

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 438:2007

## BARMAN

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  
Instituto Tecnológico de Hotelería y Turismo ITHI

**Quito**

Hotel Howard Johnson  
Hotel Quito  
Hotel Embassy  
Swissôtel  
Hotel Patio Andaluz  
Restaurante Pim's  
Restaurante Chez Jerome  
Restaurante Columbus  
Hansel & Gretel  
Crepes & Waffles  
Restaurante La Choza  
Restaurante La Ronda

**Guayaquil**

Restaurante Anderson  
Hotel Continental

**Manta**

Hostería San Antonio  
Hotel Howard Johnson  
Hostal Playa Murciélago  
Cabañas Balandra  
Hotel Las Gaviotas  
Hotel Costa del Sol



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 438:2007**

---

---

**\*TURISMO. BARMAN. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. BARMAN. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

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

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, barman, requisitos  
SV 06.04-403  
CDU: 338.48:-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica  
Ecuatoriana**

**TURISMO.  
BARMAN.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**NTE INEN  
2 438:2007**

### 1. OBJETO

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

### 2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como barman en las 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 *Enología.* Ciencia que trata de la producción, conservación y consumo de vinos.

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 *Frapé.* Tipo de preparación de bebidas con hielo picado finamente.

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

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

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

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

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

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

3.1.14 *Vocabulario técnico.* Conjunto de palabras de un idioma pertenecientes al uso de una actividad determinada.

(Continúa)

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

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

**4.1 Descripción de la ocupación.** El barman se ocupa, principalmente, de atender los pedidos del cliente o mesero en barra de bar, hotel, restaurante y piscina, y de preparar y servir los cócteles, jugos, bebidas con hielo picado finamente (*frapés*), cafés, refrigerios, bocaditos y canapés.

#### 5. REQUISITOS

##### 5.1 Resultados esperados

##### 5.1.1 El barman debe:

##### 5.1.1.1 Recibir al cliente:

- a) Recibir al cliente en el bar;
- b) presentar y explicar la carta de bebidas;
- c) investigar preferencias y necesidades.

##### 5.1.1.2 Atender los pedidos del cliente y de los meseros:

- a) Aclarar la disponibilidad y los ingredientes de preparación de bebidas y bocaditos;
- b) sugerir pedidos;
- c) recibir, preparar o encaminar los pedidos para comedor, cafetería, cualquier punto de venta, cocina o lugar donde se preparan alimentos ligeros;
- d) entregar los pedidos al cliente o al mesero.

##### 5.1.1.3 Preparar y crear bebidas:

- a) Preparar cócteles, jugos, bebidas con hielo picado finamente (*frapés*), cafés, aperitivos, bajativos y digestivos, refrigerios, bocaditos y canapés;
- b) decorar bebidas de manera creativa;
- c) crear nuevas bebidas y cócteles.

##### 5.1.1.4 Finalizar la atención:

- a) Asegurar que el cliente desea terminar el servicio;
- b) solicitar la cuenta al cajero;
- c) presentar la cuenta al cliente;
- d) recibir pagos;
- e) encaminar el pago para el cajero;
- f) despedir al cliente;
- g) incentivar su regreso.

##### 5.1.1.5 Controlar existencias (*stock*):

- a) Controlar la cantidad de alimentos y bebidas en existencia (*stock*) del bar;
- b) controlar la existencia de los utensilios, cristalería, tazas, mezclador de bebidas;
- c) controlar puesta a punto (*mise en place*).

##### 5.1.1.6 Cuidar de la seguridad de los alimentos:

- a) Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en el manejo de alimentos, bebidas, hielo, y en la limpieza de los utensilios.

##### 5.1.1.7 Cuidar del área de trabajo:

- a) Mantener limpio y organizado el local de trabajo;
- b) limpiar los utensilios utilizados;
- c) limpiar los equipamientos del bar;

(Continúa)

- d) hacer puesta a punto (*mise en place*) del bar;
- e) organizar bebidas, cristales, utensilios y materiales utilizados en el bar;
- f) limpiar y organizar el ambiente de trabajo para el día siguiente;
- g) dar mantenimiento correcto a los equipos e instalaciones usadas en el bar.

#### **5.1.1.8 Operar equipos:**

- a) Operar máquina de café, refrigeradora, equipo de servicio de bebidas gaseosas, triturador de hielo, congelador, licuadora, coctelera.

#### **5.1.1.9 Cuidar de la presentación personal:**

- a) Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.

#### **5.1.1.10 Coordinar y apoyar al equipo:**

- a) Supervisar y orientar el trabajo de los ayudantes de bar;
- b) ayudar en el arreglo, limpieza y aseo del bar;
- c) sustituir al mesero.

## **5.2 Competencia**

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

### **5.2.1.1 Conocimientos:**

- a) Normas de etiqueta para servir bebidas;
- b) servicios de un bar y restaurante;
- c) tipos de bar;
- d) principios básicos de enología y del servicio de vinos;
- e) tipos, clasificación y técnicas de preparación y servicio de bebidas alcohólicas;
- f) normas de seguridad y manipulación de los alimentos y de bebidas frescas, embotelladas, en cartón u otro recipiente, y según su tipología;
- g) NTE INEN 2 458;
- h) vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas;
- i) procedimientos de emergencia;
- j) requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación;
- k) uso de utensilios y operación de los equipos de bar.

### **5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Lectura y escritura rápida para anotación de pedidos y llenado de formularios;
- b) comunicación oral clara, articulada y expresiva, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- c) trabajo en equipo;
- d) análisis del comportamiento humano e interpretación de lenguaje corporal, en particular, gestual;
- e) manejo situaciones críticas con los clientes;
- f) raciocinio numérico para hacer cálculo simple de proporción y dosificación;
- g) agudeza auditiva para identificar pedido y llamado;
- h) agudeza visual para distinguir graduación de color;
- i) coordinación motriz para transportar y manipular objetos con manos y dedos;
- j) capacidad para transportar pequeños pesos, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo;
- k) memoria de corto plazo para recordar detalles de pedido específico.

### **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.

(Continúa)



- 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 barman. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

#### **Y.1.2** *Representar y vender:*

- a) Buscar nuevas estrategias para servir bebidas más tradicionales y modernas;
- b) incentivar al cliente a consumir otras bebidas;
- c) realizar cambio en la carta de bebidas para atender a nuevas demandas;
- d) proveer atención personalizada a clientes frecuentes o recomendados.

#### **Y.1.3** *Organizar servicios especiales:*

- a) Bar abierto en evento especial.

#### **Y.1.4** *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Utilizar vocabulario técnico en inglés, necesario para atender al cliente.

#### **Y.1.5** *Apoyar a la gestión del negocio:*

- a) Cooperar en la integración de nuevos colaboradores.

**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

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

### Z. 2 BASES DE ESTUDIO

Norma Brasileira. ABNT Proyecto 54:001.01-010:2003 - *Turismo - Bartender - Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:**  
NTE INEN 2 438

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

**Código:**  
SV 06.04-403

**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>