

Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 436:2007

ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE

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
Universidad Central del Ecuador

Quito

Restaurante Chez Jerome
KFC
Restaurante La Ronda
Hansel & Gretel
Restaurante Columbus
Rincón del Gaucho

Guayaquil

Tony Roma's
Hotel Sol de Oriente
Restaurante Anderson
Hotel Howard Johnson
Hotel La Torre
Hotel Continental
Grand Hotel Guayaquil



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 436:2007

***TURISMO. ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

Primera Edición

TOURISM. RESTAURANT MANAGER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

***Norma en proceso de oficialización.**

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, administrador de restaurante, requisitos
SV 06.04-402
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica
Ecuatoriana**

**TURISMO.
ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE.
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**NTE INEN
2 436:2007**

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como administrador de restaurante 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 *Ciclo.* Período de tiempo en donde el consumidor tiene un comportamiento predefinido.

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 *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.

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

3.1.6 *Enología.* Ciencia que trata de la producción, conservación y consumo de vinos.

3.1.7 *Espirituosos.* Denominación que se aplica a los aguardientes.

3.1.8 *Estacionalidad.* Temporada definida de demanda de mercado para consumo de bienes o servicios. Ciclos variables de demanda.

3.1.9 *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.

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

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

3.1.12 *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.

3.1.13 *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.

3.1.15 *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, administrador de restaurante, requisitos.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Descripción de la ocupación. El administrador de restaurante se ocupa principalmente, de administrar el servicio de un restaurante o de un área de alimentos y bebidas, incluyendo la planificación y la administración de personal, compra, almacenaje y venta de productos y servicios, control contable financiero; apoyar a la dirección y asegurar la satisfacción del cliente.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El administrador de restaurante debe:*

5.1.1.1 *Planificar el trabajo:*

- a) Desarrollar estrategias competitivas;
- b) establecer prioridades en la asignación de recursos;
- c) prever problemas;
- d) crear soluciones alternativas;
- e) definir políticas de venta;
- f) analizar resultados y rentabilidad;
- g) elaborar planes, presupuestos y sistemas de control;
- h) definir distribución de elementos en un ambiente;
- i) apoyar la planificación y organización desarrollada por la dirección;
- j) anticiparse a cambios del mercado;
- k) definir tendencias y modas en la gastronomía;
- l) análisis y juzgamiento con base en datos;
- m) prever demanda futura basada en ciclos o estacionalidades.

5.1.1.2 *Participar en la composición del menú:*

- a) Realizar investigación de mercado, tipos de clientes, producto y proveedor;
- b) elaborar ficha técnica de los platos;
- c) establecer directrices de planificación y producción del menú;
- d) establecer costo y precio de venta final.

5.1.1.3 *Coordinar el servicio:*

- a) Efectuar compras de alimentos y bebidas;
- b) controlar existencias (*stock*);
- c) efectuar control financiero y contable de costos y personal;
- d) operar sistema gerencial computarizado;
- e) elaborar reporte gerencial para la toma de decisión sobre el negocio;
- f) asegurar el cumplimiento de la legislación y reglamentación;
- g) establecer procesos y estándares en manuales de trabajo y aplicación de procesos.

5.1.1.4 *Atender o supervisar la atención al cliente:*

- a) Revisar los datos de la reserva;
- b) acoger y recibir al cliente;
- c) investigar preferencias y necesidades;
- d) supervisar la seguridad y la recepción de clientes especiales;
- e) esclarecer duda sobre el gasto efectuado;
- f) explicar y acordar la forma de pago;
- g) despedir al cliente e incentivar su retorno.

5.1.1.5 *Cuidar de la seguridad alimentaria:*

- a) Asegurar la aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos, en la limpieza de utensilios usados, en la higiene y limpieza personal del equipo y del espacio físico.

(Continúa)

5.1.1.6 Promover ventas:

- a) Promocionar campañas publicitarias;
- b) contratar atracciones artísticas;
- c) realizar festivales gastronómicos y almuerzos conmemorativos;
- d) autorizar descuentos;
- e) negociar contratos y acuerdos comerciales.

5.1.1.7 Velar por la seguridad empresarial y patrimonial:

- a) Definir y hacer cumplir el plan de seguridad del establecimiento y del cliente;
- b) contratar servicios de seguridad.

5.1.1.8 Apoyar al cliente:

- a) Brindar información sobre el establecimiento y los servicios que ofrece;
- b) aclarar dudas sobre reserva, precio, productos y servicios;
- c) recibir visitas y clientes especiales;
- d) solucionar problemas.

5.1.1.9 Asegurar la satisfacción del cliente:

- a) Solucionar problemas;
- b) supervisar el servicio de atención al cliente;
- c) investigar satisfacción del cliente sobre productos y servicios;
- d) verificar el cumplimiento con estándares de calidad de productos y servicios;
- e) brindar servicio personalizado;
- f) cuidar de la privacidad y seguridad del cliente;
- g) efectuar la evaluación final junto al cliente;
- h) atender quejas y verificar eficacia de las acciones tomadas.

5.1.1.10 Apoyar al equipo:

- a) Ayudar al equipo en la atención al cliente;
- b) supervisar y orientar el arreglo del salón, mesas y utensilios;
- c) reemplazar al capitán de meseros.

5.1.1.11 Liderar al equipo:

- a) Definir directrices para reclutamiento, selección y promoción de personal;
- b) establecer política de remuneración y beneficios;
- c) promover la capacitación;
- d) administrar al equipo;
- e) incentivar la cooperación;
- f) desarrollar acciones motivadoras.

5.2 Competencia

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

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Procesos básicos de liderazgo y gestión de personal;
- b) técnicas de manejo de crisis;
- c) métodos básicos de control contable y gestión financiera;
- d) indicadores económicos para toma de decisiones
- e) herramientas de control gerencial, financiero y contable;
- f) sistemas básicos de administración de la producción y de administración de las existencias (*stock*);

(Continúa)

- g) ingredientes de platos en venta;
- h) NTE INEN 2 458;
- i) principios de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas;
- j) ingredientes de platos y bebidas nacionales;
- k) términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas;
- l) diversos servicios de un restaurante;
- m) normas de etiqueta en la mesa y en el salón;
- n) procedimientos en casos de emergencia;
- o) enología, espirituosos, bebidas alcohólicas y su servicio;
- p) herramientas de gestión especializadas para el manejo de alimentos y bebidas;
- q) leyes y regulaciones especiales que aplican al sector de alimentos y bebidas.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Comunicación verbal clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- b) planificación de corto, mediano y largo plazo;
- c) toma de decisiones en situaciones críticas con clientes;
- d) raciocinio lógico y verbal;
- e) raciocinio numérico aplicado a negocios;
- f) análisis del comportamiento humano e interpretación del lenguaje corporal, en particular, gestual;
- g) actuar de forma independiente para acelerar decisiones;
- h) relacionarse públicamente con clientes potenciales y reales;
- i) capacidad para solucionar conflictos internos;
- j) capacidad para evaluar ideas.

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.
- e) *Controlador*. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.

(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 administrador de restaurante. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 Comunicarse en otro idioma:

- a) Poseer fluidez verbal en idioma inglés.

Y.1.3 Representar a la organización:

- a) Participar en reuniones, eventos y similares.

Y.1.4 *Captar clientes corporativos:*

- a) Hacer convenios con empresas e instituciones.

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 09:2000. Instituto de Hospitalidade - *Turismo - Gerente de Restaurante. Competencias de personal.* Salvador de Bahía, 2000.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: TÍTULO: TURISMO. ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE. Código:
NTE INEN 2 436 REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. SV 06.04-402

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>