



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 433:2008**

---

---

## **TURISMO. SERVICIO PERSONALIZADO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. CUSTOMIZED TOURIST INFORMATION SERVICE. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, servicio personalizado de información turística, requisitos  
SV 06.03-406  
CDU: 338.48:-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria</b>	<b>TURISMO. SERVICIO PERSONALIZADO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 433:2008 2008-12</b>
---	---	--

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN – Casilla 17-01-3999 – Baquerizo Moreno E8-29 y Almagro – Quito-Ecuador – Prohibida la reproducción

## 1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos para la competencia de servicio personalizado de información turística e indica los elementos que determinan su desempeño.

## 2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que proveen servicio personalizado de información turística 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 *Elementos de competencia.* Nociones básicas de desempeño y los respectivos criterios y evidencias necesarios para la ocupación.

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

## 4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la competencia.** La competencia servicio personalizado de información turística consiste, principalmente, en brindar información sobre la ciudad, los servicios del hotel, programas turísticos, viajes, entradas para teatro, show y otros servicios solicitados.

## 5. REQUISITOS

### 5.1 Resultados esperados

5.1.1 El personal debe demostrar la competencia de servicio personalizado de información turística a través de los siguientes resultados:

- a) Identificar y satisfacer las necesidades específicas del huésped;
- b) mantener una red de proveedores externos para el huésped;
- c) controlar la disponibilidad del material de trabajo.
- d) comunicarse eficientemente con huéspedes, proveedores y equipo de trabajo;
- e) actuar como nexo entre el huésped y las otras áreas del establecimiento;
- f) velar por la seguridad y la privacidad del huésped;
- g) cuidar su apariencia personal.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, servicio personalizado de información turística, requisitos.

## 5.2 Elementos de la competencia

**5.2.1** Los elementos que determinan los conocimientos, habilidades y actitudes inherentes a la competencia servicio personalizado de información turística son:

### 5.2.1.1 *Conocimientos:*

- a) Términos técnicos de alojamiento;
- b) servicios de hotelería; conocimiento de las funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento;
- c) procedimientos para efectuar y confirmar reservas de vuelos;
- d) aspectos históricos y geográficos de la ciudad;
- e) procedimientos básicos para efectuar llamadas nacionales e internacionales, normal o por cobrar;
- f) atractivos naturales, culturales, restaurantes, bares, museos, su accesibilidad y utilización;
- g) normas de higiene personal;
- h) técnicas de servicio al cliente;
- i) normas de etiqueta social.

### 5.2.1.2 *Habilidades:*

- a) Comunicación oral clara, articulada y expresiva, inclusive por teléfono, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- b) trabajo en equipo;
- c) comprender e interpretar lenguaje corporal.

### 5.2.1.3 *Actitudes:*

- a) *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- b) *Innovador*. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- c) *Analizador de conductas*. Analiza los pensamientos y las conductas de las personas, le gusta entender a las personas.
- d) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

(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 54:001.02-005:2003 – *Turismo – Concierge – Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:** NTE INEN 2 433    **TÍTULO:** TURISMO. SERVICIO PERSONALIZADO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.    **Código:** DE SV 06.03-406  
**REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

<b>ORIGINAL:</b> Fecha de iniciación del estudio: 2005-12-12	<b>REVISIÓN:</b> Fecha de aprobación anterior del Directorio Oficialización con el Carácter de por Resolución 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  
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO  
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO  
MINISTERIO DE TURISMO  
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL  
SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA  
CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA  
CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS  
FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR  
ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR  
UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES TURÍSTICAS

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

SECTOR CONSUMIDORES  
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

Otros trámites:

El Directorio del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de 2008-03-28

Oficializada como: Voluntaria  
Registro Oficial No. 483 de 2008-12-08

Por Resolución No. 035-2008 de 2008-05-19

---

**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](mailto:furresta@inen.gov.ec)**

**Área Técnica de Normalización: E-Mail: [normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)**

**Área Técnica de Certificación: E-Mail: [certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)**

**Área Técnica de Verificación: E-Mail: [verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)**

**Área Técnica de Servicios Tecnológicos: E-Mail: [inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)**

**Regional Guayas: E-Mail: [inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)**

**Regional Azuay: E-Mail: [inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)**

**Regional Chimborazo: E-Mail: [inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)**

**URL: [www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)**