

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 454:2007

## AYUDANTE DE MESERO

Requisitos de Competencia Laboral



*Así se hace*



Distribución Gratuita

## **Presentación**

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, se encuentra ejecutando el Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, cuyo objetivo es impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial.

El Sistema de Certificación de Competencias Laborales que estamos desarrollando consiste en los siguientes procesos que se ejecutan de forma continua y dinámica:



### **Estudio e investigación**

Consiste en establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se movilizan con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos.

### **Normalización**

Una vez identificadas las competencias, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierte en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores.

### **Formación / capacitación**

Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización, la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes, tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

### **Evaluación de conformidad**

Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

## **Certificación**

La certificación es el reconocimiento formal de las competencias demostradas por una persona para el desempeño de una determinada ocupación.

Como resultado de la etapa de Normalización, presentamos al sector turístico esta Norma de Competencia Laboral, obtenida mediante un proceso sistemático y participativo que involucró a los actores clave del sector: gobierno, universidades, técnicos, trabajadores, empleadores y consumidores, movilizando así conocimientos, experiencias y criterios, a través de estrategias tales como talleres, consulta pública, comités de estudio y asesoría técnica especializada.

Esta norma, de validez y aplicabilidad nacional, será la base sobre la cual se otorgará la certificación a los trabajadores. Tenemos la seguridad de que el Sistema de Certificación de Competencias Laborales contribuirá considerablemente para el desarrollo del turismo ecuatoriano.



Sebastián Cornejo  
Presidente

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

FENACAPTUR agradece a las siguientes empresas e instituciones que participaron en las diferentes etapas de consulta de esta norma:

Ministerio de Turismo  
Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador  
Cámara de Turismo de Pichincha  
Cámara de Turismo del Guayas  
Asociación Nacional de Restaurantes del Ecuador  
Federación Hotelera del Ecuador  
Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador  
Universidad de Especialidades Turísticas

**Quito**

Hotel Howard Johnson  
Hotel Embassy  
Crepes & Waffles  
Ch Farina  
Restaurante La Ronda  
Restaurante Chez Jerome

**Guayaquil**

TGI Friday's  
Hotel Palace  
Bingo Mónaco  
Restaurante Pique y Pase  
Hotel Continental  
Hotel Hampton Inn  
Hotel del Rey  
Eventos Avilés  
Hotel Ramada



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 454:2007**

---

---

## **\*TURISMO. AYUDANTE DE MESERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

### **Primera Edición**

TOURISM. ASSISTANT WAITER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

### **\*Norma en proceso de oficialización.**

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, ayudante de mesero, requisitos  
SV 06.04-409  
CDU: 338.48:-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica  
Ecuatoriana**

**TURISMO.  
AYUDANTE DE MESERO.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**NTE INEN  
2 454:2007**

**1. OBJETO**

**1.1** Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el ayudante de mesero.

**2. ALCANCE**

**2.1** Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como ayudante de mesero en empresas de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.

**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** *Comanda.* Documento en donde se registra el pedido del cliente.

**3.1.3** *Competencia.* Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño del trabajo en la solución de problemas para cumplir con los requisitos establecidos.

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

**3.1.5** *Existencia (stock).* 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.

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

**3.1.7** *Hospitalidad.* Industria que incluye todos los negocios relacionados a servicios hospitalarios: hoteles, hosterías, hostales, hospitales, clínicas, entre otros.

**3.1.8** *Menaje.* Conjunto de muebles, utensilios, enseres, equipos menores que puedan ser usados en la producción o servicio de alimentos y bebidas.

**3.1.9** *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.

**3.1.10** *Platillo montado.* Platillo de alimentos listo para servir que es despachado de la cocina.

**3.1.11** *Puesta a punto (mise en place).* Expresión francesa usada para el conjunto de operaciones precisas para la puesta a punto de los elementos necesarios en la ejecución de un trabajo o servicio.

**3.1.12** *Restauración.* Actividades relacionadas con la producción y servicio de alimentos y bebidas.

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

**3.1.14** *Seguridad alimentaria.* Normas de seguridad y manipulación de alimentos que incluye estándares y procesos en compras, recepción, almacenamiento, producción, despacho, servicio, y manipulación de desechos y desperdicios.

*(Continúa)*

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, ayudante de mesero, requisitos.

**3.1.15 Seguridad de los alimentos.** Normas de seguridad y manipulación aplicadas a técnicas de producción de alimentos y bebidas.

**3.1.16 Servicio a la habitación (room service).** Servicio que se presta al cliente en la propia habitación.

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

**4.1 Descripción de la ocupación.** El ayudante de mesero se ocupa, principalmente, de esterilizar platos, cubiertos y vasos; limpiar y arreglar salón y espacio para comida, antes y después de la atención; ayudar al mesero en la atención al cliente, en las existencias (*stock*) y en el reabastecimiento de alimentos, bebidas, platos, cubiertos, vasos y utensilios del salón.

#### 5. REQUISITOS

##### 5.1 Resultados esperados

**5.1.1 El ayudante de mesero debe:**

**5.1.1.1 Arreglar, organizar y limpiar el salón y espacio de servicio de comidas:**

- a) Arreglar mesa para comida;
- b) arreglar aparador, mesa auxiliar de servicio y las estaciones de apoyo de los meseros;
- c) alinear mesas y sillas;
- d) ayudar en la puesta a punto (*mise en place*) del salón de comida.

**5.1.1.2 Preparar el menaje de servicio:**

- a) Abastecer y reabastecer el pimentero, salero, palillero, vinagrera, quesera, azucarero y similares.

**5.1.1.3 Limpiar el salón después del servicio:**

- a) Retirar platos vacíos, cubiertos, servilletas y otros utensilios usados por el cliente;
- b) recoger y guardar vajilla, cristalería, cubertería y otros utensilios;
- c) clasificar uniformes y mantelería sucia y llevar a la lavandería.

**5.1.1.4 Esterilizar, pulir y arreglar:**

- a) Esterilizar los utensilios, la vajilla, la cubertería, la cristalería;
- b) arreglar el menaje en el aparador;
- c) hacer la reposición de utensilios, vajilla, cubertería, cristalería cuando fuere necesario.

**5.1.1.5 Cuidar de la seguridad de los alimentos:**

- a) Aplicar procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de los alimentos y en la limpieza de utensilios manipulados.

**5.1.1.6 Actuar como nexo entre el cliente y la cocina:**

- a) Recibir del mesero los pedidos del cliente;
- b) entregar los pedidos a la cocina;
- c) llevar los pedidos de la cocina al salón.

**5.1.1.7 Apoyar la atención y el servicio al cliente:**

- a) Utilizar las mesas de apoyo o servir directamente al cliente platillos montados, postres y bebidas en general;
- b) auxiliar al mesero en la atención al cliente.

(Continúa)

**5.1.1.8 Cuidar de la presentación personal:**

- a) Mantener limpio el uniforme;
- b) velar por los accesorios que influyen en la buena apariencia y el servicio, como esfero, sacacorchos, encendedor, libretín de notas o comandas y servilleta de servicio.

**5.1.1.9 Apoyar al equipo:**

- a) Alertar sobre la solicitud del cliente;
- b) auxiliar en tareas generales.

**5.2 Competencia**

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

**5.2.1.1 Conocimientos:**

- a) Técnicas básicas para servir alimentos y bebidas;
- b) normas básicas de etiqueta en la mesa y en el salón;
- c) requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación;
- d) NTE INEN 2 458;
- e) la oferta de productos, ingredientes, la carta, alimentos y bebidas en general;
- f) coctelería;
- g) preparaciones básicas de platillos.

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas;
- b) lectura de pedidos e instrucciones simples;
- c) comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- d) trabajo en equipo;
- e) coordinación motriz para transportar y manipular objetos.

**5.2.1.3 Actitudes:**

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

(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 ayudante de mesero. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

**Y.1.2** *Actuar en el servicio a la habitación (room service):*

a) Auxiliar al mesero en la atención al cliente en la habitación.

**Y.1.3** *Apoyar la gestión del negocio:*

a) *Cooperar en la ambientación de nuevos colaboradores.*

**Y.1.4** 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**

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 458:2007 *Seguridad Alimentaria para Personal Operativo.*

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

Norma Brasileira. ABNT Proyecto 54:001.01-011:2003 - *Turismo - Commis - Competência de pessoal.* Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:**  
NTE INEN 2 454

**TÍTULO: TURISMO. AYUDANTE DE MESERO.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Código:**  
SV 06.04-409

**ORIGINAL:**

Fecha de iniciación del estudio:  
2005-12-12

**REVISIÓN:**

Fecha de aprobación anterior por Consejo Directivo  
Oficialización con el Carácter de  
por Acuerdo 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

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

Dra. Dora Tejada

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

Sr. Iván Núñez

MINISTERIO DE TURISMO

Dr. Bolívar Tamayo

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL

Ing. Marcela Pérez

CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL

Lic. Maritza Cabezas

SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN

Cap. Raúl García

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS  
PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

Sra. Silvia Estrella

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

Srta. María José Verduga

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

Dr. Juan de Dios Morales

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

Psc. Carolina Cevallos

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

Sra. Rosario Mejía

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES  
DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

Lic. Enrique Cabanilla

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES  
TURÍSTICAS

Sr. Roberto Cedeño

SECTOR CONSUMIDORES

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS  
PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

Otros trámites:

El Consejo Directivo del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de

Oficializada como:  
Registro Oficial No.

Por Acuerdo Ministerial No.

---

**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  
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**



**QUITO:**

Ave. Amazonas y Patria (esq.), Edificio COFIEC, Piso 3

- (593-2) 2545 371 / 2231 198
- Fax: (593-2) 2507 682
- [info@competencialaboral.org](mailto:info@competencialaboral.org)

**GUAYAQUIL:**

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta

- (593-4) 2291 959
- Fax: (593-4) 2390 107
- [rpalacios@competencialaboral.org](mailto:rpalacios@competencialaboral.org)

[www.competencialaboral.org](http://www.competencialaboral.org)

Publicación autorizada por:



Edificio Matriz  
Baquerizo Moreno E8-29 y Diego de Almagro  
Teléfonos (593-2) 2501 885 a 2501 887  
Fax: (593-2) 2567 815  
URL: <http://www.inen.gov.ec>