



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 466:2008**

---

---

## **TURISMO. AGENTE DE SEGURIDAD PARA LUGARES TURÍSTICOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM.TOURISM SAFETY AGENT. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, agente de seguridad para lugares turísticos, requisitos  
SV 06.05-408  
CDU: 338.48:-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria</b>	<b>TURISMO. AGENTE DE SEGURIDAD PARA LUGARES TURISTICOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 466:2008 2008-12</b>
---	---	--

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 agente de seguridad para lugares turísticos.

## 2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como agente de seguridad en el 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.

3.1.2 *Cliente especial.* Todo cliente que puede necesitar de un trato diferenciado: cliente importante, cliente con necesidades especiales, cliente con discapacidad.

3.1.3 *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.

3.1.4 *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 *Postura profesional.* Posición, actitud, disposición de una persona con respecto a su trabajo.

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

## 4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la ocupación.** El agente de seguridad para lugares turísticos se ocupa, principalmente, de proteger al usuario, al patrimonio y atractivo turístico para prevenir accidentes, infracciones y delitos.

## 5. REQUISITOS

### 5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El agente de seguridad para lugares turísticos debe:*

5.1.1.1 *Controlar entradas y salidas:*

- a) Verificar la identidad de las personas;
- b) revisar personas y objetos en la entrada o salida;
- c) controlar la entrada y salida de proveedores, empleados, mercaderías, materiales y vehículos;
- d) entregar y recibir reportes de cambio de personal de seguridad;
- e) impedir la entrada de personal no autorizado;
- f) limitar el acceso en horario restringido;
- g) observar la descarga de material, recolección de basura, abastecimiento de vehículos y transporte de empleados.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, agente de seguridad para lugares turísticos, requisitos.

**5.1.1.2 Implementar medidas preventivas sobre riesgos y anomalías:**

- a) Observar e identificar personas, comportamientos sospechosos y condiciones inseguras;
- b) verificar la integridad y buen funcionamiento de las alarmas, puertas, ventanas, accesos, instalaciones, equipos de emergencia y combate de incendios;
- c) identificar infracciones;
- d) observar e identificar objetos extraños y sospechosos.

**5.1.1.3 Actuar ante infracciones y delitos:**

- a) Aplicar técnicas de defensa personal;
- b) preservar las instalaciones de cualquier atentado;
- c) comunicar a las autoridades competentes;
- d) adoptar procedimientos legales.

**5.1.1.4 Operar equipos:**

- a) Operar radios, equipos de incendio, sistemas de alarma y de emergencia;
- b) manejar equipos de defensa personal considerando la ley vigente.

**5.1.1.5 Actuar ante emergencias:**

- a) Socorrer en casos de emergencia;
- b) identificar alternativas y prioridades de solución ante la emergencia;
- c) controlar el comportamiento del público;
- d) ayudar en primeros auxilios básicos.

**5.1.1.6 Asegurar la satisfacción del turista:**

- a) Difundir entre los turistas las medidas de seguridad, procedimientos y normas del establecimiento;
- b) manejar situaciones incómodas;
- c) proveer atención personalizada a grupos y clientes especiales;
- d) brindar información básica sobre atractivos y servicios turísticos;
- e) guardar y devolver objetos.

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

- a) Poseer preparación física adecuada;
- b) cuidar del uniforme, apariencia e higiene personal;
- c) practicar normas de urbanidad;
- d) actuar de manera firme e imparcial;
- e) mantener confidencialidad;
- f) usar lenguaje y trato apropiados;
- g) mantener límites de autoridad.

**5.1.1.8 Apoyar al equipo:**

- a) Orientar sobre características y prácticas en las instalaciones;
- b) informar sobre procedimientos y normas de seguridad del establecimiento;
- c) transmitir recomendaciones;
- d) informar sobre anomalías.

**5.2 Competencia**

**5.2.1** El agente de seguridad para lugares turísticos, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

(Continúa)

**5.2.1.1 Conocimientos:**

- a) Técnicas de protección de personas y vehículos;
- b) técnicas y estrategias de defensa personal;
- c) reglas de urbanidad y cuidados con la higiene personal;
- d) primeros auxilios básicos;
- e) infracciones más comunes, técnicas de neutralización y de colecta de pruebas;
- f) técnicas de combate de incendios;
- g) operación de equipos de comunicación;
- h) manejo y mantenimiento de equipos de defensa personal;
- i) ley para regular el uso de equipos de defensa personal.

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Comunicación oral y escrita en forma clara y articulada;
- b) manejo de manuales y formularios;
- c) agilidad para actuar en la represión de actividades delictivas;
- d) memoria para recordar instrucción, fisonomía y detalles;
- e) agudeza auditiva, visual y olfativa para identificar ruidos, objetos, colores y olores a distancia.

**5.2.1.3 Actitudes:**

- a) *Relajado*. Tranquilo ante presiones, sin ansiedades.
- b) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- c) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

(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 agente de seguridad de lugares turísticos. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

**Y.1.2** *Mejorar la calidad del servicio de seguridad:*

- a) Monitorear e interpretar queja y reclamo del usuario, identificar la causa;
- b) informar sobre el problema y promover una mejora.

**Y.1.3** *Conducir vehículo:*

- a) Conducir y maniobrar automóvil, furgoneta, ambulancia y vehículo.

**Y.1.4** *Utilizar arma de fuego:*

- a) Utilizar arma de fuego de uso civil considerando la ley vigente.

**Y.1.5** 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 47:2001. Instituto de Hospitalidade - *Turismo - Agente de Segurança que atua em turismo - Competências de personal*. Salvador de Bahía, 2001.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:** NTE INEN 2 466 **TÍTULO:** TURISMO. AGENTE DE SEGURIDAD PARA LUGARES TURÍSTICOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. **Código:** SV 06.05-408

<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)  
  
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 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  
Registro Oficial No. 490 de 2008-12-17

Por Resolución No. 068-2008 de 2008-05-19

---

**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)**