

# Norma Técnica Ecuatoriana

NTE INEN 2 456:2007

## SERVICIO DE VINOS Y LICORES

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**

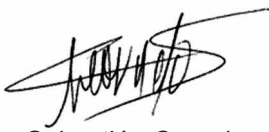
Consiste en verificar la capacidad de una persona, en relación a los requisitos o criterios específicos previamente definidos en las normas de competencia laboral, mediante pruebas teóricas, prácticas y observación.

## **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 Quito  
Hotel Embassy  
Swissôtel  
Hotel República  
Restaurante Pim's  
Restaurante Chez Jerome  
Restaurante La Choza

**Guayaquil**

Hotel Continental



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 456:2007**

---

---

## **\*TURISMO. SERVICIO DE VINOS Y LICORES. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

### **Primera Edición**

TOURISM. WINE AND LIQUOR SERVICE. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

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

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alimentos y bebidas, servicio de vinos y licores, requisitos  
SV 06.04-411  
CDU: 338.48:-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

**Norma Técnica  
Ecuatoriana**

**TURISMO.  
SERVICIO DE VINOS Y LICORES.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**NTE INEN  
2 456:2007**

**1. OBJETO**

**1.1** Esta norma establece los requisitos mínimos para la competencia de servicio de vinos y licores e indica los elementos de competencia que determinan su desempeño.

**2. ALCANCE**

**2.1** Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran 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 del trabajo en la solución de problemas para cumplir con los requisitos establecidos.

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

**3.1.4** *Elementos de competencia.* Nociones básicas de desempeño y los respectivos criterios y evidencias necesarios para la ocupación.

**3.1.5** *Enología.* Ciencia que trata de la elaboración de vinos, su conservación y corrección.

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

**3.1.7** *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.

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

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

**3.1.10** *Maridaje.* Unión, armonía de alimentos y bebidas.

**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** *Vinícola.* Bodega que produce y comercializa vinos.

**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, servicio de vinos y licores, requisitos.

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

**4.1 Descripción de la competencia.** La competencia de servicio de vinos y licores consiste, principalmente, en asesorar, esclarecer y servir al cliente los pedidos de vino y derivados y su adecuación a los platos escogidos; asesorar en la adquisición, almacenamiento y reposición de vinos y licores.

#### 5. REQUISITOS

##### 5.1 Resultados esperados

**5.1.1** *El personal debe demostrar la competencia de servicio de vinos y licores a través de los siguientes resultados:*

- a) Elaborar carta de vinos y licores;
- b) organizar la bodega;
- c) recibir y verificar calidad de vinos;
- d) sugerir y vender vinos al cliente;
- e) identificar preferencias y necesidades;
- f) realizar el servicio de vinos y licores;
- g) cuidar de la higiene y seguridad de los alimentos y bebidas;
- h) utilizar vocabulario técnico;
- i) asegurar la satisfacción del cliente;
- j) cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia personal;
- k) fomentar la cultura vinícola en el consumidor.

##### 5.2 Elementos de competencia

**5.2.1** Los elementos que determinan los conocimientos, habilidades y actitudes inherentes a la competencia de servicio de vinos y licores son:

###### 5.2.1.1 *Conocimientos:*

- a) Términos técnicos de la gastronomía nacional e internacional relativos al servicio de alimentos y bebidas;
- b) técnicas para servir vinos y licores;
- c) conceptos de enología;
- d) normas de etiqueta en la mesa y en el salón;
- e) ingredientes, variedades e insumos básicos de alimentos y bebidas;
- f) recetas básicas de la cocina nacional e internacional y de coctelería;
- g) procedimientos básicos de gestión de inventario, conservación, manipulación y de control de existencia (*stock*);
- h) datos históricos, origen, regiones productoras, producción, cosecha, tipos, composición y clasificación de vinos y derivados, y de otras bebidas de la coctelería internacional;
- i) NTE INEN 2 458;
- j) técnicas de armonización o maridaje de vinos y alimentos;
- k) técnicas de almacenamiento, conservación, decantación y oxigenación de vinos;
- l) principales tipos de establecimiento, funciones, responsabilidades y tipos de servicio de restaurante;
- m) equipos y utensilios básicos de los servicios de vino y alimentación;
- n) requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación.

###### 5.2.1.2 *Habilidades:*

- a) Degustación para identificación de detalles, diferenciación y juzgamiento de sabor, aroma y apariencia de vinos a través de los sentidos;
- b) comunicación clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- c) comprensión de las necesidades del cliente e interpretación de gestos y lenguaje no verbal;
- d) juzgamientos con base en datos y hechos;
- e) facilidad de venta y capacidad para sugerir vinos.

(Continúa)

**5.2.1.3 Actitudes:**

- a) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- b) *Amigable*. Tiene muchos amigos, goza estando en grupos, busca compañía, comparte cosas con los amigos.
- c) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

(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 54:001.01-014:2003 - *Turismo - Sommelier - Competência de pessoal.* Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:** NTE INEN 2 456      **TÍTULO:** TURISMO. SERVICIO DE VINOS Y LICORES. **Código:** SV 06.04-411  
**REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**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

Sra. Silvia Estrella

PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

Srta. María José Verduga

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

Dr. Juan de Dios Morales

CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA

Psc. Carolina Cevallos

CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

Sra. Rosario Mejía

FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR

Lic. Enrique Cabanilla

ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES

Sr. Roberto Cedeño

DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES

TURÍSTICAS

SECTOR CONSUMIDORES

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>