



**Nombre: Gestión Organizacional de Servicios de Alimentos**

**1. Datos de identificación**

| Academia  |   | Departamento                                     |       |   |  |
|---|---|--|-------|---|--|
| <b>Gestión de la calidad</b>  |   | <b>Departamento de Estudios Organizacionales</b> |       |   |  |
| Carreras  | Área de formación   |  |       | Tipo  |  |
| Licenciatura en Nutrición   | Básica particular obligatoria                               |  |       | Curso - Taller  |  |
| Modalidad   | Ciclo   | Créditos   | Clave | Prerrequisitos  |  |
| Presencial  | 4   | 10   | I8848 | Selección y preparación de alimentos  |  |
| Horas   | Relación con otras Unidades de Aprendizaje                  |  |       |   |  |
| Teoría [ 51 ] Práctica [51] Total [102]   | <i>En el ciclo que se imparte<br/>(relación horizontal)</i> |  |       | <i>En otros ciclos<br/>(relación vertical)</i>  |  |
|   |   |  |       | Gestión de servicios de alimentos en instituciones de salud.<br>Práctica profesional supervisada en Gestión de Servicios de Alimentos |  |
| Saberes previos   |   |  |       |   |  |
| Costeo de platillos, selección de alimentos, NOM 's y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM's) |   |  |       |   |  |
| Elaboró   | Fecha de elaboración  | Actualizó  |       | Fecha de actualización  |  |
| Yun Lucía Michel Jaime  | Julio 2017  | Yun Lucía Michel Jaime                           |       | Junio 2022  |  |

**2. Competencia de la Unidad de Aprendizaje**

El alumno conoce las fases de la administración y la mejora continua, aplicadas en un servicio de alimentos basados en procesos, tanto a nivel micro como macro, 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.

**Perfil de egreso (impacto de la unidad de aprendizaje)**

- a.) Se compromete con el ejercicio de su profesión, considerando aspectos ético-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.
- b.) Desarrolla la capacidad de participar, dirigir e integrarse a grupos colaborativos multi, inter y transdisciplinarios con una actitud de liderazgo democrático.
- c.) Comprende y utiliza tecnologías de la información y comunicación (oral y escrita) apropiadas en todas las áreas de desempeño profesional, con ética, responsabilidad y visión humanística en el contexto profesional y social.
- d.) 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.
- e.) 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.



**3. Competencias a las cuales contribuye la unidad de aprendizaje**

| Genéricas   | Disciplinares   | Profesionales  |
|---|---|--|
| <p>Compromiso con la calidad.</p> <p>Compromiso ético.</p> <p>Capacidad para aplicar conocimientos en la práctica.</p> <p>Capacidad para aprender y actualizarse permanentemente.</p> <p>Conocimiento sobre el área de estudio o formación.</p> | <p><b>Gestión.</b><br/>Aplica herramientas de las ciencias administrativas en la práctica profesional con eficiencia para lograr resultados que indiquen la organización y <b>gestión de los procesos que se llevan a cabo con el individuo, familia y comunidad.</b></p> <p><b>Investigación.</b><br/>Aplica procesos de investigación en temas relacionados con la salud, alimentación y nutrición.</p> <p><b>Educación.</b><br/>Plantea programas y proyectos de educación alimentaria y nutrimental que inciden en la modificación de estilos de vida para prevenir la enfermedad, recuperar y mantener un adecuado estado de nutrición.</p> <p><b>Asesoría y consultoría.</b></p> <p><b>Toma decisiones profesionales,</b> con base en fundamentos éticos, de igualdad, equidad y científicos.</p> | <p>Gestiona proyectos para el desarrollo de sistemas de producción y transformación de alimento, fundamentados en el pensamiento crítico reflexivo, con visión sustentable y de igualdad de género en el marco de la estrategia de seguridad y soberanía alimentaria, para garantizar el estado de bienestar y salud, con respecto a la cosmovisión de la población en el contexto económico, político, nacional e internacional.</p> <p>Integra conocimientos adquiridos para la gestión de servicio de alimentos en instituciones públicas y privadas, considerando las características de los comensales, los recursos materiales, financieros y humanos.</p> <p>Aplica estándares de calidad nacionales e internacionales, así como la normatividad vigente.</p> |

**4. Contenido temático por unidad de competencia**

|   |
|---|
| <p>Unidad de competencia 1: <b>INTRODUCCIÓN A LAS ORGANIZACIONES</b></p> <p>1.1. Gestión y administración</p> <p>1.2. Desempeño profesional del nutriólogo en los servicios de Alimentos</p> <p>1.3. Introducción al Proceso Administrativo (PA)</p>  |
| <p>Unidad de competencia 2: <b>PROCESO ADMINISTRATIVO (PA)</b></p> <p>3.1. Planeación</p> <p>2.1.1. Misión</p> <p>2.1.2. Visión</p> <p>2.1.3. Objetivos</p> <p>2.1.4. Procedimientos</p> <p>2.1.5. Herramientas de apoyo a la planeación</p> <p>3.1. Organización</p> <p>2.2.1. Proceso de Organización</p> <p>2.2.2. Estructura organizacional</p> <p>2.2.3. Administración de Recursos Humanos (ARH)</p> <p>2.2.4. Documentos básicos de las organizaciones</p> <p>3.1. Dirección</p> <p>2.3.1. Dirección y liderazgo</p> <p>3.1. Control</p> <p>2.4.1. El control y su importancia</p> |



|   |
|---|
| 2.4.2. Herramientas de control  |
| 2.4.3. Estándares e indicadores   |
| <b>Unidad de competencia 3: NORMATIVIDAD VIGENTE</b>  |
| 3.1. Normatividad nacional  |
| 3.1.1. Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Practicas De Higiene Para el Proceso De Alimentos, Bebidas O Suplementos Alimenticios.                 |
| 3.1.2. NMX-F-605-NORMEX-2016 Para restaurantes y comedores, manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del Distintivo H. |
| 3.1.3. Distintivo "M" (Programa de Calidad MODERNIZA)   |
| 3.1.4. Punto limpio   |
| 3.2. Normatividad internacional   |
| 3.2.1. ISO:22000 Sistemas de Gestión de Seguridad Alimentaria   |
| 3.2.2. IFS (International Food Standard)  |
| 3.2.3. BRC (British Retail Consortium)  |
| <b>Unidad de competencia 4: ASPECTOS BÁSICOS DE SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE ALIMENTOS</b>   |
| 4.1. Riesgos laborales en los servicios de alimentos  |
| 4.2. Equipo de seguridad industrial (EPP)   |
| 4.3. Uso de químicos  |
| 4.4. Brigadas de seguridad en los servicios de alimentos  |
| <b>Unidad de competencia 5: TIPOS DE SERVICIOS DE ALIMENTOS</b>   |
| 5.1. Servicios de alimentos comerciales   |
| 5.1.1. Restaurantes   |
| 5.1.2. Cafeterías   |
| 5.1.3. Servicios de banquetería   |
| 5.1.4. Cafeterías universitarias/escolares comerciales  |
| 5.1.5. Comedores industriales   |
| 5.2. Servicios de Alimentos institucionales   |
| 5.2.1. Servicio de comedor en guarderías  |
| 5.2.3. Servicio de comedor en Hospitales  |
| 5.2.4. Servicio de comedor en Asilos  |
| <b>Unidad de competencia 6: CÁLCULO Y DISEÑO DE MENÚ PARA UN SERVICIO DE ALIMENTOS</b>  |
| 6.1. Elementos de la Receta estándar  |
| 6.2. Factores de corrección y rendimiento   |
| 6.3. Determinación de precio de venta   |
| <b>Unidad de competencia 7: COMPRAS Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>  |
| 7.1. Funciones del departamentos de compras   |
| 7.2. Sistemas de compras  |
| 7.3. Selección y evaluación de proveedores  |
| <b>Unidad de competencia 8: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</b>  |
| 8.1. La organización orientada al cliente   |
| 8.2. Técnicas de fidelización de clientes   |
| 8.3. Elaboración de programas de lealtad  |

**5. Metodología de trabajo docente y acciones del alumno**

| Metodología   | Acción del docente  | Acción del estudiante   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Exposición de los temas incluidos en la unidad de aprendizaje</li> <li>Resolución de ejercicios</li> <li>Revisión de casos prácticos</li> <li>Revisión de artículos científicos</li> </ul> | <p>Presenta plan de trabajo y metodología didáctica a desarrollar por los alumnos.</p> <p>Planifica visitas a comedores o servicios de alimentos.</p> <p>Planifica la aplicación de exámenes.</p> <p>Presenta lineamientos y el plan de trabajo a cumplir con base al</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Deberá cumplir con al menos el 80% de las sesiones programadas, asistencias.</li> <li>Deberá asistir al 100% de las visitas guiadas a empresas.</li> <li>El alumno lleva a cabo las buenas prácticas de manufactura y las normas básicas de</li> </ol> |



|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>desarrollo de la competencia profesional.</p> <p>Promover el autoempleo y emprendimiento.</p> <p>Guía a los estudiantes hacia el aprendizaje independiente, motivándolos a trabajar de forma autónoma, especialmente en las fases de planificación, realización y evaluación.</p> <p>Evaluar el trabajo final.</p> | <p>seguridad industrial aplicada en los servicios de alimentos, por lo que deberá portar el uniforme requerido para el uso del laboratorio y/o las especificaciones que marcan los servicios de alimentos durante sus práctica o visita (bata, filipina, cubre pelo, cubre barba, cubre boca, calzado antiderrapante, etc).</p> <p>4. Adicionalmente se podrá solicitar un informe de su experiencia personal dentro de la empresa o Servicio de alimentos</p> |
|--|---|--|

**6. Medios, materiales y recursos didácticos**

| Materiales y auxiliares didácticos                  | Recursos tecnológicos  | Infraestructura |
|---|--|-----------------|
| Artículos<br>Cuestionarios<br>Videos<br>Páginas Web | Equipo de Video proyección<br>Computadoras<br>Servicios de internet<br>Biblioteca digital<br>Software para clases virtuales. | Aula            |

**7. Criterios generales de evaluación (desempeño)**

| Actividad                      | Ponderación |
|--------------------------------|-------------|
| 1. Tareas y reportes           | 20%         |
| 2. Visitas guiadas             | 10%         |
| 3. Examen parcial (3 en total) | 30%         |
| 4. Proyecto de negocio         | 40%         |

Se recomienda que en cada actividad se practique la autoevaluación y coevaluación con los estudiantes.

**8. Perfil deseable del docente**

| Saberes / Profesión  | Habilidades   | Actitudes  | Valores   |
|--|---|--|---|
| Lic. Nutrición<br>Lic. Administración de empresas.<br>Lic. Administración de empresas gastronómicas.<br>Ing. en Alimentos.<br>Carreras afines. | Comunicación asertiva.<br>Trabajo en equipo.<br>Dirección y liderazgo.<br>Planificación y gestión de proyectos. | Colaborativa.<br>Compromiso social y vocación de servicio.<br>Interés en la excelencia en un contexto formativo en busca de madurez personal | Respeto.<br>Responsabilidad.<br>Compromiso con la calidad.<br>Facilitar el trabajo en equipo. |



|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>Elabora instrumentos de gestión: Plan estratégico, plan operativo, manual de BMP, etc.</p> <p>Participa en el aseguramiento de la calidad.</p> | <p>y profesional.</p> <p>Disciplina y constancia para el desarrollo del trabajo intelectual.</p> <p>Capacidad de autoaprendizaje, análisis y síntesis de la información científica.</p> <p>Interés por la generación y la difusión de nuevos conocimientos.</p> <p>Desarrolla el trabajo en equipo y se integra en equipos multidisciplinares.</p> | <p>Conciencia ética.</p> <p>Tolerancia.</p> <p>Confidencialidad.</p> <p>Puntualidad.</p> |
|--|---|--|--|

**9. Bibliografía**

Básica para el alumno

| Autor(es)                           | Título  | Editorial                      | Año  | URL |
|-------------------------------------|---|--------------------------------|------|-----|
| Robbins, S.; Coulter, M.            | Administración  | Pearson, decimotercera edición | 2018 |     |
| Herandez-Rodríguez, S.; Palafox, G. | Administración  | McGraw Hill, tercera edición   | 2012 |     |
| Luna, A.                            | Proceso administrativo  | Patria, primera edición.       | 2015 |     |
| MüncH-Galindo, L.                   | Administración: gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo       | Pearson                        | 2018 |     |
| Kotler, P.                          | Fundamentos de marketing  | Pearson                        | 2017 |     |
| Schnarch, A.                        | Marketing de fidelización, Cómo lograr clientes satisfechos, leales y rentables | ECOEdiciones, segunda edición  | 2017 |     |

Complementaria

| Autor(es)   | Título                                      | Editorial                | Año  | URL |
|---|---|--------------------------|------|-----|
| Huerta, J.; Rodríguez, G.   | Desarrollo de habilidades directivas        | Pearson                  | 2014 |     |
| Fox. Briam A, y Alian G. Cameron  | Ciencia de los alimentos. Alimentos y Salud | Alfaomega                | 2008 |     |
| Torres-Salinas, A.  | Contabilidad de costos                      | McGraw Hill              | 2010 |     |
| Montes, E., Lloret, I.; López, M.   | Diseño y gestión de cocinas                 | Editorial Díaz de Santos | 2009 |     |
| NORMA Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de |   |                          |      |     |



**UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA**  
Centro Universitario de los Altos  
División de Ciencias Sociales y de la Cultura

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| <b>para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.</b>   |  |  |  |  |
| <b>NMX-F-605-NORMEX-2016 Para restaurantes y comedores, manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del Distintivo H</b> |  |  |  |  |

Tepatitlán de Morelos, Jalisco, a 16 de Enero de 2024

**Nombre y firma del Jefe de Departamento**



**Nombre y firma del Presidente de Academia**