



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

Gestión en Servicios de Alimentación

Año 2016

Código NUGESAL4

| | |
|----------------------------------|--|
| Ubicación | : IV nivel, 7° semestre |
| Duración | : Semestral (18 semanas) |
| Total Horas | : 90 horas |
| Total Horas semanales | : 4 horas |
| Horas teóricas semanales | : 3 horas |
| Horas prácticas semanales | : 1 hora. |
| Horas prácticas pasantías | : 32 horas |
| Horario | : Lunes 08:15 – 10.30 Jueves 10.45- 13:00 |
| Pasantías | : 8.00 a 13 horas. De martes a viernes, durante 2 semanas |
| Horario clases durante pasantías | : Lunes de 14.30 a 16.45 |
| Profesor Encargado | : Nut. Graciela Jiménez Castro gjimenez@med.uchile.cl |
| Profesor Coordinador | : Msc Vilma Quitral |
| Profesores Participantes | : Nut. Marco Arena C. Ph.D. Rodrigo Valenzuela B. |
| Profesores Invitados | : Nutricionistas de Instituciones y Servicios de Alimentación. |

I. Introducción

En la actualidad, el nutricionista puede desempeñar su labor profesional participando en equipos de gestión en tres grandes áreas: los servicios de alimentación colectiva (SAC), la



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

industria alimentaria y los laboratorios farmacéuticos. En relación a este rol, se puede indicar que, siguiendo la tendencia mundial, los SAC han aumentado considerablemente en número, cobertura y complejidad. Mención especial merecen las mejoras en el ámbito de la inocuidad y calidad, desarrollando e implementando sistemas de gestión enfocados en la producción de alimentos inocuos. Además, las industrias de alimentos son un área de desarrollo profesional y laboral para el Nutricionista, dado que en los últimos años estas empresas han centrado su actividad en la formulación y desarrollo de alimentos con propiedades saludables o funcionales. Por último, los laboratorios farmacéuticos, actualmente, ponen a disposición de los consumidores, diversos suplementos nutricionales, orientados a diversos segmentos de la población.

Esta realidad supone nuevos desafíos para la formación de los futuros nutricionistas, haciendo necesario, entonces, incursionar en las distintas áreas de la gestión con el fin de permitir el desarrollo de nuevas habilidades y destrezas que aseguren su participación, inserción y proyección en este campo laboral. Esto se hace aún más importante, al considerar que estamos insertos en un mundo globalizado, altamente competitivo, donde los constantes cambios científicos y tecnológicos impactan la cultura, economía, política y por ende en las conductas de los individuos, especialmente aquellas involucradas con la alimentación y nutrición.

En consecuencia, la necesidad de satisfacer plenamente a los consumidores y usuarios de productos y servicios, la creatividad puesta al servicio de la innovación, la producción de bienes de óptima calidad y los costos que fija el mercado son, en último término, los grandes desafíos que debemos tener para incorporar estos elementos al conocimiento.

II. Objetivos Generales

- Identificar el rol de la gestión y sus componentes en el proceso de establecimiento y consecución de objetivos y metas en las empresas y en servicios de alimentación colectiva.
- Crear una empresa ficticia vinculada con la nutrición y alimentos, utilizando las herramientas adquiridas a lo largo de su proceso formativo.
- Describir los procesos administrativos en función de la gestión de los SAC.
- Analizar el rol del Nutricionista en la gestión de un SAC.



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

III. Objetivos Específicos

- Diferenciar los distintos enfoques de gestión de empresas
- Describir las etapas del proceso administrativo
- Describir la gestión de recursos humanos, financieros y tecnológicos
- Valoriza la importancia de elementos de motivación y liderazgo en la gestión
- Fundamentar el control y evaluación de la gestión
- Aplicar elementos básicos de la gestión de procesos
- Determinar criterios de evaluación de la gestión.
- Determinar factores que influyen en la productividad de una organización.
- Identificar los elementos básicos de innovación y marketing.
- Describir los principales sistemas de gestión de calidad e inocuidad de alimentos
- Describir elementos legales de control financiero y presupuestario.
- Incorporar elementos contables y tributarios.
- Aplicar conceptos básicos de legislación laboral.
- Conocer software de apoyo a la gestión de los SAN
- Desarrollar contratos de prestación de servicios externos
- Describir los elementos de la gestión en servicios
- Identifica las bases de explotación de contrato del lugar asignado a práctica.
- Describe el cumplimiento de las bases de explotación del contrato
- Describe la gestión del Nutricionista en los SAC.

IV. Contenidos

Unidad 1. Gestión general y de empresas

- Introducción a la gestión
- Enfoques de la gestión
- Gestión Empresarial
- Clasificación empresarial
- Ambiente de la empresa
- Bases para la creación de una empresa

Unidad 2. Planificación y organización

- Planificación estratégica
- Estructura y cultura organizacional



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

- Legislación laboral
- Teorías, elementos y factores condicionantes de una organización
- Conflictos y cambio en una organización
- Integración del personal
- Factores humanos y entorno
- Gestión del recurso humano
- Evaluación del desempeño
- Estrategia de carrera

Unidad 3. Dirección y control

- El proceso de dirección
- Comunicación
- Motivación y liderazgo
- Proceso de toma de decisiones
- Control en la gestión e indicadores
- Control de procesos
- Tercerización
- Presupuesto
- Control financiero
- Productividad
- Innovación y marketing
- Gestión de la calidad

Unidad 4. Administración aplicada a los Servicios de Alimentación y Nutrición (SAN)

- Marco regulatorio de los SAN
- Norma Técnica SAN
- Planta Física de los SAN
- Clasificación de los SAN
- Diagnostico, intervención y desarrollo
- Contratos de prestación de servicios
- Bases técnicas y administrativas de la tercerización
- Exposición de administradores de contratos de SAN
- Tecnologías al servicio de los SAN



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

Metodología

Se utilizará una metodología educativa participativa permitiendo al estudiante desarrollar las competencias señaladas, mediante su activa participación en experiencias de aprendizaje individuales y en grupo. Para tales efectos se utilizarán las siguientes técnicas:

- Clase interactiva
- Talleres
- Discusión de grupo
- Role playing
- Presentación y discusión de trabajos
- Revisión bibliográfica
- Pasantías en Servicios de Alimentación Colectiva

V. Recursos

Humanos

- Docentes Escuela de Nutrición y Dietética.
- Nutricionistas de Servicios de SAC
- Nutricionista de instituciones a fines.

Materiales

- Salas de clases
- Audiovisuales
- Libros y revistas científicas relacionadas al área
- Guías de trabajo

VI. Requisitos de Asistencia

- Considerando el carácter teórico práctico de la asignatura, la asistencia a todas las sesiones prácticas (talleres, pruebas, presentaciones, etc.) será de carácter obligatorio.



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

- La hora de inicio y término de cada sesión, corresponderá a la estipulada en el programa. Atrasos superiores a 10 minutos serán causales de prohibición de entrar a la sala de clases, quedando en calidad de ausentes a la actividad.
- Las inasistencias se deben justificar según lo estipulado en el Reglamento General de Estudio de Las Carreras de la Facultad de Medicina (Título IV, artículo 23) y la norma operativa sobre inasistencia a actividades curriculares obligatorias, del 16 de octubre de 2008. Es necesario recordar que sólo es posible un máximo de 20 % de inasistencias a actividades prácticas con la debida justificación y un porcentaje mayor, es **causa de reprobación de la asignatura**.
- La inasistencia debe ser informada vía telefónica o electrónica, dentro de las 24 horas siguientes y la justificación debe realizarse en un plazo máximo de 5 días hábiles a contar de la fecha de inasistencia. Si no se realiza la justificación en los plazos estipulados, el estudiante será calificado con la nota mínima.
- La recuperación de talleres es de exclusiva responsabilidad del alumno, quien deberá solicitar al docente el o los documentos y guías a desarrollar, en un plazo de 2 días hábiles luego de la inasistencia justificada, siempre que sea posible de recuperar, cuyo caso será analizado en conjunto con el coordinador del nivel. De no ser así, será evaluado con la nota mínima.

VII. Evaluación del curso

| | | |
|-------------------------|----------------|---------------|
| De la Asignatura | | → 70% |
| Conocimiento | | |
| 2 Pruebas escritas | → 35% cada una | → 70 % |
| Habilidades | | |
| Talleres | | → 10% |
| Trabajo Final empresa | | → 10% |
| Pasantías | | → 10% |
| Del Examen | | → 30 % |



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

Examen Final

- Todos los estudiantes podrán acceder a dar examen oral final.
- El criterio de eximición será de 5.5 como nota de promedio final, sin tener bajo 4 en ninguna de las 2 pruebas parciales.

Bibliografía

Bibliografía básica

- Guerrero Ramo C. Administración de Alimentos a Colectividades y Servicios de Salud. Ed. Mc Graw Hill. 2001. México
- Kinton, R., Cesarani, V., Foskett, D. Teoría del catering. Ed. Acribia. 2000. España
- Robbins S, Coulter M. Administración. Ed. Pearson Educación, 2005, México.
- ARALUCE M, 2002, Empresas de restauración alimentaria, un sistema de gestión global. Madrid, Editorial Díaz de Santos.
REPÚBLICA DE CHILE, Ministerio de Salud. 2005 [en línea]. Servicios de Alimentación y Nutrición, Norma Técnica. Santiago.
<<http://www.redsalud.gov.cl/archivos/alimentosynutricion/inocuidad/normaalimentacionnutricion2005final.pdf>> [consulta: 02 marzo de 2014]

Bibliografía complementaria

- Hitt M, Black J, Porter L. Administración. Ed. Pearson Educación, 2006, México.
- Letamendía, M^a del Mar Araluce. Empresas de Restauración Alimentaria. Un Sistema Global. Días de Santos Ed., 2001. Madrid, España.
- Michael, H. Administración. Ed. Pearson Educación, 2006, México.
- Münch L. Administración, escuelas, procesos administrativos, áreas funcionales y desarrollo empendedor. Ed. Pearson Educación, 2007, México.
- Tejada B. D. Planificación de locales y equipos en los servicios de alimentación. Editorial Universidad de Antioquia, 1990. Medellín, Colombia.
- Tejada B. D. La administración de servicios de alimentación. calidad, nutrición, productividad y beneficios. Ed. Universidad de Antioquia, 1992. Medellín, Colombia.
- REGIÓN DE MURCIA, Dirección General de Salud. 1997. Guía de buenas prácticas higiénico-sanitarias en restauración colectiva. [en línea]
<http://www.nutricion.org/publicaciones/pdf/guia_bp_restaur_murcia.pdf> [capturado en junio de 2015]
- Ministerio de Salud (Chile). **Programa de inocuidad de los alimentos: Reporte de Estudios 2006-2007** [en línea]. Santiago, Chile, 2008.
<<http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/item/639ad0444cb7724ee04001011f012ab1.pdf>> [consulta: 03 marzo de 2014]



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

- Gobierno de Chile (Chile). **Política nacional de inocuidad de los alimentos** [en línea]. Santiago, Chile, 2009.
< <http://www.minsal.gob.cl/portal/url/item/6b4b2fa2ab311235e04001011f015add.pdf> >
[consulta: 03 de marzo de 2014]
- Organización Mundial de la Salud. **Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos** [en línea]. Ginebra, Suiza, 2007.
<http://www.who.int/foodsafety/publications/consumer/manual_keys_es.pdf> [consulta: 03 de marzo de 2015]
- Consejo Nacional de Producción Limpia. **Acuerdo de producción limpia, Servicios de Alimentación** [en línea]. Santiago, Chile, 2004.
<
http://www.produccionlimpia.cl/medios/documentos/APL_servicios_de_alimentacion.pdf
> [consulta: 03 de marzo de 2014]
- Decreto con Fuerza de Ley N° 725/67 CHILE. **Código Sanitario** [en línea]. Ministerio de Salud. Santiago, Chile, enero de 1968.
<<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=5595&buscar=decreto+725>> [consulta: 04 de marzo de 2013]
- Decreto Supremo 256/91 CHILE. **Otorga facultades extraordinarias que indica a los directores de servicios de salud del país** [en línea]. Ministerio de Salud. Santiago, Chile, abril de 1991.
<<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=11588&idParte=&idVersion=2001-05-19>>
[consulta: 03 de marzo de 2014]
- Decreto Supremo 977/96 CHILE. **Aprueba Reglamento Sanitario de los Alimentos** [en línea]. Ministerio de Salud. Santiago, Chile, agosto de 1996.
<<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=71271&idParte=&idVersion=2010-12-26>>
[consulta: 04 de marzo de 2014]
- Decreto Supremo 1775/95 CHILE. **Establece normas para la aplicación del artículo 75 del código sanitario** [en línea]. Ministerio de Salud. Santiago, Chile, julio de 1995.
<<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=18595&idParte=&idVersion=1995-07-19>>
[consulta: 05 de marzo de 2014]
- Resolución 3717/91 CHILE. **Incluye en resolución no. 350 de 07 de enero de 1983, del Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente las especies vegetales que se señalan** [en línea]. Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente. Santiago, Chile, abril de 1991.
<<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=87707&idParte=&idVersion=1991-04-18> >
[consulta: 05 de marzo de 2015]
- Resolución 10111/91 CHILE. **Modifica resolución n° 3.717, de 1991** [en línea]. Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente. Santiago, Chile, septiembre de 1991.
<<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=31743&idParte=&idVersion=1991-09-20>>
[consulta: 03 de marzo de 2014]



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

Calendario de Actividades

Gestión de Servicios de Alimentación 2016

| Nº sesión | Fecha Sesión | Contenido | Actividad | Profesor Responsable |
|--|----------------------------------|--|--------------------------------|--|
| Unidad 1: Administración General y Empresas | | | | |
| 1 | Lunes 07/03 14.30-16.45 | Introducción a la asignatura Introducción a la Administración | Clase interactiva | Graciela Jiménez |
| 2 | Jueves 10/03 10.45 – 13.00 | Clasificación de Empresas Gestión empresarial | Clase interactiva | Graciela Jiménez |
| 3 | Lunes 14/03 14.30-16.45 | Servicios de Alimentación Colectiva Norma Técnica SAN | Clase interactiva | Graciela Jiménez |
| 4 | Jueves 17/03 10.45 – 13.00 | Diseño de una Empresa: Constitución, leyes, normas y procedimientos Entrega Bases del Taller Empresa | Clase interactiva Taller | Graciela Jiménez |
| 5 | Lunes 21/03 14.30-16.45 | Marco regulatorio de los SAN Taller | Clase interactiva | Rodrigo Valenzuela |
| Unidad 2: Planificación y organización | | | | |
| 6 | Jueves 24/03 10.45 – 13.00 | Teorías y diseños de la organización Documentación contable y financiera | Clase Taller | Graciela Jiménez |
| 7 | Lunes 28/03 14.30-16.45 | Planificación Estratégica empresarial | Clase interactiva | Graciela Jiménez Marco Arena Profesor Invitado |
| 8 | Jueves 31/03 10.45 – 13.00 | Estructura y cultura organizacional | Clase interactiva | Graciela Jiménez |



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

| | | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|---|----------------------|---------------------------------|
| 9 | Lunes 04/04 14.30-16.45 | Legislación Laboral | Clase interactiva | Graciela Jiménez |
| 10 | Jueves 07/04 10.45 – 13.00 | Taller de empresa Preparación primera entrega | Taller | Graciela Jiménez Marco Arena |
| 11 | Lunes 11/04 14.30-16.45 | Recursos humanos en la organización | Clase interactiva | Graciela Jiménez |
| 12 | Jueves 14/04 10.45 – 13.00 | Gestión de los recursos humanos: <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de carrera • Evaluación de desempeño Conflictos y cambio organizacional Taller | Clase interactiva | Graciela Jiménez Marco Arena |
| Unidad 3: Dirección y Control | | | | |
| 13 | Lunes 18/04 14.30-16.45 | El proceso de Dirección Comunicación y emprendimiento | Clase interactiva | Graciela Jiménez |
| 14 | Jueves 21/04 10.45- 13.00 | Motivación y liderazgo Entrega avance taller de empresa Taller | Clase interactiva | Graciela Jiménez |
| 15 | Lunes 25/04 14.30-16.45 | 1° Prueba (clases 1 a la 12) | | Graciela Jiménez Marco Arena |
| 16 | Jueves 28/04 10.45 – 13.00 | Procesos de toma de decisiones Taller Revisión de pruebas | Clase interactiva | Graciela Jiménez |
| 17 | Lunes 02/05 14.30-16.45 | Control de gestión e indicadores Taller | Evaluación | Graciela Jiménez Marco Arena |
| 18 | Jueves 05/05 10.45 – 13.00 | Control de procesos Tercerización | Clase interactiva | José M. Ayala Marco Arena |
| 19 | Lunes 09/05 14.30-16.45 | Emprendimiento-Productividad Innovación y marketing | Clase interactiva | Graciela Jiménez |



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|---|---------------------------------------|
| 20 | Jueves 12/05 10.45-13.00 | Costos Presupuesto Control financiero | Clase interactiva | Graciela Jiménez |
| 21 | Lunes 16/05 14.30 – 16.45 | Contratos de prestación de servicios Bases técnicas y administrativas Taller de Dirección y Control | Clase interactiva | Graciela Jiménez Marco Arena |
| 22 | Jueves 19/05 10.45 – 13.005 | Taller contratos de prestación de servicio | | Graciela Jiménez |
| Unidad 4: Administración aplicada a Servicios de Alimentación Colectiva(pasantías) | | | | |
| 22 | Lunes 23 /05 15.45-18.00 | Calidad y Gestión de la calidad Taller | Clase interactiva | Graciela Jiménez |
| 24 | Lunes 30/05 14.30-16.45 | Diagnóstico, Intervención y Desarrollo de los SAN | Clase interactiva | Graciela Jiménez |
| 25 | Lunes 06/06 14.30-16.45 | Taller: Análisis de contratos. | Clase interactiva Entrega de documento | Graciela Jiménez Marco Arena |
| 26 | Lunes 13/06 14.30-16.45 | Alimentación colectiva en jardines infantiles y escuelas Entrega de Taller de Empresas | | Profesor Invitado Graciela Jiménez |
| 27 | Lunes 20/06 15.45-18.00 | Presentación taller de Empresa Recuperación de actividades | | Graciela Jiménez Marco Arena |
| -- | Lunes 27/06 14.30-16.45 | Feriado | | |
| 28 | Jueves 30/06 10.45-13 | 2° Prueba (SESION DESDE LA 14 A LA 27) Entrega de notas | | Graciela Jiménez Marco Arena |
| 29 | | Examen 1° oportunidad | | Graciela Jiménez Marco Arena |



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA NUTRICIÓN Y DIETÉTICA