



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 448:2008

TURISMO. COORDINADOR DE EVENTOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Primera Edición

TOURISM. EVENTS COORDINATOR. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENTE

First Edition

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, coordinador de eventos, requisitos
SV 06.03-410
CDU: 338.48:-057
CIIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria	TURISMO. COORDINADOR DE EVENTOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	NTE INEN 2 448:2008 2008-12
---	--	--

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 de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el coordinador de eventos.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como coordinador de eventos en empresas de alojamiento del sector turístico, en empresas de organización y comercialización de eventos sociales, 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 importante (VIP).* Persona importante o recomendada que recibe un trato preferencial, de acuerdo a las políticas del establecimiento de alojamiento.

3.1.3 *Competencia.* Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño del trabajo y en la solución de problemas para cumplir con los requisitos establecidos.

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

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 coordinador de eventos se ocupa, principalmente, de acoger, orientar y acompañar a los participantes y presentadores del evento; entregar información, materiales y equipos necesarios para la realización del evento; ayudar a la coordinación del evento de acuerdo a las características establecidas en el proceso comercial.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El coordinador de eventos debe:*

5.1.1.1 *Apoyar al equipo humano en la ejecución del evento:*

- a) Dar instrucciones y orientaciones técnicas sobre productos y servicios que serán presentados en el evento;
- b) preparar el ambiente y materiales para recibir al cliente;

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, coordinador de eventos, requisitos.

- c) chequear funcionamiento de los equipos de apoyo, iluminación y sonido;
- d) verificar la limpieza y organización del ambiente;
- e) orientar al equipo humano de servicio de limpieza, mantenimiento y reposición;
- f) coordinar con las áreas involucradas;
- g) recibir y devolver el material no utilizado;
- h) ayudar en la tabulación y reporte de resultados;
- i) controlar los productos consumidos y utilizados en el evento.

5.1.1.2 Recibir al participante:

- a) Recibir y acoger al cliente o invitado al evento;
- b) coordinar las inscripciones en el evento;
- c) coordinar la distribución de identificaciones, material del evento y material promocional para el cliente;
- d) entregar información sobre el evento, productos y servicios;
- e) orientar sobre la localización, intervalo y refrigerios;
- f) distribuir y controlar la devolución de equipos;
- g) atender solicitudes especiales no programadas;
- h) prever servicios de traslado.

5.1.1.3 Apoyar al presentador:

- a) Recibir y acompañar al presentador;
- b) informar sobre la utilización del tiempo;
- c) atender solicitudes de servicio por parte del cliente, distribución de materiales, utilización de equipos;
- d) atender solicitudes especiales de acuerdo a la naturaleza del evento y a las políticas del establecimiento.

5.1.1.4 Operar equipos:

- a) Operar teléfono, micrófono, fax, copiadora, impresora, computador, calculadora, radio transistor y equipo audiovisual.

5.1.1.5 Velar por la seguridad y privacidad del participante:

- a) Garantizar la privacidad en la entrega de información;
- b) controlar el acceso de personas al evento;
- c) detectar posibles anomalías que provoquen problemas;
- d) informar y sugerir a los superiores sobre un problema existente;
- e) ejecutar los procedimientos de seguridad;
- f) orientar al participante en situaciones de emergencia.

5.1.1.6 Asegurar la satisfacción del cliente:

- a) Distribuir y recibir formularios para investigar la satisfacción del cliente;
- b) recibir y solucionar quejas y reclamos;
- c) atender a un cliente importante (*VIP*) o con necesidades especiales;
- d) anticiparse a las necesidades del cliente;
- e) recoger, catalogar y devolver objetos extraviados.

5.1.1.7 Cuidar de la apariencia personal y postura profesional:

- a) Cuidar de la higiene y apariencia personal;
- b) adecuar el vestuario de acuerdo al tipo de evento;
- c) solucionar situaciones conflictivas;
- d) usar lenguaje y trato apropiados.

(Continúa)

5.2 Competencia

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

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Tipos de evento y su montaje, funcionamiento y respectivas rutinas;
- b) técnicas de atención, reglas de etiqueta y protocolo;
- c) vocabulario técnico relativo a eventos;
- d) higiene y presentación personal adecuadas;
- e) procedimientos para garantizar privacidad y seguridad de los participantes del evento.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Comunicación oral y escrita, clara, articulada y expresiva, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- b) planificación de corto plazo;
- c) cálculos de estimación numérica y de tiempo;
- d) trabajo en equipo y toma de decisiones;
- e) interpretación del lenguaje corporal.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) *Previsor*. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.
- b) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- c) *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- d) *Razonador con datos*. Le gusta trabajar con datos, se basa y actúa sobre hechos, goza midiendo y evaluando.

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

Y.1.2 *Realizar servicio de protocolo diplomático:*

- a) Seguir el protocolo oficial en ceremonias con participantes internacionales;
- b) identificar las diferencias culturales.

Y.1.3 *Mantener red de contactos:*

- a) Establecer y mantener red de contactos con proveedores y prestadores de servicios, agencias de viaje, guías turísticos, compañías aéreas y clientes corporativos, públicos o privados.

Y.1.4 *Entregar información local:*

- a) Dar información sobre los medios de acceso, condiciones de seguridad, tarifas y horario de servicios, atracciones turísticas, compras y placer.

Y.1.5 *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Poseer fluidez verbal en idioma inglés, necesario 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

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

Z.2 BASES DE ESTUDIO

NIH-30:2000. Instituto de Hospitalidade - *Turismo – Recepcionista de eventos. Competencias de personal*. Salvador de Bahía, 2000.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN 2 448 **TÍTULO:** TURISMO. COORDINADOR DE EVENTOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. **Código:** SV 06.03-410

ORIGINAL:

Fecha de iniciación del estudio:
2005-12-12

REVISIÓN:

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)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

ASOCIACIÓN NACIONAL DE
RESTAURANTES DEL ECUADOR
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO
MINISTERIO DE TURISMO
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL
CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y
FORMACIÓN PROFESIONAL
SERVICIO ECUATORIANO DE
CAPACITACIÓN
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS
PROVINCIALES DE TURISMO DEL
ECUADOR
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
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

Por Resolución No. 050-2008 de 2008-05-19

Registro Oficial No. 485 de 2008-12-10

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