

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 440:2007

## 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, 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  
Universidad Central del Ecuador

**Quito**

Hostal La Pradera  
Restaurante Chez Jerome  
Arrayanes Country Club  
Bar - Restaurante La Naranja Mecánica

**Guayaquil**

Grand Hotel Guayaquil  
Hotel Sol de Oriente  
Restaurante Anderson  
Hotel La Torre  
Hotel Ramada  
TGI Friday's  
Multieventos  
Hotel Continental  
Hotel Paraíso

**Cuenca**

Hotel Dorado  
Hotel Yanuncay  
Hotel Italia  
Hostería Durán  
Hotel Victoria  
Hotel Conquistador  
Hostal Posada del Ángel  
Hostal Milán



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 440:2007**

---

---

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

**Primera Edición**

TOURISM. WAITER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

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

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, mesero, requisitos  
SV 06.04-405  
CDU: 338.48:-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica  
Ecuatoriana**

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

**NTE INEN  
2 440:2007**

### 1. OBJETO

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

### 2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como 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 *Banquete.* Servicio de comidas prestado por hoteles, restaurantes y otros similares que tengan infraestructura para ello, y que constituye una fuente de ingresos complementaria. Consiste en la preparación de comida para un gran número de comensales.

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

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

3.1.5 *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.

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

3.1.7 *Finalizar plato.* Terminada la cocción de los alimentos, montar y decorar la preparación sobre el plato.

3.1.8 *Flambear.* Técnica que se aplica en la preparación de recetas y consiste en rociar un plato con licor y prenderle fuego para dejar el sabor y aroma en el preparado.

3.1.9 *Habilidad.* Destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

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

3.1.11 *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.

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

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

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

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, 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 francesa.** Servicio que presta un mesero al cliente en la mesa. Consiste en el ofrecimiento de los alimentos preparados en bandejas para que el cliente se sirva según su apetencia.

**3.1.17 Servicio a la inglesa.** Servicio que presta un mesero al cliente en la mesa. Consiste en la distribución, por parte del mesero, de los alimentos servidos desde la cocina, en los platos situados en la mesa de los comensales.

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

#### **4. DISPOSICIONES GENERALES**

**4.1 Descripción de la ocupación.** El mesero se ocupa, principalmente, de acomodar al cliente en la mesa; servir alimentos y bebidas; finalizar el plato con el tipo de servicio escogido; preparar y adicionar salsas; flambear; presentar la cuenta y recibir el pago.

#### **5. REQUISITOS**

##### **5.1 Resultados esperados**

###### **5.1.1 El mesero debe:**

###### **5.1.1.1 Realizar la puesta a punto (mise en place):**

a) Realizar montaje de mueblería, mantelería, vajilla, cristalería, cubertería, y menaje menor.

###### **5.1.1.2 Recibir y acomodar al cliente en la mesa:**

- a) Identificar una mesa adecuada a la preferencia del cliente o según la reservación y disponibilidad;
- b) acomodar al cliente;
- c) presentar el menú o carta;
- d) informar la disponibilidad de los platos del menú, composición, acompañamiento y cantidad;
- e) anotar pedidos;
- f) aconsejar y orientar al cliente en la elección e incentivar el consumo;
- g) informar el tiempo de preparación.

###### **5.1.1.3 Servir al cliente a la mesa:**

- a) Servir según las políticas de servicio establecidas;
- b) ejecutar servicio a la francesa, a la inglesa directo e indirecto, plato servido;
- c) finalizar plato;
- d) servir durante la sobremesa, café, licor y bebidas en general.

###### **5.1.1.4 Atender la mesa ocupada:**

- a) Reponer bebida, cubiertos, vajilla y utensilios;
- b) limpiar la mesa y retirar lo que no está en uso.

###### **5.1.1.5 Actuar como nexo entre el cliente y demás áreas del restaurante:**

- a) Entregar y retirar pedidos en la cocina y monitorear su progreso;
- b) establecer la conformidad de los platos con lo que fue solicitado;
- c) solucionar problemas;
- d) determinar prioridades.

(Continúa)



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

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

**5.1.1.7 Finalizar la atención y recibir el pago:**

- a) Asegurarse que el cliente desea finalizar el servicio;
- b) solicitar la cuenta al cajero;
- c) verificar el consumo;
- d) presentar la cuenta al cliente;
- e) aclarar dudas sobre el consumo;
- f) acordar sobre la forma de pago;
- g) recibir y entregar pagos.

**5.1.1.8 Asegurar la satisfacción del cliente:**

- a) Anticiparse a la expectativa del cliente;
- b) acercarse sin haber sido llamado por el cliente;
- c) investigar la opinión del cliente sobre productos y servicios;
- d) recibir reclamos y aplicar soluciones.

**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 Apoyar al equipo:**

- a) Identificar diferencias entre comandas y facturas;
- b) Atender al llamado en el área de otro mesero;
- c) Apoyar en el arreglo, limpieza e higienización del salón, mesa, utensilios y equipos.

**5.2 Competencia**

**5.2.1** El mesero, 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 y protocolo en la mesa y en el salón;
- b) tipos de servicio a la mesa;
- c) preparación y finalización de platos y salsas;
- d) técnicas para servir bebidas, licores y vinos;
- e) vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas;
- f) funciones y responsabilidades de los diversos servicios de un restaurante;
- g) procedimientos de emergencia;
- h) primeros auxilios básicos;
- i) requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación;
- j) utilización de equipos, computadora, calculadora, fax, entre otros;
- k) montaje de mesas;
- l) NTE INEN 2 458.

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Cálculo acertado de las cuatro operaciones aritméticas;
- b) lectura y escritura legible para anotación de pedidos y llenado de formularios;
- c) comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- d) integración para ejecutar trabajo en equipo;
- e) interpretación de lenguaje corporal, en particular gestual;
- f) memoria de corto plazo para recordar detalle de pedido específico;
- g) capacidad para transportar pequeños pesos, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo.

(Continúa)



**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 mesero. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

#### **Y.1.2** *Servir vino:*

- a) Sugerir el vino adecuado de acuerdo al plato elegido o a la ocasión;
- b) hacer los preparativos para el servicio del vino;
- c) efectuar ritual conforme al vino elegido.

#### **Y.1.3** *Actuar en servicio especial:*

- a) Servir banquete, refrigerio, cóctel y servicio en habitación o establecimiento;
- b) preparar bebida, cóctel, café, té y jugo;
- c) conocer e informar sobre la historia, origen y curiosidades de los platos.

#### **Y.1.4** *Recibir al cliente:*

- a) Verificar los datos de la reserva;
- b) orientar a los funcionarios de seguridad y recepcionistas sobre el procedimiento de llegada para clientes especiales.

#### **Y.1.5** *Vender servicio extra:*

- a) Sugerir cuando fuere aplicable, otros servicios del establecimiento, a fin de aumentar las ventas.

#### **Y.1.6** *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Aplicar vocabulario técnico en idioma inglés.

#### **Y.1.7** *Operar equipos del salón:*

- a) Operar calentadores, máquina de café u otras bebidas, comanda electrónica entre otros equipos.

#### **Y.1.8** *Apoyar a la gestión del negocio:*

- a) Cooperar en la ambientación de nuevos colaboradores.

**Y.1.9** 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 54:001.01-002:2003 - *Turismo - Garçom em função especializada - Competência de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Rio de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:**  
NTE INEN 2 440

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

**Código:**  
SV 06.04-405

**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>