

Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 452:2007

ORGANIZADOR DE EVENTOS

Requisitos de Competencia Laboral



Así se hace



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
Escuela Politécnica del Litoral

Quito

Hotel Howard Johnson
Hotel Best Western Plaza
Hotel Quito
Hotel República
Hotel Barnard
Apartamentos Los Quipus
Cemexpo
Comefex

Guayaquil

Grand Hotel Guayaquil
Hotel Sol de Oriente
Hotel Ramada
Evento Avilés
Fundación Pro-Bosque



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 452:2007

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

Primera Edición

TOURISM. EVENTS ORGANIZER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

***Norma en proceso de oficialización.**

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, organizador de eventos, requisitos
SV 06.02-402
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica
Ecuatoriana**

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

**NTE INEN
2 452:2007**

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como organizador de eventos en las empresas de organización y comercialización de eventos sociales, turísticos, 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.* Persona que contrata o recibe los servicios que prestan las empresas organizadoras de eventos.

3.1.3 *Cliente importante (VIP).* Persona importante o recomendada que recibe un trato preferencial, de acuerdo a las políticas de la empresa organizadora de eventos.

3.1.4 *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.

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

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

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.

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

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Descripción de la ocupación. El organizador de eventos se ocupa principalmente, de planificar, organizar, promocionar, comercializar espacios, productos, servicios y administrar los recursos para la realización de eventos.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, organizador de eventos, requisitos.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El organizador de eventos debe:*

5.1.1.1 *Identificar el evento:*

- a) Analizar datos de investigaciones de mercado para estar acorde a las tendencias;
- b) identificar la oportunidad y posibilidad de patrocinio y apoyo;
- c) realizar estudios de factibilidad del evento;
- d) identificar y analizar las características del evento;
- e) identificar el perfil del público objetivo y expectativa de número de participantes;
- f) definir el objetivo y resultados esperados;
- g) identificar lugar, estructura y servicios necesarios, complementarios y de terceros;
- h) analizar y definir cronogramas y calendario;
- i) planear la programación técnica;
- j) planificar o programar actividades técnicas;
- k) analizar y planificar ruedas de prensa, exposiciones, muestras y lanzamientos;
- l) definir productos y servicios adicionales;
- m) elaborar estrategia de promoción, comunicación y divulgación;
- n) organizar el evento.

5.1.1.2 *Comercializar espacios y servicios de eventos:*

- a) Identificar al cliente potencial;
- b) mantener contacto con el cliente;
- c) elaborar y analizar la propuesta, elaborar el contrato o acuerdo y determinar los términos de responsabilidades;
- d) actuar como relacionador público, vendedor y comprador;
- e) establecer acuerdos y alianzas comerciales de conformidad con las políticas de la empresa;
- f) evaluar resultados;
- g) negociar precios y formas de pago del espacio y servicios del establecimiento acorde a las políticas;
- h) controlar agenda;
- i) recibir y encaminar el pago de anticipos;
- j) identificar productos y servicios adicionales de la competencia en el mercado;
- k) analizar flujo de ventas;
- l) captar patrocinios, apoyo y recursos.

5.1.1.3 *Coordinar pre-evento:*

- a) Definir metas, acciones estratégicas y logística;
- b) escoger proveedores y prestadores de servicios;
- c) formar equipos de trabajo;
- d) obtener autorización por parte del cliente para la entrega de servicios extras no establecidos en el contrato;
- e) controlar gastos;
- f) elaborar protocolo y reglamento para el evento;
- g) gestionar recursos para gastos de transporte y hospedaje;
- h) cuidar de los procedimientos legales y de seguros;
- i) coordinar y controlar la lista de participantes, invitados y expositores;
- j) elaborar la lista de chequeo de la organización del evento;
- k) coordinar la organización de un archivo informativo y portafolio de evento;
- l) examinar y dimensionar equipos, instalación, muebles, señalización y materiales diversos;
- m) analizar los riesgos y definir la cobertura de seguro;
- n) mantener flujo de información con otras áreas o departamentos.

(Continúa)

5.1.1.4 Coordinar la realización del evento:

- a) Determinar el equipo de trabajo que participará en el evento y su programación;
- b) administrar contratos, acuerdos y alianzas;
- c) coordinar el transporte y montaje del material de publicidad y equipos necesarios para el evento;
- d) supervisar el equipo de servicios;
- e) atender a los medios de comunicación;
- f) observar higiene, limpieza y presentación de funcionarios y prestadores de servicios;
- g) acompañar en la realización del evento;
- h) anticipar correctivos;
- i) orientar el desmontaje del evento;
- j) acompañar en la apertura y clausura del evento.

5.1.1.5 Coordinar post - evento:

- a) Elaborar y enviar cartas de agradecimiento a clientes o participantes;
- b) ordenar la ficha del participante inscrito;
- c) controlar y coordinar los pagos a proveedores contratados;
- d) elaborar y presentar informes financieros y solicitudes de requisición;
- e) presentar la evaluación global del evento;
- f) generar informes de la comercialización del evento;
- g) realizar el contacto post - evento con el cliente.

5.1.1.6 Asegurar la rentabilidad:

- a) Impulsar nuevos negocios;
- b) mantenerse informado sobre todos los aspectos del establecimiento, nuevas tecnologías y negocios;
- c) establecer y mantener la red de contactos;
- d) trabajar en alianzas con empresas del sector;
- e) incentivar y desarrollar acciones motivadoras, de cooperación, participación y compromiso de equipo;
- f) analizar resultados frente a los estándares de calidad definidos.

5.1.1.7 Operar equipos:

- a) Operar teléfono, fax, computador, impresora, copiadora, calculadora, radio transmisor, equipo audiovisual y equipo de incendio.

5.1.1.8 Velar por la seguridad y privacidad del cliente y de los participantes:

- a) Asegurar la privacidad de la información del cliente y de los participantes;
- b) supervisar el control de acceso al evento;
- c) hacer cumplir los procesos de seguridad, accionar la seguridad;
- d) dirigir y aplicar medidas preventivas o de auxilio en caso de accidentes o emergencia.

5.1.1.9 Asegurar la satisfacción del cliente:

- a) Orientar y acompañar en la atención de clientes y participantes, clientes importantes (VIP) o con necesidades especiales;
- b) prevenir y gestionar problemas;
- c) controlar y mantener estándares de calidad;
- d) asegurar el cumplimiento de la oferta de un servicio personalizado;
- e) efectuar la evaluación final junto al cliente o participante.

5.2 Competencia

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

(Continúa)

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Métodos de investigación de mercado y análisis de resultados;
- b) técnicas administrativas para planificación de corto y largo plazo, trazado de estrategias y elaboración de reglamentos y procedimientos operacionales;
- c) procedimientos administrativos y operacionales relativos a eventos;
- d) procedimientos y métodos de levantamiento de necesidades y establecimiento de precios;
- e) técnicas de ventas y procesos de comercialización;
- f) técnicas de negociación y administración de contratos, acuerdos y alianzas;
- g) reglas de protocolo, ceremonial y etiqueta social;
- h) requisitos de higiene y apariencia personal;
- i) principios legales relativos a la contratación de servicios de terceros, legislación laboral, principios de confidencialidad, ley de derechos de autor y propiedad intelectual;
- j) técnicas de servicio al cliente;
- k) métodos de elaboración de presupuesto, análisis financiero y elaboración de informes;
- l) manejo de personal y relaciones interpersonales;
- m) vocabulario técnico relativo a hotelería y eventos.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Manejar equipos de trabajo;
- b) trabajar bajo presión;
- c) raciocinio numérico aplicado a los negocios;
- d) raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita;
- e) interpretar los requerimientos del cliente;
- f) interpretar el lenguaje corporal;
- g) capacidad para tomar decisiones en momentos difíciles o de presión de tiempo.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) *Innovador*. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- b) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- c) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- d) *Previsor*. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.
- e) *Persuasivo*. Buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador.

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

Y.1.2 *Realizar alianzas internacionales:*

- a) Establecer y mantener red de contactos con asociaciones y entidades promotoras de eventos, en el ámbito internacional.

Y.1.3 *Realizar servicio de ceremonial diplomático:*

- a) Seguir protocolo oficial en ceremonia con participantes internacionales;
- b) identificar diferencia cultural.

Y.1.4 *Actuar como relacionador público del evento:*

- a) Participar como coordinador de mesa;
- b) dar entrevistas e información relacionada al evento.

Y.1.5 *Comunicarse en otros idiomas:*

- a) Poseer fluidez verbal en inglés, necesaria 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

Ley de Propiedad Intelectual. Ley 83, publicada en el Registro Oficial 320, 19-V-1998.

Reglamento de la Ley de Propiedad Intelectual. Decreto 508, publicado en el Registro Oficial 120, 1-II-1999.

Z. 2 BASES DE ESTUDIO

NIH 28:2000. Instituto de Hospitalidade. *Turismo - Coordinador de Eventos. Competencias de personal.* Salvador de Bahía, 2000.

NIH 29:2000. Instituto de Hospitalidade - *Turismo - Organizador de Eventos. Competencias de personal.* Salvador de Bahía, 2000.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento:
NTE INEN 2 452

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

Código:
SV 06.02-402

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>