

Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 451:2007

HOSPITALIDAD

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 Embassy
Hotel Quito
Apartamentos Los Quipus
Restaurante Pim's
Crepes & Waffles
KFC
Pollos Gus
Ch Farina
Hansel & Gretel
Palmar Voyages

Guayaquil

Grand Hotel Guayaquil
Hotel Sol de Oriente
Hotel Howard Johnson
Hotel Castell
Tony Roma's



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 451:2007

***TURISMO. HOSPITALIDAD. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

Primera Edición

TOURISM. HOSPITALITY. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

***Norma en proceso de oficialización.**

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, hospitalidad, requisitos
SV 06.01-401
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica
Ecuatoriana**

**TURISMO.
HOSPITALIDAD.
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**NTE INEN
2 451:2007**

1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos para la competencia de hospitalidad e indica los elementos de competencia que determinan su desempeño.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran en las empresas turísticas.

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

3.1.3 *Cliente.* Persona que contrata o recibe los servicios que prestan las empresas turísticas.

3.1.4 *Cliente externo.* Persona ajena al establecimiento que recibe un servicio o producto ofertado.

3.1.5 *Cliente interno.* Colaborador perteneciente al establecimiento que recibe un servicio o producto de dicho establecimiento.

3.1.6 *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.

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

3.1.8 *Elementos de la competencia.* Nociones básicas y los respectivos criterios y evidencias de desempeño necesarios para la ocupación.

3.1.9 *Hospitalidad.* Buena acogida y recibimiento que se hace a los extranjeros o visitantes.

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 competencia. La competencia hospitalidad consiste principalmente, en recibir adecuadamente, acoger con satisfacción y servir con excelencia a los usuarios de los servicios prestados.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, hospitalidad, requisitos.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El personal debe demostrar la competencia de hospitalidad, a través de los siguientes resultados:*

- a) Recibir cordialmente al cliente;
- b) ofrecer servicios especiales y personalizados;
- c) establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo;
- d) servir con excelencia;
- e) relacionarse dentro de estándares de la buena educación y normas de urbanidad;
- f) asegurar la satisfacción del cliente;
- g) cuidar de la higiene, salud, apariencia personal y del ambiente de trabajo;
- h) diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico - cultural.

5.2 Elementos de competencia

5.2.1 Los elementos que determinan los conocimientos, habilidades y actitudes inherentes a la competencia hospitalidad son:

5.2.1.1 *Conocimientos:*

- a) Requisitos de higiene, presentación personal y modales;
- b) vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad;
- c) procedimientos de emergencia;
- d) principales tipos de establecimientos, servicios y productos de la industria del turismo;
- e) aspectos básicos de la cultura local y nacional;
- f) conocer los productos, servicios y tarifas que ofrece la empresa;
- g) técnicas de servicio al cliente;
- h) técnicas de trabajo en equipo.

5.2.1.2 *Habilidades:*

- a) Comunicación clara y articulada con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- b) raciocinio lógico verbal y memoria de corto y largo plazo;
- c) capacidad para escuchar atentamente e interpretar lenguaje gestual / no verbal;
- d) capacidad para tomar decisiones individualmente o involucrando a otras personas;
- e) capacidad para planificar y organizar su trabajo.

5.2.1.3 *Actitudes:*

- a) *Detallista.* Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- b) *Atento.* Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- c) *Innovador.* Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- d) *Equilibrado emocionalmente.* No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

(Continúa)

APÉNDICE Z

Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

Z. 2 BASES DE ESTUDIO

NIH 49:2001 - *Turismo - Hospitalidade para profissionais operacionais - Competência de pessoal.* Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2001.

NIH 50:2001 - *Turismo - Hospitalidade para supervisores e gerentes - Competência de pessoal.* Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2001.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento:
NTE INEN 2 451

**TÍTULO: TURISMO. HOSPITALIDAD.
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

Código:
SV 06.01-401

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
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>