

NORMA TÉCNICA NTS-USNA SECTORIAL COLOMBIANA 004

2002-12-19

MANEJO DE RECURSOS CUMPLIENDO LAS VARIABLES DEFINIDAS POR LA EMPRESA



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE



E: RESOURCES MANAGEMENT ACCORDING TO THE
VARIABLES DEFINED BY THE COMPANY

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: restaurantes; manejo de recursos;
políticas de la empresa.

I.C.S.: 11.180.00

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. 6078888 - Fax 2221435

Prohibida su reproducción

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico, descentralizó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

La Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica, ACODRES, es la Unidad Sectorial de Normalización que representa al gremio.

La misión primordial de la Unidad Sectorial de Normalización es brindar soporte para el incremento de la competitividad del sector gastronómico, logrando una mejor calidad en los productos y el servicio.

La elaboración de la norma esta representa por el comité técnico competencias laborales, integrado por representantes de la industria gastronómica, delegados del gobierno, academia, usuarios y asesores que garantizaron la participación y la planeación efectiva de la norma.

La NTS-USNA 004 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización de la Industria Gastronómica (USNA) el 2002-12-19.

A continuación se relacionan las empresas que participaron en el estudio de esta norma a través del Comité Técnico 176 Competencias laborales para restaurantes.

ACODRES BOGOTA	RESTAURANTE EL BOLICHE – BOGOTA
ACODRES CAPÍTULO DE SANTANDER	RESTAURANTE FELIX – BOGOTA
ACODRES CAPÍTULO NORTE DE SANTANDER	RESTAURANTE LA PUERTA DEL SOL – SANTANDER
ACODRES NACIONAL	RESTAURANTE QUINTA DE USAQUEN – BOGOTA
COORDINADORA AURA MARIA ANDRADE PULIDO	RESTAURANTE SOPAS Y POSTRES – BOGOTA
ICONTEC	SENA
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	UNIVERSIDAD EXTERNADO
RESTAURANTE CREPES & WAFFLES – BOGOTA	

En Consulta Pública el proyecto de norma se puso a consideración de las siguientes entidades:

GREMIO

ACODRES – CAPÍTULO ATLÁNTICO	ACODRES – CAPÍTULO VALLE DEL CAUCA
ACODRES – CAPÍTULO BOLÍVAR	ÁTICO DE LOS OLIVOS
ACODRES – CAPÍTULO BOYACÁ	BALCÓN PAISA CÚCUTA - NORTE DE SANTANDER
ACODRES – CAPÍTULO HUILA	BELLINI
ACODRES – CAPÍTULO MAGDALENA	BRASA BRASIL
ACODRES – CAPÍTULO NARIÑO	CAFÉ Y CREPES
ACODRES – CAPÍTULO NORTE DE SANTANDER	CARBÓN DE PALO
ACODRES – CAPÍTULO QUINDÍO	CARPACCIO
ACODRES – CAPÍTULO RISARALDA	CASA DE LA PAELLA
ACODRES – CAPÍTULO SAN ANDRÉS ISLAS	CASA EXTERNADISTA

CASA SAN ISIDRO
CASA VIEJA
CREPES & WAFFLES
DI LUCCA
EL CORRAL
EL KHALIFA
FRAICO S.A.
GATO NEGRO
GIUSEPPE VERDY
HABITAT STORE
HATSUHANA
HOTEL ALMIRANTE - CARTAGENA
HOTEL BOGOTA PLAZA
HOTEL CAPITAL
HOTEL CASA MEDINA
HOTEL LA FONTANA
HOTEL ROSALES PLAZA
INMACULADA GUADALUPE

ACADEMIA

ANATO
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR
CORPORACIÓN EDUCATIVA DEL LITORAL
CORPORACIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR CRES
INPAHU
UNITEC
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

LA FOGATA ARMENIA - QUINDÍO
LA FRAGATA
LAS MARGARITAS
MAMA'S
OMA
P.P.C.
PAESA LTDA.
PEL LTDA.
PESQUERA DEL MAR BUCARAMANGA –
SANTANDER
PESQUERA JARAMILLO
PIÑESCO LTDA.
SAN LORENZO
T.G.I FRIDAYS
TOY WAN
VENTURA SOPAS Y ENSALADAS
WELCOME
WOK
YANUBA

BOGOTA
MEDELLÍN - ANTIOQUIA
CARTAGENA - BOLÍVAR
BARRANQUILLA
CALI - VALLE

BOGOTA
BOGOTA
BOGOTA

ENTIDADES DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES DEL SECTOR TURISMO

ALCALDÍA DE VALLEDUPAR
ALCALDÍA MUNICIPAL
ALCALDÍA MUNICIPAL
ALCALDÍA MUNICIPAL
CORPORACIÓN DE TURISMO
CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA DE
INDIAS
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
PLANEACIÓN
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN
DEPARTAMENTAL
ETURSA
GOBERNACIÓN DE CALDAS
GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA
GOBERNACIÓN DE NARIÑO
GOBERNACIÓN DE SANTANDER
GOBERNACIÓN DEL NORTE DE SANTANDER
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO

VALLEDUPAR - CESAR
BUENAVENTURA – VALLE DEL CAUCA
MELGAR - TOLIMA
SAN AGUSTÍN - HUILA
GIRARDOT - CUNDINAMARCA
CARTAGENA - BOLÍVAR

IBAGUÉ - TOLIMA

PEREIRA - RISARALDA

SANTA MARTA - MAGDALENA
MANIZALES - CALDAS
MONTERÍA - CÓRDOBA
PASTO - NARIÑO
BUCARAMANGA - SANTANDER
CÚCUTA - NORTE DE SANTANDER
MANIZALES - CALDAS

INSTITUTO DE TURISMO DE PAIPA
INSTITUTO DE TURISMO DEL META
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA Y
TURISMO
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TURISMO
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y
TURISMO
OFICINA ASESORA DE CULTURA Y TURISMO
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO
OFICINA DE FOMENTO Y TURISMO
OFICINA DE TURISMO
OFICINA DE TURISMO
OFICINA DEPARTAMENTAL DE TURISMO
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO
SECRETARIA DE TURISMO
SECRETARIA DE TURISMO
SOCIEDAD INVERSIONES TURÍSTICAS DEL
HUILA
SUBSECRETARIA DE TURISMO DE BOYACÁ

PAIPA - BOYACÁ
VILLAVICENCIO – META
FLORENCIA - CAQUETÁ

BOGOTA - CUNDINAMARCA
BOGOTÁ - CUNDINAMARCA

SANTA MARTA MAGDALENA
ARAUCA – ARAUCA
HONDA - TOLIMA
LA DORADA - CALDAS
ARMENIA – QUINDÍO
MEDELLÍN - ANTIOQUIA
SINCELEJO - SUCRE
CASANARE - YOPAL
RIOHACHA - GUAJIRA
SAN ANDRÉS ISLAS
MOMPOX - BOLÍVAR
NEIVA - HUILA

TUNJA

El **ICONTEC** cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

**MANEJO DE RECURSOS CUMPLIENDO
LAS VARIABLES DEFINIDAS POR LA EMPRESA****1. OBJETO**

Esta norma proporciona los requisitos para establecer planes de trabajo y manejar el presupuesto del área cumpliendo variables definidas en la empresa.

2. ALCANCE

Esta norma es aplicable a las personas que realizan las funciones de manejo de los recursos en establecimientos de la industria gastronómica.

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, se aplican:

3.1**competencia**

aptitudes y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad, bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación.

3.2**criterio de desempeño**

requisitos de calidad que permiten establecer si el trabajador alcanza o no, el resultado descrito en la norma de competencia.

3.3**establecimiento gastronómico**

establecimiento industrial cuyo objeto es la transformación de alimentos, la venta y prestación del servicio de alimentos y bebidas preparadas.

3.4**frecuencia de aplicación**

número de veces que se debe recolectar la evidencia por cada uno de los rangos de aplicación en un proceso de evaluación

3.5**norma de competencia**

conjunto de funciones individuales que revisten un significado claro en el proceso de trabajo, y por tanto tienen valor en el ejercicio del mismo.

3.6**rango de aplicación**

son los diferentes entornos, circunstancias, ambientes, materiales, equipos e instrumentos que influyen en el desempeño laboral descrito en la norma de competencia.

3.7**receta estándar**

documento que unifica el proceso de producción de alimentos y bebidas en lo relacionado con ingredientes, medidas, preparación, presentación y tipo de servicio.

3.8**requerimiento de conocimiento**

indica los conocimientos que una persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

3.9**requerimientos de evidencia**

son las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral se realizó, conforme a los criterios de desempeño, requerimientos de conocimiento y comprensión y rangos de aplicación descritos en la norma de competencia.

4. REQUISITOS**4.1 REQUISITOS PARA ESTABLECER PLANES DE TRABAJO TENIENDO EN CUENTA VARIABLES DEFINIDAS POR LA EMPRESA****4.1.1 Criterios de desempeño**

Se considera a la persona competente cuando:

4.1.1.1 Cada actividad es programada con base en la oferta, pronóstico de ventas, y otras variables fijadas internamente.

4.1.1.2 La realización de las actividades programadas es coordinada con las diferentes áreas.

4.1.1.3 El cronograma de trabajo es elaborado conforme a las actividades a realizar.

4.1.1.4 El personal y los recursos son definidos de acuerdo con los requerimientos del plan de trabajo.

4.1.1.5 Los procedimientos operativos son costeados de acuerdo con lo definido en el plan.

4.1.1.6 El seguimiento del plan de trabajo es realizado de acuerdo con procedimientos establecidos.

4.1.1.7 El plan es ajustado teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el seguimiento.

4.1.2 Requerimientos de conocimiento

En la Tabla 1 se indican los conocimientos que la persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño:

Tabla 1. Requerimientos de conocimiento

Requerimientos de conocimiento	Criterios de desempeño relacionados	
Interpretación de pronósticos de ventas	4.1.1.1 4.1.1.3	4.1.1.2 4.1.1.4
Interpretación de presupuestos	4.1.1.4 4.1.1.6	4.1.1.5 4.1.1.7
Interpretación de manuales de procedimiento	4.1.1.1 4.1.1.3 4.1.1.5 4.1.1.7	4.1.1.2 4.1.1.4 4.1.1.6
Técnicas de comunicación	4.1.1.2 4.1.1.7	4.1.1.6
Lenguaje técnico	4.1.1.1 4.1.1.3 4.1.1.5 4.1.1.7	4.1.1.2 4.1.1.4 4.1.1.6
Elaboración de cronogramas	4.1.1.3	4.1.1.7
Procesos técnicos del área	4.1.1.1 4.1.1.3 4.1.1.5 4.1.1.7	4.1.1.2 4.1.1.4 4.1.1.6
Costos y gastos	4.1.1.1 4.1.1.5 4.1.1.7	4.1.1.4 4.1.1.6
Manejo de software operativos	4.1.1.1 4.1.1.5	4.1.1.3 4.1.1.6
Elaboración de planes de trabajo	4.1.1.1 4.1.1.3 4.1.1.5 4.1.1.7	4.1.1.2 4.1.1.4 4.1.1.6

4.1.3 Rango de aplicación

- Formatos: manuales y sistematizados.
- Costos: fijos y variables

4.1.4 Requerimientos de evidencia

En la Tabla 2 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 2. Requerimientos de evidencia

Requerimientos de evidencia	Frecuencia de aplicación
Cronograma de trabajo	1
Informe de seguimiento al plan de trabajo	2
Plan de costeo	1

4.2 REQUISITOS PARA MANEJAR EL PRESUPUESTO DEPARTAMENTAL CUMPLIENDO DIRECTRICES FINANCIERAS

4.2.1 Criterios de desempeño

Se considera a la persona competente cuando:

4.2.1.1 El presupuesto del área es elaborado cumpliendo las directrices financieras de la empresa y de acuerdo con los indicadores de gestión.

4.2.1.2 La ejecución presupuestal es controlada de acuerdo con las actividades fijadas.

4.2.1.3 El cumplimiento presupuestal es analizado en los periodos establecidos.

4.2.1.4 Los correctivos son aplicados al presupuesto para cumplir metas fijadas o el ajuste de las mismas.

4.2.2 Requerimientos de conocimiento

En la Tabla 3 se indican los conocimientos que la persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño:

Tabla 3. Requerimientos de conocimiento

Requerimientos de conocimiento	Criterios de desempeño relacionados	
Tipos de presupuesto	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
Elaboración de presupuestos	4.2.1.1	4.2.1.4
	4.2.1.1	4.2.1.2
Costos y gastos	4.2.1.3	4.2.1.4
	4.2.1.1	4.2.1.2
Interpretación de políticas financieras	4.2.1.3	4.2.1.4
	4.2.1.1	4.2.1.2
Matemáticas financieras básicas	4.2.1.3	4.2.1.4
	4.2.1.1	4.2.1.2
Manejo de software y sistemas de información	4.2.1.3	4.2.1.4
	4.2.1.1	4.2.1.2
Indicadores de gestión	4.2.1.3	4.2.1.4

4.2.3 Rango de aplicación

- Formatos: manuales y sistematizados.

4.2.4 Requerimientos de evidencia

En la Tabla 4 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 4. Requerimientos de evidencia

Requerimientos de evidencia	Frecuencia de aplicación
Presupuesto de área elaborado por el candidato	1
Estudio de caso sobre cumplimiento presupuestal	1

5. APÉNDICE

5.1 DOCUMENTO DE CONSULTA

SENA. Guía para la elaboración de unidades de competencias laborales, Bogotá, 1997.

5.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Administrar recursos logrando la productividad del área. Bogotá, SENA 2000. 3 p. (46TURITRVS03)