborar en reparaciones más complejas;
- b) atender prioridades solicitadas por otro sector del establecimiento;
- c) dar instrucciones sobre el uso adecuado de equipos a todo el personal del establecimiento.

5.2 Competencia

5.2.1 El encargado de mantenimiento, 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 diagnóstico y reparación de aparatos electrónicos, eléctricos, mecánicos e hidráulicos;
- b) herramientas y suministros de uso común en electricidad y en mecánica básica;
- c) requisitos de higiene y seguridad en el trabajo;
- d) operación y mecanismo de ajuste de los equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones;

(Continúa)

- e) conocimientos básicos de plomería, carpintería, albañilería y pintura;
- f) manejo de formularios de servicio de mantenimiento;
- g) funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas;
- b) lectura y escritura para el llenado de formularios y registro de novedades simples;
- c) comunicación clara de manera oral y escrita;
- d) rapidez en la toma de decisiones en momentos de presión de tiempo o trabajo;
- e) improvisar y encontrar soluciones optimizando los recursos que se tienen disponibles;
- f) identificar los detalles de roturas o características en objetos y piezas;
- g) diagnosticar ruidos que indiquen defectos;
- h) coordinación motora con los dedos y las manos, firmeza para manipular objetos.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) *Práctico*. Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar cosas.
- b) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- c) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- d) *Previsor*. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.
- e) *Activo*. Tiene energía, necesita movimiento y actividad.
- f) *Perseverante*. Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos.

(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 mantenimiento. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Apoyar en eventos:*

- a) Instalar y regular el amplificador con micrófono normal e inalámbrico, computador y proyector de imagen;
- b) cambiar la lámpara del proyector, fijar la pantalla de proyección;
- c) hacer grabaciones en audio y video.

Y.1.3 *Operar centrales:*

- a) Operar centrales de gas, de agua caliente y fría, cámara frigorífica, generador de energía, caldero, calefactor y sistema de alarma.

Y.1.4 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 54:001.02-001:2003 - *Turismo – Reparador Polivalente ou can – fix – it – Competência de pessoal.* Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN 2 434 **TÍTULO: TURISMO. ENCARGADO DE MANTENIMIENTO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.** **Código:** SV 06.03-407

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

Lic. Enrique Cabanilla

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

Sr. Roberto Cedeño

TURÍSTICAS

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

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>