



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 465:2008**

---

---

## **TURISMO. VENDEDOR. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. SALESPERSON. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, vendedor, requisitos  
SV 06.02-403  
CDU: 338.48:-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria</b>	<b>TURISMO. VENDEDOR. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 465:2008 2008-12</b>
<p style="text-align: center;"><b>1. OBJETO</b></p> <p>1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el vendedor.</p> <p style="text-align: center;"><b>2. ALCANCE</b></p> <p>2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como vendedor en puntos de venta o servicio ambulante de artículos de consumo.</p> <p style="text-align: center;"><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p>3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:</p> <p>3.1.1 <i>Actitud.</i> Disposición de ánimo manifestada exteriormente.</p> <p>3.1.2 <i>Competencia.</i> 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.</p> <p>3.1.3 <i>Conocimiento.</i> Noción, idea, información, es el saber.</p> <p>3.1.4 <i>Existencia (stock).</i> Existencia de productos en almacenamiento bajo los parámetros y las políticas mínimas y máximas de provisión requeridas, de acuerdo a los consumos realizados en un período determinado de tiempo.</p> <p>3.1.5 <i>Habilidad.</i> Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.</p> <p>3.1.6 <i>Ocupación.</i> 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.</p> <p>3.1.7 <i>Postura profesional.</i> Posición, actitud, disposición de una persona con respecto a su trabajo.</p> <p>3.1.8 <i>Resultados esperados.</i> Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.</p> <p style="text-align: center;"><b>4. DISPOSICIONES GENERALES</b></p> <p>4.1 <b>Descripción de la ocupación.</b> El vendedor que actúa en un punto de venta o en servicio ambulante se ocupa, principalmente, de recibir, atender y efectuar la venta al cliente; orientar sobre el uso de artículos para consumidores; cuidar la presentación y controlar el punto de venta.</p> <p style="text-align: center;"><b>5. REQUISITOS</b></p> <p><b>5.1 Resultados esperados</b></p> <p>5.1.1 <i>El vendedor debe:</i></p> <p>5.1.1.1 <i>Atender al cliente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Recibir al cliente en forma cortés y amable;</li><li>b) investigar necesidades del cliente;</li><li>c) informar disponibilidad y precios de los productos y servicios;</li><li>d) explicar características de los productos y/o servicios y del funcionamiento del local comercial.</li></ul> <p style="text-align: right;"><i>(Continúa)</i></p> <p>DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, vendedor, requisitos.</p>		

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

**5.1.1.2** *Demostrar y vender:*

- a) Presentar características, ventajas y beneficios del producto y/o servicio;
- b) resaltar puntos importantes del producto y/o servicio;
- c) ayudar en la toma de decisión de compra;
- d) utilizar diversos estilos de negociación;
- e) manejar objeciones;
- f) cerrar la venta;
- g) sugerir productos y/o servicios.

**5.1.1.3** *Receptar pago:*

- a) Conceder descuentos autorizados;
- b) recibir pagos autorizados;
- c) solicitar autorizaciones de crédito;
- d) emitir documento de venta;
- e) registrar salida de producto y/o servicio.

**5.1.1.4** *Cuidar del punto de venta:*

- a) Limpiar y arreglar el punto de venta;
- b) decorar vitrinas y anaqueles de exposición;
- c) agrupar mercadería por tipo, tamaño o preferencia del cliente;
- d) etiquetar precio y solicitar reposición de mercadería.

**5.1.1.5** *Operar equipos:*

- a) Operar computadora, fax, teléfono o central telefónica, máquina de calcular y máquinas de tarjetas de crédito.

**5.1.1.6** *Asegurar la satisfacción del cliente:*

- a) Dar facilidades y atención personalizada;
- b) atender pedidos especiales;
- c) efectuar cambios autorizados del producto y/o servicio;
- d) indicar otros puntos de venta.

**5.1.1.7** *Cuidar de la presencia personal y postura profesional:*

- a) Cuidar de la higiene y apariencia personal;
- b) evitar relacionarse íntimamente con el cliente;
- c) manejar situaciones incómodas;
- d) usar lenguaje y trato apropiados.

**5.2 Competencia**

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

**5.2.1.1** *Conocimientos:*

- a) Técnicas de presentación del producto y/o servicio;
- b) técnicas de atención al cliente;
- c) técnicas de venta;
- d) negociación;
- e) reglas de etiqueta social;
- f) técnicas de decoración de vitrinas y exposiciones;
- g) formas de protección y empaque de objetos;
- h) Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;
- i) procedimientos de cobro y pago de valores.

(Continúa)

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Comunicación oral clara, articulada y precisa, principalmente por teléfono;
- b) cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y de porcentajes;
- c) memoria de corta y larga duración para acordarse códigos, precios y pedidos;
- d) manejo de objetos con firmeza y coordinación motriz.

**5.2.1.3 Actitudes:**

- a) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- b) *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- c) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- d) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- 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 vendedor. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

**Y.1.2** *Reponer existencia (stock):*

- a) Identificar producto, servicio y proveedor;
- b) negociar precio y condición de pago;
- c) analizar estadística de venta;
- d) prever el abastecimiento en períodos especiales.

**Y.1.3** *Abrir y cerrar el punto de venta:*

- a) Tomar medidas preventivas de seguridad;
- b) verificar que los aparatos estén apagados;
- c) activar y desactivar sistemas de seguridad;
- d) informar irregularidades.

**Y.1.4** *Realizar el mantenimiento del local comercial:*

- a) Conocer el plan de mantenimiento;
- b) analizar propuesta y presupuesto;
- c) contratar, supervisar y aprobar la calidad del servicio.

**Y.1.5** *Reconocer moneda:*

- a) Identificar moneda falsa;
- b) informar cambio de divisas.

**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 Orgánica de Defensa del Consumidor*, publicada en el Registro Oficial No. 116 del 10-VII-2000.

### **Z.2 BASES DE ESTUDIO**

NIH 41:2001. Instituto de Hospitalidade - *Turismo - Vendedor de produtos para turista - Competencias de personal*. Salvador de Bahía, 2001.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:** NTE INEN 2 465    **TÍTULO:** TURISMO. VENDEDOR. REQUISITOS DE    **Código:** SV 06.02-403  
**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

Por Resolución No. 067-2008 de 2008-05-19

Registro Oficial No. 490 de 2008-12-17

---

**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)**