



Centro Universitario de Ciencias de la Salud

Programa de Estudio por Competencias Profesionales Integradas

1. IDENTIFICACIÓN DEL CURSO

Centro Universitario

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

Departamento:

DEPTO. DE CIENCIAS SOCIALES

Academia:

GESTION DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACION

Nombre de la unidad de aprendizaje:

GESTION ORGANIZACIONAL DE SERVICIOS DE ALIMENTOS

Clave de la materia:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de horas:	Valor en créditos:
I8848	51	51	102	10

Tipo de curso:	Nivel en que se ubica:	Programa educativo	Prerrequisitos:
CT = curso - taller	Licenciatura	(LNT0) LICENCIATURA EN NUTRICION / 4o.	CISA I8840

Área de formación:

BASICA PARTICULAR OBLIGATORIA

Perfil docente:

Profesional con experiencia en el área de servicios de alimentos, preferentemente licenciado en nutrición con posgrado en áreas afines concluido o en proceso. En constante actualización disciplinar, capaz de formar recursos humanos en nutrición competentes para administrar un servicio de alimentos, basados en procesos y en la mejora continua, teniendo en cuenta un presupuesto.

Elaborado por:

LN Veronica Bautista Olguín
MNH Laura Cristina Robles Robles
LN Miriam Aracely Mercado Zepeda, NC
MNC Erika Elizabeth Mejía Marín

Evaluated and updated by:

Nancy Genoveva Avalos Jiménez
Verónica Bautista Olguín
Karla Betzabe Vargas Loreto

12/12/2016
Mtro. Pablo Roberto Christian Desentis Carrillo
Dra. Leyna Priscila López Torres, NC

	<p>Mtra. Miriam Aracely Mercado Zepeda, NC Mtra. Lizette Fabiola Morelos Leal Lic. Hilda Beratriz Orzoco Anzo Mtra. Gemma Leticia Reynaga Balvaneda Enero 2019 Nancy Genoveva Avalos Jiménez Verónica Bautista Olguin Hilda Beatriz Orozco Anzo Karla Betzabe Vargas Loreto Enero 2020 Nancy Genoveva Avalos Jiménez Verónica Bautista Olguin Hilda Beatriz Orozco Anzo Karla Betzabe Vargas Loreto</p> <p>Julio 2021 Nancy Genoveva Avalos Jiménez Verónica Bautista Olguin Karla Betzabe Vargas Loreto</p> <p>Junio 2022 Mtra. Nancy Genoveva Avalos Jiménez Mtra. Verónica Bautista Olguin Lic. Karla Betzabe Vargas Loreto</p>
--	---

Fecha de elaboración:

Fecha de última actualización aprobada por la Academia

02/10/2015

30/06/2022

2. COMPETENCIA (S) DEL PERFIL DE EGRESO

LICENCIATURA EN NUTRICION
Profesionales
Analiza los segmentos laborales actuales y emergentes, para generar propuestas innovadoras de empleo y autoempleo, a través de la gestión de proyectos, construcción de redes sociales, considerando su proyecto de vida, la dinámica del mercado laboral y las necesidades sociales;
Integra los conocimientos adquiridos para la administración de servicios de alimentos en instituciones públicas y privadas, considerando las características de los comensales, los recursos materiales, financieros y humanos y aplicando los estándares de calidad nacionales, así como la normatividad vigente;
Socioculturales
Se compromete con el ejercicio de su profesión, considerando aspectos éticos-normativos aplicables en la atención de la salud, respetando la diversidad de los individuos, con apego a los derechos humanos, respondiendo con calidad a las demandas laborales, profesionales y sociales;
Desarrolla la capacidad de participar, dirigir e integrarse a grupos colaborativos multi, inter y transdisciplinarios, con una actitud de liderazgo democrático.
Técnico-Instrumentales
Comprende y utiliza tecnologías de la información y comunicación (oral y escrita) apropiadas en todas las áreas de su desempeño, con ética, responsabilidad y visión humanística, en el contexto profesional y social;

3. PRESENTACIÓN

Esta unidad de aprendizaje permite al alumno conocer las fases de la administración y la mejora continua, aplicadas en un servicio de alimentos basados en procesos, tanto a nivel micro como macro en instituciones públicas y privadas con o sin fines de lucro.

Permitiéndole al alumno integrar conocimientos previamente adquiridos y establece las bases para el desarrollo de la competencia del perfil de egreso en gestión de servicios de alimentos.
 Unidades de aprendizaje con mayor relación: cálculo dietético y planeación de menús, selección y preparación de alimentos.
 Unidades de aprendizaje subsecuentes: dietética, gestión de servicios de alimentos en instituciones de salud, gestión de proyectos productivos, mercadotecnia.

4. UNIDAD DE COMPETENCIA

Conoce los procesos de los servicios de alimentos aplicando las teorías de la gestión y la normatividad vigente, con juicio crítico y ética profesional, colaborando en equipos multi, inter y transdisciplinarios.

5. SABERES

Prácticos	<ul style="list-style-type: none"> * Aplica las teorías de la Gestión en los servicios de alimentos. * Identifica los procesos en los servicios de alimentos. * Elabora propuestas de mejora aplicando el pensamiento crítico según la problemática detectada en los servicios de alimentos. * Aplica la legislación sanitaria y comercial vigente, nacional e internacional en los servicios de alimentos. *Elabora menús amigables con el medio ambiente.
Teóricos	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los diferentes giros de las organizaciones de servicios de alimentos. * Explica los procesos y los factores que intervienen en la planeación, producción, evaluación y mejora de los servicios de alimentos. * Interpreta la normatividad de carácter obligatorio y voluntario aplicable a los servicios de alimentos. *Conoce los costos y gastos básicos de un servicio de alimentos.
Formativos	<ul style="list-style-type: none"> * Trabaja colaborativamente con equipos multi y transdisciplinarios, actuando con juicio crítico y respetando la cultura de los miembros del equipo. *Se conduce con ética profesional, creando ambientes donde prevalece el respeto y la cultura de la paz. *Actúa de forma consciente y amigable con el medio ambiente. *Aplica prácticas sustentables en el aula y en su vida cotidiana.

6. CONTENIDO TEÓRICO PRÁCTICO (temas y subtemas)

1. Introducción a la gestión de los servicios de alimentos
 - 1.1 Historia de los servicios de alimentos
 - 1.2 Presencia de los servicios de alimentos: A nivel nacional y local
 - 1.3 Desempeño profesional del nutriólogo en los servicios de alimentos
 - 1.3.1 Código de ética del nutriólogo
2. Los servicios de alimentos como organización
 - 2.1 Dimensiones del diseño organizacional
 - 2.2 Teorías contemporáneas de la administración aplicadas a los servicios de alimentos:
Sistemas y calidad
 - 2.3 Administración gerencial
 - 2.3.1 Perfil del gerente del servicio de alimentos.
 - 2.3.2 Retos actuales de la gerencia del servicio de alimentos.
 - 2.4 Planeación estratégica

- 2.4.1 Misión
- 2.4.2 Visión
- 2.4.3 Objetivos
- 2.4.4 Filosofía de los servicios de alimentos orientados a la cultura de paz

3. Gestión de los procesos

- 3.1 Definiciones básicas
- 3.2 Mapeo de procesos en el servicio de alimentos: Procesos claves, apoyo y control
- 3.3 Procedimientos, diagrama de flujo y SIPOC

4. Tipos de servicios de alimentos

- 4.1 Clasificación de los servicios de alimentos
- 4.2 Mesa formal e informal
- 4.3 Servicio inglés, francés, ruso y americano
- 4.4 Servicio de barra, cafetería y banquetes

5. Organización del servicio de alimentos

- 5.1 Áreas del servicio de alimentación (Cocina caliente, servicio, almacén de secos, almacén de químicos, áreas lavado de loza, cámaras de refrigeración y congelación)
- 5.2 Arquetipos (layout)
 - 5.2.1 Instalaciones básicas del servicio de alimentos: Trampas de grasa, cortina de aire, extractor de aire, gas, agua y electricidad.
- 5.3 Organigramas
- 5.4 Perfiles de puesto (catálogo de puestos o profesiograma)

6. Cálculo y diseño de menú para un servicio de alimentos

- 6.1 Elementos para el diseño de un menú colectivo
- 6.2 Cálculo de acuerdo a los requerimientos colectivos con fundamento nutrimental (NORMA Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012, Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.)
- 6.3 Adecuación de raciones
- 6.4 Factores de corrección y rendimiento
- 6.5 Ficha técnica y mise place (Receta estandarizada)

7.1 Funciones del departamento de compras

- 7.1.1 Sistemas de compras
- 7.1.2 Selección y evaluación de proveedores
- 7.2 Pedidos de materia prima (Orden de compra)

8. Las finanzas en los servicios de alimentos

- 8.1 Los costos del servicio de alimentación
- 8.2 Los gastos del servicio de alimentación
- 8.3 Determinación de precios de venta de alimentos y bebidas
- 8.4 Cálculo del punto de equilibrio

9. Sustentabilidad

- 9.1 Mermas y desperdicios
- 9.2 Control de residuos
- 9.3 Uso de artículos desechables

10. Higiene y seguridad

- 10.1 Normas oficiales mexicanas relacionadas a un servicio de alimentos (alimentos y agua)
- 10.2 NOM-251-SSA1-2009
- 10.3 Diseño de indicadores y matriz decisional para el seguimiento de auditorías de calidad
- 10.4 Riesgos laborales en los servicios de alimentos
- 10.5 Equipo de protección personal (EPP)

10.6 Uso de químicos
 10.7 Brigadas de seguridad en los servicios de alimentos

7. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE POR CPI

Durante el curso el alumno y el profesor logran las competencias utilizando la búsqueda y revisión de literatura científica en español e inglés, elabora reportes de lectura y otras actividades que le permitan comprender los aspectos teóricos y posteriormente llevarlos a la aplicación práctica en el área de dietología, espacios de práctica en la industria pública y privada.

El profesor guiara al alumno en el desarrollo del pensamiento crítico aplicado a la gestión de los servicios de alimentos, mediante casos prácticos y el análisis de problemáticas actuales en el desempeño del nutriólogo.

La estrategia principal de aprendizaje es orientada a proyectos puesto que el alumno diseña un proyecto de negocio de servicio de alimentos, una propuesta de mejora y una propuesta de menú, mismos que incluyen:

Presentaciones en clase, realizadas con herramientas como "Pow Toon", Key Note, Prezzi, Pear Deck, Pow Toon, Power point o Knorio.

Infografías realizadas con CANVA, Easel.ly, Info.gram o Piktochart

Otras estrategias de enseñanza, que apoyan al diseño de los proyectos anteriores son:

Actividades en la plataforma virtual (MOODLE) o Google classroom.

Búsqueda de información a través de la biblioteca virtual de la Universidad de Guadalajara, páginas gubernamentales y páginas propias de empresas.

Aprendizaje mixto (Blended learning).

Aula invertido (Flipped classroom).

Enseñanza a través del inglés (Teaching through English: managing core concepts, atomising academic language, scaffolding, communicating feedback and "feedforward").

8. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE POR CPI

8. 1. Evidencias de aprendizaje	8.2. Criterios de desempeño	8.3. Contexto de aplicación
<p>Diseño de propuesta de un menú en paquete utilizando la ficha técnica y mise place, trabajo individual.</p>	<p>Diseño de un menú de un tiempo de comida, fraccionado con cálculo teórico y real de macronutrientes y micronutrientes (Calcio, sodio, potasio, fibra, agua, vitamina C, vitamina A, Ac. Fólico, hierro, colesterol). El menú deberá integrar los criterios de la campaña de cinco al día y los lineamientos de la NORMA Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012, Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación. El cual</p>	<p>Aula, área de dietología, sitio de práctica de servicios de alimentos y/o plataforma virtual.</p>

	<p>contemplará solo la comida con los siguientes elementos: Sopa seca o aguada, plato fuerte, dos guarniciones, un acompañamiento, postre y bebida. Con costeo de recetas.</p> <p>El análisis y calificación del menú se realizará en el aula o en línea a través de la estrategia de evaluación de pares entre los alumnos de un mismo grupo.</p>	
<p>Diseño y ejecución de propuesta de menú colectivo utilizando la ficha técnica y mise place. Trabajo en equipo.</p>	<p>Diseño de un menú de cinco días fraccionado con cálculo teórico y real de macronutrientes y micronutrientes (Calcio, sodio, potasio, fibra, agua, vitamina C, vitamina A, Ac. Fólico, hierro, colesterol). El menú deberá integrar los criterios de la campaña de cinco al día y los lineamientos de la NORMA Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012, Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.</p> <p>El cual contemplará solo la comida con los siguientes elementos: Sopa seca o aguada (150 gramos), dos opciones de plato fuerte (una opción basada en plantas) (120 a 150 gramos), dos guarniciones (80 gramos cada una), un acompañamiento, dos opciones de postre (90 gramos cada una) y dos opciones de bebida (240 mililitros cada una). Con costo óptimo apegado al presupuesto otorgado por el profesor y precio de venta.</p> <p>Tomando en cuenta los siguientes criterios de sustentabilidad: Programación de al menos una comida vegetariana o vegana basada en plantas.</p>	<p>Aula, área de dietología, sitio de práctica de servicios de alimentos y/o plataforma virtual.</p>

	<p>Apegarse a la recomendación de consumos de proteínas al día, para un adulto joven sano.</p> <p>La ejecución del menú se llevará a cabo en el área de dietología donde los alumnos se dividirán por cuadrillas y elaborarán un total de 30 raciones (pueden ser más o menos dependiendo de la cantidad de alumnos inscritos en el curso). Cada cuadrilla será encargada de realizar algún elemento del menú siguiendo las recetas previamente diseñadas en el menú colectivo. Estas recetas serán el insumo para realizar el pedido de materia prima y las preparaciones previas necesarias.</p> <p>Cada cuadrilla debe de nombrar a un integrante supervisor de calidad e higiene que será el responsable durante y después de la producción de las buenas prácticas de manufactura.</p> <p>Posterior a la producción se debe de armar una línea (tipo barra) para servir a los compañeros el menú del día que debe estar constituido por:</p> <ul style="list-style-type: none">Sopa seca o aguadaDos opciones de plato fuerte (una opción a elegir)Dos guarnicionesUn acompañamientoDos opciones de postre (una opción a elegir)Dos opciones de bebida (una opción a elegir). <p>Posterior entregar vía aula virtual un reporte de práctica que debe estar constituido por:</p> <ul style="list-style-type: none">Pedido de materia prima (incluidos tickets de compra, notas, entre otros).Listado de preparaciones previas y fotografías (en caso de ser necesarias, estas deben de estar fechadas con nombre y hora de preparación).	
--	--	--

	<p>Proceso de producción con fotografías (las debe de tomar el supervisor de calidad e higiene).</p> <p>Modificaciones a receta base en caso de ser necesarias. Se deben de costear los alimentos que sobran o faltan y hacer una comparación de ingredientes y costeo entre la receta original y la modificada.</p> <p>Entrega de check list lleno y calificado.</p> <p>Conclusiones grupales.</p> <p>Presentaciones en aula de reportes de práctica para una retroalimentación positiva con el grupo.</p>	
Llenado de la lista de verificación de la NOM-251-SSA1-2009 y NMX-F-605-NORMEX-2018	<p>Diseño, aplicación y evaluación de la lista de verificación en un servicio de alimentos real.</p> <p>Entrega de calificación de lista de verificación y recomendaciones al servicio de alimentos.</p>	Sitio de práctica y/o plataforma virtual.
Implementación del pensamiento crítico para la elaboración de una propuesta de mejora.	<p>Con base a los resultados de las listas de verificación el alumno aplicará el pensamiento crítico para seleccionar las principales problemáticas encontradas, utilizará una matriz decisional y propondrá un proyecto de mejora viable para la problemática.</p> <p>En caso de no contar con lista de verificación deberá resolver el caso otorgado por el profesor.</p>	Aula y/o plataforma virtual.
Proyecto de negocio de un servicio de alimentos.	<p>Con base en a los resultados de las listas de verificación el alumno aplicará el pensamiento crítico para seleccionar las principales problemáticas encontradas, utilizará una matriz decisional y propondrá un proyecto de mejora viable para la problemática.</p> <p>En caso de no contar con lista de verificación deberá resolver el caso otorgado por el</p>	Aula y/o plataforma virtual.

	<p>profesor.</p> <p>Elaboración de un video explicativo del proyecto de negocios de un servicio de alimentos deberá incluir: Nombre de la organización, descripción, misión, visión, filosofía, valores, arquetipo o layout, organigrama, catálogo de puestos, materiales y equipo, presupuestos de gastos, precio de venta, punto de equilibrio y legislación.</p>	
--	---	--

9. CALIFICACIÓN

Actividades y tareas.....	20%
Exámenes.....	10%
Propuesta de mejora y lista de verificación.....	10%
Proyecto de negocio.....	10%
Menú individual	7%
Menú individual evaluación de pares.....	3%
Menú colectivo.....	15%
Ejecución del menú colectivo.....	5%
Curso MOOC	5%
Visitas de campo / Prácticas en laboratorio.....	15%

10. ACREDITACIÓN

El resultado de las evaluaciones será expresado en escala de 0 a 100, en números enteros, considerando como mínima aprobatoria la calificación de 60.

Para que el alumno tenga derecho al registro del resultado de la evaluación en el periodo ordinario, deberá estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, y tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades.

El máximo de faltas de asistencia que se pueden justificar a un alumno (por enfermedad; por el cumplimiento de una comisión conferida por autoridad universitaria o por causa de fuerza mayor justificada) no excederá del 20% del total de horas establecidas en el programa.

Para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, debe estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente; haber pagado el arancel y presentar el comprobante correspondiente y tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades.

11. BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

1. Guerrero Ramo, Carolina. Administración de Alimentos a Colectividades y Servicios de Salud. Editorial MacGraw Hill Primera edición 2001. (RC87.N87 684) 7 libros.
2. Malagon-Londono Gustavo. Y Galan M.R. Ponton L.G. Administración Hospitalaria. Editorial Panamericana Segunda Edición 2000. (RA 971 M35) 5 libros
3. Bravo Martínez Francisco. El manejo higiénico de los alimentos. Guía para la obtención de distintivo H. Editorial Limusa, Noriega Editores, Primera edición 2002. (PX 911.3 F5C84) CUCEA
4. Barquin C. Manuel. Dirección de Hospitales. Editorial Interamericana, Sexta edición 1992. (RA 972B37) 3 libros.
5. Guy Laudoger La certificación ISO 9000 un motor para la calidad CECSA (TS 156 L3818)
6. Norma ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de Calidad.- Requisitos: NMX-CC-9001-IMNC-2000.
7. Ley Federal del Trabajo.2005 (HD 7841 M43) 2 libro
8. Sari Edelstein Managing food and nutrition services, Edelstein 2008
9. Huete and D'Andrea cols. Administración de servicios, Pearson 2004
10. Idalberto Chiavenato Gestión del talento humano, Mc Graw Hill 2002

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

11. Manual de servicio de restaurante-bar, 2 edición, Limusa, autor Denia Varela, Guerrero Moreno, Jiménez Jiménez, Ballesteros Gozalo, 2014.
12. Administración de la empresa restaurantera, Trillas, autor Armando Franco López, 2014.
13. Higiene en alimentos y bebidas, Trillas, autor Esteban de Esesarte Gómez, 2014.
14. Administración de servicios de alimentos, Trillas, autora Julia Reay, 2013.
15. Control de costos de alimentos y bebidas Tomo I y tomo II, Trillas, autor Alfredo Youshimatz Nava, 2013.
16. Idalberto Chiavenato Introducción a la teoría general de la administración, Mc Graw Hill 2006
17. Don Hellriegel y Susan E. Jackson Administración Un enfoque basado en competencias, Thomson Décima edición 2005
18. Armando Martínez Gestión hospitalaria, IDEA 2007
19. Armando Martínez Gestión de la calidad en los servicios de salud, Universidad de Guadalajara 2007

20. Armando Martínez y Érika Ortega Como ser asertivo en una sociedad no asertiva, Fondo editorial universitario 2006

21. Cuevas Francisco. Control de costos y gastos en los restaurantes. Editorial Limusa. Primera edición, 2004.