



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 451:2008

TURISMO. HOSPITALIDAD. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Primera Edición

TOURISM. HOSPITALITY. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, hospitalidad, requisitos
SV 06.01-401
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

| | | |
|---|--|--|
| Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria | TURISMO. HOSPITALIDAD. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. | NTE INEN 2 451:2008 2008-12 |
|---|--|--|

1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos para la competencia de hospitalidad e indica los elementos de competencia que determinan su desempeño.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran en las empresas turísticas.

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

3.1.3 *Cliente.* Persona que contrata o recibe los servicios que prestan las empresas turísticas.

3.1.4 *Cliente externo.* Persona ajena al establecimiento que recibe un servicio o producto ofertado.

3.1.5 *Cliente interno.* Colaborador perteneciente al establecimiento que recibe un servicio o producto de dicho establecimiento.

3.1.6 *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.

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

3.1.8 *Elementos de la competencia.* Nociones básicas y los respectivos criterios y evidencias de desempeño necesarios para la ocupación.

3.1.9 *Hospitalidad.* Buena acogida y recibimiento que se hace a los extranjeros o visitantes.

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

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

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la competencia.** La competencia hospitalidad consiste, principalmente, en recibir adecuadamente, acoger con satisfacción y servir con excelencia a los usuarios de los servicios prestados.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, hospitalidad, requisitos.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El personal debe demostrar la competencia de hospitalidad, a través de los siguientes resultados:*

- a) Recibir cordialmente al cliente;
- b) ofrecer servicios especiales y personalizados;
- c) establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo;
- d) servir con excelencia;
- e) relacionarse dentro de estándares de la buena educación y normas de urbanidad;
- f) asegurar la satisfacción del cliente;
- g) cuidar de la higiene, salud, apariencia personal y del ambiente de trabajo;
- h) diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico – cultural.

5.2 Elementos de competencia

5.2.1 Los elementos que determinan los conocimientos, habilidades y actitudes inherentes a la competencia hospitalidad son:

5.2.1.1 *Conocimientos:*

- a) Requisitos de higiene, presentación personal y modales;
- b) vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad;
- c) procedimientos de emergencia;
- d) principales tipos de establecimientos, servicios y productos de la industria del turismo;
- e) aspectos básicos de la cultura local y nacional;
- f) conocer los productos, servicios y tarifas que ofrece la empresa;
- g) técnicas de servicio al cliente;
- h) técnicas de trabajo en equipo.

5.2.1.2 *Habilidades:*

- a) Comunicación clara y articulada con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- b) raciocinio lógico verbal y memoria de corto y largo plazo;
- c) capacidad para escuchar atentamente e interpretar lenguaje gestual / no verbal;
- d) capacidad para tomar decisiones individualmente o involucrando a otras personas;
- e) capacidad para planificar y organizar su trabajo.

5.2.1.3 *Actitudes:*

- a) *Detallista.* Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- b) *Atento.* Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- c) *Innovador.* Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- d) *Equilibrado emocionalmente.* No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

(Continúa)

APÉNDICE Z

Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

Z.2 BASES DE ESTUDIO

NIH 49:2001 - *Turismo - Hospitalidade para profissionais operacionais - Competencia de pessoal.* Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2001.

NIH 50:2001 - *Turismo - Hospitalidade para supervisores e gerentes - Competencia de pessoal.* Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2001.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN 2 451 **TÍTULO:** TURISMO. HOSPITALIDAD. REQUISITOS DE **Código:** SV 06.01-401
COMPETENCIA LABORAL.

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:

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)

INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

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. 053-2008 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**