



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 435:2008

TURISMO. POSILLERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Primera Edición

TOURISM. STEWARD. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

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 Voluntaria	TURISMO. POSILLERO. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	NTE INEN 2 435:2008 2008-12
---	---	--

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.* 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 **Código:** SV 06.04-401
COMPETENCIA LABORAL.

ORIGINAL:

Fecha de iniciación del estudio:
2005-12-12

REVISIÓN:

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:

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)

INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

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 DE 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. 484 de 2008-12-09

Por Resolución No. 037-2008 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