



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 452:2008**

---

---

## **TURISMO. ORGANIZADOR DE EVENTOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. EVENTS ORGANIZER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, organizador de eventos, requisitos  
SV 06.02-402  
CDU: 338.48:-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria</b>	<b>TURISMO. ORGANIZADOR DE EVENTOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 452:2008 2008-12</b>
---	--	--

## 1. OBJETO

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

## 2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como organizador de eventos en las empresas de organización y comercialización de eventos sociales, turísticos, 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.* Persona que contrata o recibe los servicios que prestan las empresas organizadoras de eventos.

3.1.3 *Cliente importante (VIP).* Persona importante o recomendada que recibe un trato preferencial, de acuerdo a las políticas de la empresa organizadora de eventos.

3.1.4 *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.

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

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

3.1.7 *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.

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

3.1.9 *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 organizador de eventos se ocupa, principalmente, de planificar, organizar, promocionar, comercializar espacios, productos, servicios y administrar los recursos para la realización de eventos.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, organizador de eventos, requisitos.

## 5. REQUISITOS

### 5.1 Resultados esperados

#### 5.1.1 *El organizador de eventos debe:*

##### 5.1.1.1 *Identificar el evento:*

- a) Analizar datos de investigaciones de mercado para estar acorde a las tendencias;
- b) identificar la oportunidad y posibilidad de patrocinio y apoyo;
- c) realizar estudios de factibilidad del evento;
- d) identificar y analizar las características del evento;
- e) identificar el perfil del público objetivo y expectativa de número de participantes;
- f) definir el objetivo y resultados esperados;
- g) identificar lugar, estructura y servicios necesarios, complementarios y de terceros;
- h) analizar y definir cronogramas y calendario;
- i) planear la programación técnica;
- j) planificar o programar actividades técnicas;
- k) analizar y planificar ruedas de prensa, exposiciones, muestras y lanzamientos;
- l) definir productos y servicios adicionales;
- m) elaborar estrategia de promoción, comunicación y divulgación;
- n) organizar el evento.

##### 5.1.1.2 *Comercializar espacios y servicios de eventos:*

- a) Identificar al cliente potencial;
- b) mantener contacto con el cliente;
- c) elaborar y analizar la propuesta, elaborar el contrato o acuerdo y determinar los términos de responsabilidades;
- d) actuar como relacionador público, vendedor y comprador;
- e) establecer acuerdos y alianzas comerciales de conformidad con las políticas de la empresa;
- f) evaluar resultados;
- g) negociar precios y formas de pago del espacio y servicios del establecimiento acorde a las políticas;
- h) controlar agenda;
- i) recibir y encaminar el pago de anticipos;
- j) identificar productos y servicios adicionales de la competencia en el mercado;
- k) analizar flujo de ventas;
- l) captar patrocinios, apoyo y recursos.

##### 5.1.1.3 *Coordinar pre-evento:*

- a) Definir metas, acciones estratégicas y logística;
- b) escoger proveedores y prestadores de servicios;
- c) formar equipos de trabajo;
- d) obtener autorización por parte del cliente para la entrega de servicios extras no establecidos en el contrato;
- e) controlar gastos;
- f) elaborar protocolo y reglamento para el evento;
- g) gestionar recursos para gastos de transporte y hospedaje;
- h) cuidar de los procedimientos legales y de seguros;
- i) coordinar y controlar la lista de participantes, invitados y expositores;
- j) elaborar la lista de chequeo de la organización del evento;
- k) coordinar la organización de un archivo informativo y portafolio de evento;
- l) examinar y dimensionar equipos, instalación, muebles, señalización y materiales diversos;
- m) analizar los riesgos y definir la cobertura de seguro;
- n) mantener flujo de información con otras áreas o departamentos.

(Continúa)

**5.1.1.4 Coordinar la realización del evento:**

- a) Determinar el equipo de trabajo que participará en el evento y su programación;
- b) administrar contratos, acuerdos y alianzas;
- c) coordinar el transporte y montaje del material de publicidad y equipos necesarios para el evento;
- d) supervisar el equipo de servicios;
- e) atender a los medios de comunicación;
- f) observar higiene, limpieza y presentación de funcionarios y prestadores de servicios;
- g) acompañar en la realización del evento;
- h) anticipar correctivos;
- i) orientar el desmontaje del evento;
- j) acompañar en la apertura y clausura del evento.

**5.1.1.5 Coordinar post - evento:**

- a) Elaborar y enviar cartas de agradecimiento a clientes o participantes;
- b) ordenar la ficha del participante inscrito;
- c) controlar y coordinar los pagos a proveedores contratados;
- d) elaborar y presentar informes financieros y solicitudes de requisición;
- e) presentar la evaluación global del evento;
- f) generar informes de la comercialización del evento;
- g) realizar el contacto post - evento con el cliente.

**5.1.1.6 Asegurar la rentabilidad:**

- a) Impulsar nuevos negocios;
- b) mantenerse informado sobre todos los aspectos del establecimiento, nuevas tecnologías y negocios;
- c) establecer y mantener la red de contactos;
- d) trabajar en alianzas con empresas del sector;
- e) incentivar y desarrollar acciones motivadoras, de cooperación, participación y compromiso de equipo;
- f) analizar resultados frente a los estándares de calidad definidos.

**5.1.1.7 Operar equipos:**

- a) Operar teléfono, fax, computador, impresora, copiadora, calculadora, radio transmisor, equipo audiovisual y equipo de incendio.

**5.1.1.8 Velar por la seguridad y privacidad del cliente y de los participantes:**

- a) Asegurar la privacidad de la información del cliente y de los participantes;
- b) supervisar el control de acceso al evento;
- c) hacer cumplir los procesos de seguridad, accionar la seguridad;
- d) dirigir y aplicar medidas preventivas o de auxilio en caso de accidentes o emergencia.

**5.1.1.9 Asegurar la satisfacción del cliente:**

- a) Orientar y acompañar en la atención de clientes y participantes, clientes importantes (*VIP*) o con necesidades especiales;
- b) prevenir y gestionar problemas;
- c) controlar y mantener estándares de calidad;
- d) asegurar el cumplimiento de la oferta de un servicio personalizado;
- e) efectuar la evaluación final junto al cliente o participante.

**5.2 Competencia**

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

(Continúa)

**5.2.1.1 Conocimientos:**

- a) Métodos de investigación de mercado y análisis de resultados;
- b) técnicas administrativas para planificación de corto y largo plazo, trazado de estrategias y elaboración de reglamentos y procedimientos operacionales;
- c) procedimientos administrativos y operacionales relativos a eventos;
- d) procedimientos y métodos de levantamiento de necesidades y establecimiento de precios;
- e) técnicas de ventas y procesos de comercialización;
- f) técnicas de negociación y administración de contratos, acuerdos y alianzas;
- g) reglas de protocolo, ceremonial y etiqueta social;
- h) requisitos de higiene y apariencia personal;
- i) principios legales relativos a la contratación de servicios de terceros, legislación laboral, principios de confidencialidad, ley de derechos de autor y propiedad intelectual;
- j) técnicas de servicio al cliente;
- k) métodos de elaboración de presupuesto, análisis financiero y elaboración de informes;
- l) manejo de personal y relaciones interpersonales;
- m) vocabulario técnico relativo a hotelería y eventos.

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Manejar equipos de trabajo;
- b) trabajar bajo presión;
- c) raciocinio numérico aplicado a los negocios;
- d) raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita;
- e) interpretar los requerimientos del cliente;
- f) interpretar el lenguaje corporal;
- g) capacidad para tomar decisiones en momentos difíciles o de presión de tiempo.

**5.2.1.3 Actitudes:**

- a) *Innovador*. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- b) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- c) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- d) *Previsor*. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.
- 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 organizador de eventos. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

#### **Y.1.2** *Realizar alianzas internacionales:*

- a) Establecer y mantener red de contactos con asociaciones y entidades promotoras de eventos, en el ámbito internacional.

#### **Y.1.3** *Realizar servicio de ceremonial diplomático:*

- a) Seguir protocolo oficial en ceremonia con participantes internacionales;
- b) identificar diferencia cultural.

#### **Y.1.4** *Actuar como relacionador público del evento:*

- a) Participar como coordinador de mesa;
- b) dar entrevistas e información relacionada al evento.

#### **Y.1.5** *Comunicarse en otros idiomas:*

- a) Poseer fluidez verbal en inglés, necesaria 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

*Ley de Propiedad Intelectual. Ley 83, publicada en el Registro Oficial 320, 19-V-1998.*

*Reglamento de la Ley de Propiedad Intelectual. Decreto 508, publicado en el Registro Oficial 120, 1-II-1999.*

### Z.2 BASES DE ESTUDIO

NIH 28:2000. Instituto de Hospitalidade. *Turismo - Coordinador de Eventos. Competencias de personal.* Salvador de Bahía, 2000.

NIH 29:2000. Instituto de Hospitalidade - *Turismo - Organizador de Eventos. Competencias de personal.* Salvador de Bahía, 2000.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:** NTE INEN 2 452      **TÍTULO:** TURISMO. ORGANIZADOR DE EVENTOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.      **Código:** SV 06.02-402

**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. 054-2008 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](mailto:direccion@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)**