

Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 465:2007

VENDEDOR

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, 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

Asociación Interprofesional de Artesanos 20 de Julio - Mercado Artesanal

Quito

Hansel & Gretel

Folklore Los Quipus

Artesanías Latinoamericanas

Palmar Voyages

Guayaquil

Fundación Ecuador



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 465:2007

***TURISMO. VENDEDOR. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

Primera Edición

TOURISM. SALESPERSON. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

***Norma en proceso de oficialización.**

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, vendedor, requisitos
SV 06.02-403
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica
Ecuatoriana**

**TURISMO.
VENDEDOR.
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**NTE INEN
2 465:2007**

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como vendedor en puntos de venta o servicio ambulante de artículos de consumo.

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 productos 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 *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 vendedor que actúa en un punto de venta o en servicio ambulante se ocupa principalmente, de recibir, atender y efectuar la venta al cliente; orientar sobre el uso de artículos para consumidores; cuidar la presentación y controlar el punto de venta.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El vendedor debe:*

5.1.1.1 *Atender al cliente:*

- a) Recibir al cliente en forma cortés y amable;
- b) investigar necesidades del cliente;
- c) informar disponibilidad y precios de los productos y servicios;
- d) explicar características de los productos y/o servicios y del funcionamiento del local comercial.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, vendedor, requisitos.

5.1.1.2 Demostrar y vender:

- a) Presentar características, ventajas y beneficios del producto y/o servicio;
- b) resaltar puntos importantes del producto y/o servicio;
- c) ayudar en la toma de decisión de compra;
- d) utilizar diversos estilos de negociación;
- e) manejar objeciones;
- f) cerrar la venta;
- g) sugerir productos y/o servicios.

5.1.1.3 Receptar pago:

- a) Conceder descuentos autorizados;
- b) recibir pagos autorizados;
- c) solicitar autorizaciones de crédito;
- d) emitir documento de venta;
- e) registrar salida de producto y/o servicio.

5.1.1.4 Cuidar del punto de venta:

- a) Limpiar y arreglar el punto de venta;
- b) decorar vitrinas y anaqueles de exposición;
- c) agrupar mercadería por tipo, tamaño o preferencia del cliente;
- d) etiquetar precio y solicitar reposición de mercadería.

5.1.1.5 Operar equipos:

- a) Operar computadora, fax, teléfono o central telefónica, máquina de calcular y máquinas de tarjetas de crédito.

5.1.1.6 Asegurar la satisfacción del cliente:

- a) Dar facilidades y atención personalizada;
- b) atender pedidos especiales;
- c) efectuar cambios autorizados del producto y/o servicio;
- d) indicar otros puntos de venta.

5.1.1.7 Cuidar de la presencia personal y postura profesional:

- a) Cuidar de la higiene y apariencia personal;
- b) evitar relacionarse íntimamente con el cliente;
- c) manejar situaciones incómodas;
- d) usar lenguaje y trato apropiados.

5.2 Competencia

5.2.1 El vendedor, 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 presentación del producto y/o servicio;
- b) técnicas de atención al cliente;
- c) técnicas de venta;
- d) negociación;
- e) reglas de etiqueta social;
- f) técnicas de decoración de vitrinas y exposiciones;
- g) formas de protección y empaque de objetos;
- h) Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;
- i) procedimientos de cobro y pago de valores.

(Continúa)

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Comunicación oral clara, articulada y precisa, principalmente por teléfono;
- b) cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y de porcentajes;
- c) memoria de corta y larga duración para acordarse códigos, precios y pedidos;
- d) manejo de objetos con firmeza y coordinación motriz.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- b) *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- c) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- d) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- 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 vendedor. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Reponer existencia (stock):*

- a) Identificar producto, servicio y proveedor;
- b) negociar precio y condición de pago;
- c) analizar estadística de venta;
- d) prever el abastecimiento en períodos especiales.

Y.1.3 *Abrir y cerrar el punto de venta:*

- a) Tomar medidas preventivas de seguridad;
- b) verificar que los aparatos estén apagados;
- c) activar y desactivar sistemas de seguridad;
- d) informar irregularidades.

Y.1.4 *Realizar el mantenimiento del local comercial:*

- a) Conocer el plan de mantenimiento;
- b) analizar propuesta y presupuesto;
- c) contratar, supervisar y aprobar la calidad del servicio.

Y.1.5 *Reconocer moneda:*

- a) Identificar moneda falsa;
- b) informar cambio de divisas.

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 Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el Registro Oficial No. 116 del 10-VII-2000.

Z. 2 BASES DE ESTUDIO

NIH 41:2001. Instituto de Hospitalidade - *Turismo - Vendedor de produtos para turista - Competencias de personal*. Salvador de Bahía, 2001.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento:
NTE INEN 2 465

TÍTULO: TURISMO. VENDEDOR.
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Código:
SV 06.02-403

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>