

Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 435:2007

POSILLERO

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, movilizand o 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 Best Western Plaza
Hotel Quito
Hotel Embassy
Hotel Río Amazonas
Hotel República
Apartamentos Los Quipus
Hotel Radisson
Restaurante Pim's
Restaurante Chez Jerome
KFC
Restaurante La Choza
Restaurante La Ronda
Restaurante Columbus

Guayaquil

Grand Hotel Guayaquil
Hotel Sol de Oriente
Restaurante Anderson
Hotel Howard Johnson



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 435:2007

***TURISMO. POSILLERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

Primera Edición

TOURISM. STEWARD. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

***Norma en proceso de oficialización.**

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, posillero, requisitos
SV 06.04-401
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica
Ecuatoriana**

**TURISMO.
POSILLERO.
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**NTE INEN
2 435:2007**

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como posillero 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 *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.

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

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

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

3.1.6 *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.

3.1.7 *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.

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

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

3.1.10 *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.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la ocupación.** El posillero se ocupa, principalmente, de higienizar, limpiar, lavar y arreglar la loza, cubiertos, cristales, ollas, utensilios y equipos de cocina, de acuerdo con los estándares de higiene y seguridad alimentaria.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, posillero, requisitos.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El posillero debe:*

5.1.1.1 *Limpiar, lavar e higienizar utensilios y equipos:*

- a) Lavar y lustrar ollas, sartenes y otros utensilios usados en la cocina;
- b) lavar e higienizar loza, cubiertos, cristales y platería;
- c) limpiar e higienizar estufas, hornos, congeladora, refrigeradora, mesones, campanas, filtros, entre otros equipos.

5.1.1.2 *Almacenar y organizar utensilios:*

- a) Almacenar loza, cubiertos, cristales y platería;
- b) arreglar todos los utensilios en bodega o local apropiado;
- c) controlar los utensilios utilizados en el salón;
- d) notificar la pérdida de material por quiebra.

5.1.1.3 *Apoyar en los inventarios de utensilios:*

- a) Ayudar en los inventarios de utensilios y menaje menor;
- b) proveer a las diferentes áreas de sus requerimientos de utensilios y menaje menor.

5.1.1.4 *Cuidar de la seguridad alimentaria:*

- a) Aplicar los procedimientos de seguridad alimentaria;
- b) evitar la contaminación de utensilios, lozas, superficies y elementos que entran en contacto con los alimentos;
- c) evitar la contaminación cruzada, la intoxicación por el uso indebido de productos químicos y problemas similares.

5.1.1.5 *Cuidar del área de trabajo:*

- a) Mantener limpio y organizado el local de trabajo;
- b) limpiar, lavar y conservar piso, paredes, corredores, ventanas, lavabos, locales de basura, vidrios, rejillas, desagües y locales de almacenamiento.

5.1.1.6 *Cuidar de la presentación personal:*

- a) Usar uniforme completo;
- b) asegurar la higiene del uniforme, de los accesorios y utensilios que entran en contacto con el alimento.

5.1.1.7 *Apoyar al equipo:*

- a) Auxiliar en la limpieza de área externa a la cocina como bar y restaurante;
- b) pasar plato de la cocina al mesero;
- c) afilar cuchillos,
- d) ayudar en el montaje de mesas, equipos, estaciones de trabajo en áreas públicas según política de la empresa;
- e) colaborar con el departamento de servicio y cocina en el montaje de material, mobiliario, equipos y utensilios para eventos especiales.

5.2 Competencia

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

(Continúa)

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) NTE INEN 2 458;
- b) técnicas básicas de limpieza e higienización de ambientes, utensilios y equipos;
- c) prácticas de arreglo y localización de menaje, utensilios y equipos;
- d) seguridad industrial;
- e) primeros auxilios básicos;
- f) manipulación de químicos y productos especiales;
- g) técnicas de manejo de inventarios.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Lectura de instrucciones simples e identificación de placas, señales de advertencia y símbolos más usuales del sector;
- b) manipular correctamente los utensilios, equipos menores y equipos mayores;
- c) manipular y transportar objetos, instrumentos y equipos de tamaño pequeño y mediano;
- d) coordinación motriz;
- e) arreglar o reparar daños menores de equipos y utensilios;
- f) almacenar y organizar utensilios;
- g) administrar inventarios de utensilios.

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.

(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 posillero. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Hacer la puesta a punto (mise en place) de legumbres, frutas, verduras y carnes:*

- a) Limpiar, descascarar, dar forma, cortar y picar fruta, legumbre, verdura y carne, manualmente o a máquina y acondicionarlos para uso o conservación;
- b) utilizar técnicas de aprovechamiento en el corte de alimento, que resulten en pérdidas mínimas.

Y.1.3 *Preparar alimentos para congelamiento:*

- a) Empacar alimento para congelamiento, observando conteo y procedimiento de control.

Y.1.4 *Preparar carnes, aves y pescados:*

- a) Cortar, deshuesar y pesar carne, pescado y ave, para la cocción y otras operaciones.

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

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

Z. 2 BASES DE ESTUDIO

NIH 19:2000. Instituto de Hospitalidad - *Turismo - Steward - Competencias de personal*. Salvador de Bahía, 2000.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento:
NTE INEN 2 435

**TÍTULO: TURISMO. POSILLERO. REQUISITOS
DE COMPETENCIA LABORAL**

Código:
SV 06.04-401

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

GUAYAQUIL:

Ciudadela Bolivariana Calle Girardot Villa 5 y Ave. Delta

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

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>