



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 450:2008

TURISMO. ADMINISTRADOR DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Primera Edición

TOURISM. LODGING COMPANIES MANAGER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, administrador de empresas de alojamiento, requisitos
SV 06.03-412
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria	TURISMO. ADMINISTRADOR DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	NTE INEN 2 450:2008 2008-12
---	--	--

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como administrador de 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.

3.1.1.1 *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.

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

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

3.1.1.4 *Huésped.* Cliente que se aloja en un establecimiento de alojamiento.

3.1.1.5 *Mercadeo (marketing).* Conjunto dinámico de actividades necesarias para el aprovechamiento, creación y distribución de bienes, productos y servicios, por cualquier ente, con el fin de ponerlos a disposición del consumidor o usuario para satisfacer su demanda, cómo, cuándo y dónde lo precise.

3.1.1.6 *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.

3.1.1.7 *Ocupación hotelera.* Valor porcentual o absoluto a través del cual se mide mensualmente el número de pernoctaciones en un hotel en función a su capacidad y durante un tiempo determinado.

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

3.1.1.9 *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 administrador de empresas de alojamiento se ocupa, principalmente, de gestionar los procesos de la empresa; buscar la calidad continua en todos los servicios internos y externos ofertados por el equipo; cumplir con las exigencias legales y tributarias; desarrollar los niveles humanos y económicos para alcanzar competitividad, crecimiento y desarrollo del negocio.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, administrador de empresas de alojamiento, requisitos.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El administrador de empresas de alojamiento debe:*

5.1.1.1 *Planificar objetivos y estrategias:*

- a) Establecer objetivos, metas, estrategias y políticas para la gestión y desempeño de la empresa;
- b) definir necesidades y prioridades para la disposición y optimización de recursos humanos y económicos;
- c) planear y desarrollar nuevos productos y procesos;
- d) indicar las necesidades de inversión;
- e) establecer cronogramas, plazos y presupuestos;
- f) establecer segmentos de mercado.

5.1.1.2 *Establecer estrategias y acciones de mercadeo (marketing):*

- a) Investigar y analizar tendencias del mercado;
- b) definir objetivos y metas periódicas;
- c) analizar la participación de la empresa en el mercado, tasa de ocupación hotelera, promedio diario y flujo de venta de productos y servicios;
- d) definir política de precios;
- e) promover las ventas;
- f) construir y mantener la imagen de la empresa de alojamiento;
- g) identificar oportunidades de mejora y buscar nuevos mercados;
- h) determinar perfil de los clientes;
- i) determinar datos de los clientes para la generación de estadísticas;
- j) negociar y establecer acuerdos y alianzas comerciales.

5.1.1.3 *Analizar y evaluar resultados para proponer acciones:*

- a) Analizar resultados y evaluar cumplimiento de metas, objetivos y estándares de calidad definidos;
- b) controlar costos;
- c) analizar proyecciones financieras;
- d) analizar índices estadísticos de productividad y rentabilidad;
- e) determinar el flujo de informaciones;
- f) analizar resúmenes gerenciales contables, financieros, patrimoniales y de personal;
- g) desarrollar y supervisar acciones correctivas y verificar su eficacia.

5.1.1.4 *Alcanzar objetivos esperados:*

- a) Lograr la máxima rentabilidad;
- b) mantener el valor comercial del hotel;
- c) aumentar la proyección de desarrollo en el mercado;
- d) impulsar nuevos negocios;
- e) mantener información sobre nuevas tecnologías y todos los aspectos del establecimiento, del objeto del negocio y afines;
- f) representar a la empresa en eventos y en la comunidad;
- g) establecer y mantener una red de contactos con asociaciones, sindicatos, instituciones públicas y privadas;
- h) trabajar en alianza con empresas del sector;
- i) participar en las soluciones de conflictos laborales y judiciales;
- j) elaborar resúmenes e informes escritos y orales;
- k) participar en la definición y administración de contratos y acuerdos;
- l) asegurar el cumplimiento de las leyes y legislaciones en todas las esferas.

5.1.1.5 *Velar por la seguridad y mantenimiento del establecimiento:*

- a) Planear, organizar e implementar reformas y mejoras;
- b) definir y aplicar procedimientos de seguridad;
- c) promover el entrenamiento para emergencias;

(Continúa)

- d) implementar un programa de conservación ambiental;
- e) monitorear la condición de uso de muebles, decoración, equipos y utensilios;
- f) implementar procedimientos de prevención de fraude y transgresión contra el establecimiento, los huéspedes, funcionarios y colaboradores.

5.1.1.6 Asegurar la satisfacción del cliente:

- a) Analizar resúmenes de investigación de satisfacción, sugerencias, reclamos y proporcionar recursos para gestionar mejoras;
- b) mantener contacto permanente con el cliente;
- c) supervisar y chequear los servicios y atenciones dispuestas al huésped;
- d) controlar estándares de calidad;
- e) establecer políticas de seguridad y privacidad para el cliente;
- f) reorientar el proceso y procedimiento que eleve la calidad del servicio prestado al cliente.

5.1.1.7 Liderar el equipo humano de trabajo:

- a) Incentivar la cooperación, la participación y el compromiso de sus colaboradores;
- b) desarrollar acciones motivadoras;
- c) brindar un buen ambiente físico y humano de trabajo;
- d) definir criterios para la administración del equipo humano de trabajo;
- e) promover el entrenamiento continuo del personal de las diversas áreas;
- f) establecer una política de remuneración e incentivo;
- g) estimular el desarrollo del equipo humano de trabajo;
- h) promover cambios orientados a la consecución de los objetivos;
- i) solucionar diferencias entre los colaboradores.

5.2 Competencia

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

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Procesos y procedimientos administrativos y contables;
- b) técnicas de definición de precios, productos y servicios;
- c) técnicas de manejo de personal y equipos de trabajo;
- d) procesos de mejora continua;
- e) técnicas de negociación y administración de contratos;
- f) vocabulario técnico del segmento turismo y hospitalidad;
- g) aspectos laborales legales, comerciales, tributarios, fiscales, de salud, de seguridad, sociales y ambientales, relacionados a la administración hotelera;
- h) técnicas de liderazgo y jefatura;
- i) métodos de evaluación de desempeño de personal;
- j) tipos, estructura y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento;
- k) técnicas de mercadeo.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Planificación de corto y largo plazo;
- b) toma de decisiones;
- c) raciocinio numérico aplicado a negocios;
- d) raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita;
- e) interpretación del lenguaje corporal.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) *Innovador*. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- b) *Perseverante*. Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos.

(Continúa)

- c) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- d) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- e) *Previsor*. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.
- f) *Orientado al cambio*. Goza haciendo nuevas cosas, acepta cambios, busca la variedad.

(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 administrador de empresas de alojamiento. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Investigar nueva tecnología:*

- a) Investigar nuevos programas informáticos y nuevas tecnologías de maquinaria y de gerencia que puedan ser implantadas en el ambiente, minimizando costos y optimizando resultados.

Y.1.3 *Desarrollar el potencial del equipo de trabajo:*

- a) Buscar nuevos talentos en el equipo de trabajo.

Y.1.4 *Actuar políticamente en beneficio del turismo:*

- a) Participar conjuntamente con entidades que defiendan los mismos intereses, en lo relacionado con el desarrollo turístico del lugar y en la mejora de la calidad de vida del entorno social.

Y.1.5 *Actuar socialmente:*

- a) Actuar voluntariamente en entidades asistenciales y organizaciones sociales, con visión a la ayuda y mejora de vida, o la disminución del sufrimiento de personas necesitadas de la localidad.

Y.1.6 *Participar en la implantación de un nuevo proyecto:*

- a) Participar en la implantación de un nuevo proyecto o ampliación del estudio de viabilidad, de la capacitación de recursos humanos y de la contratación, organización y ejecución del mismo.

Y.1.7 *Aplicar primeros auxilios básicos:*

- a) Dar asistencia a los huéspedes;
- b) realizar procedimientos de emergencia para accidentes u otras enfermedades de los huéspedes;
- c) formar parte de una de las brigadas de emergencia.

Y.1.8 *Conocimiento de otro idioma:*

- a) Poseer fluidez verbal en idioma inglés, necesario para actuar como intérprete entre el huésped y los demás departamentos del establecimiento.

Y.1.9 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

Norma Brasileira. ABNT Proyecto 54:001.02-011:2003 – *Turismo – Gerente de Meios de hospedagem – Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN 2 450 **TÍTULO:** TURISMO. ADMINISTRADOR DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. **Código:** SV 06.03-412

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)

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

Por Resolución No. 052-2008 de 2008-05-19

Suplemento del Registro Oficial No. 484 de 2008-12-09

**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: direccion@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**