



Programa de especialización en gerencia y dietética institucional

5ta. Edición

Curso virtual:

Gestión de la calidad en los servicios de alimentación

Programa general



I. Introducción

Diferentes subsistemas se integran e interrelacionan para alcanzar los objetivos de funcionamiento establecidos en los servicios de alimentación institucional (SAI), uno de ellos es el subsistema de control y evaluación de calidad. La labor de los profesionales de la nutrición en la gerencia de los SAI es muy importante, por esta razón el INCAP pone a disposición de profesionales que laboran en campo de la Dietética Institucional, el curso virtual “Gestión de la calidad en los servicios de alimentación institucional”.

Este curso, si bien está abierto a otros profesionales interesados, es el cuarto de los cinco cursos que conforman el Programa de Especialización en Gerencia y Dietética institucional del INCAP. Los profesionales en nutrición que aprueben el curso “Gestión de la calidad en los servicios de alimentación institucional” se les dará la oportunidad de acreditar el mismo, como parte del programa de especialización¹.

Se ha programado una nueva edición que se pondrá a disposición en el período de octubre a diciembre de 2019. El curso será desarrollado y administrado por el Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá-INCAP, y se implementará en modalidad virtual a través del [Aula Virtual del INCAP](#).

Este curso tiene una duración de 9 semanas, incluyendo una semana de inducción sobre el uso de las herramientas del aula virtual.

II. Competencia del curso

Al finalizar el curso el participante estará en capacidad de analizar los mecanismos que se requieren para el funcionamiento eficiente de un subsistema de control en un SA.

¹ INCAP tiene a disposición el Programa de Especialización en Gerencia y dietética institucional, dicho programa se desarrolla 100% en modalidad virtual. Al completar los cinco cursos que componen el programa el participante puede optar por el diploma del Programa de Especialización. Los cursos son: Sistemas administrativos de los servicios de alimentación institucional, Diseño y equipamiento de los servicios de alimentación institucional, Planificación de menús institucionales, Gestión de la calidad en los servicios de alimentación institucional y Gerencia y dirección estratégica de los servicios de alimentación institucional.

III. Descripción

Los servicios de alimentación son organizaciones complejas que utilizan estándares ajustados a sus necesidades para asegurar la calidad, por lo cual es difícil dar una definición universal de calidad que se aplique a todos los SAI. En el curso Gestión de la calidad en los servicios de alimentación institucional, la calidad se entiende como el grado de excelencia que se pretende y el control de la variabilidad en el logro de esa excelencia, para satisfacer los requerimientos de los comensales.

En los SA la calidad se puede asegurar a través del subsistema de control, que está orientado a verificar si se cumplen los objetivos planificados para los procesos, la inocuidad, el desempeño del personal y los costos. El control asegura que las tareas se llevan a cabo tal cómo se planearon y que estén acordes a los objetivos fijados a través del proceso administrativo. El control y la evaluación son medios para alcanzar la calidad, debe estar presente en todos los subsistemas del SA y debe estar orientado hacia el desempeño, la detección y corrección de desviaciones de los estándares establecidos. El control de calidad busca mejorar el esfuerzo total del SA para brindar productos, servicios y atención de calidad al comensal y mejorar la toma de decisiones, fundamentadas en informes de datos objetivos, recolectados durante los procesos de control y evaluación.

IV. Contenido temático

El contenido del curso está distribuido en cuatro unidades temáticas, cada una con duración diferente de semanas como se describe a continuación, también se enumeran los temas que se abordan en cada unidad:

Unidad 0: Inducción al Aula virtual	
Unidad 1: Subsistema de control y evaluación	
Subsistema de control y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de control • Ciclo de control • Principios, objetivos y políticas • Control de la calidad • Programa de control de calidad • Procedimientos y beneficios potenciales • Controles operativos • Proceso evaluativo del SA
Unidad 2: Subsistema de control de calidad	
Inocuidad de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de calidad • Patógenos y enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) • Claves para evitar las ETA
	<ul style="list-style-type: none"> • La cadena de los alimentos • Compras y recepción • Almacenaje • Procesamiento

Sistemas de aseguramiento de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • BPM: Higiene de instalaciones. • Limpieza y Desinfección • Control de plagas • Microbiología del agua • Agua potable para un servicio de alimentación • Pruebas microbiológicas <ul style="list-style-type: none"> • Sistema HACCP • Normas relacionadas a la Gestión de Calidad y de Inocuidad de Alimentos <ul style="list-style-type: none"> ISO 9000 ISO 22000 FSSC22000
Unidad 3: Control de seguridad en el trabajo	
Control de seguridad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de seguridad • Accidentes • Programa de prevención de accidentes • Plan de primeros auxilios
Unidad 4: Control de costos y productividad	
Control de costos y productividad	<p>Control de costos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de control de costos • Elementos de control de costos • Contabilidad de costos • Presupuesto <p>Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración de la productividad • Administración de la productividad en los campos personal y profesional • Administración del tiempo como una forma de aumentar la productividad • Formación de equipos de trabajo

V. Duración

El curso tiene una duración de **9 semanas**, incluyendo 1 semana de inducción sobre el uso del aula virtual. Se estima que para la realización de las actividades de enseñanza y aprendizaje la inversión del participante debe ser de 10 horas semanales.

VI. Metodología

La modalidad es 100% virtual, a través recursos y herramientas de internet y del uso del [Aula Virtual del INCAP](#).

La mayoría de las actividades son asincrónicas y con ellas se busca favorecer la participación activa y el análisis crítico de la información para el aporte de soluciones y construcción colectiva del aprendizaje.

Cada participante contará con el acompañamiento de un tutor con experiencia en la temática, quien orientará y motivará el aprendizaje, resolverá dudas y fomentará el análisis crítico para la aplicación del conocimiento en el ámbito laboral.

VII. Evaluación

La aprobación del curso requiere la acumulación, como mínimo, de 70 puntos, que podrá obtener a medida que el participante cumpla con las diferentes actividades de aprendizaje programadas y el trabajo final, además de cumplir con los requisitos de participación establecidos.

VIII. Certificación de aprobación

Los participantes que cumplan con la nota de aprobación, obtendrán el certificado del curso acreditado por el INCAP con el aval de la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia de la Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC- y el Colegio de Farmacéuticos y Químicos de Guatemala -COFAQUI-.

IX. Requisitos de participación

Requisitos del participante

1. Nutricionista graduado o estudiante de los últimos años de la carrera, que buscan actualizarse en temas relacionados con la dietética institucional.
2. Se considerará la participación de otros profesionales interesados en el tema.
3. De preferencia que trabaje actualmente en servicios de alimentación, o que tenga la facilidad de visitar alguno, para realizar algunas de las actividades.
4. Nivel técnico de inglés que permita la lectura de artículos científicos.
5. Habilidades para el desarrollo de informes técnico (lectura, investigación, redacción, análisis e interpretación de datos).
6. Conocimiento básico del sistema operativo de su computadora (Windows 7 o el sistema OS 9 para MAC).
7. Conocimientos básicos de software y otras utilidades como lo son: programas de computación que manejan documentos de texto, hojas de cálculo y presentaciones de diapositivas.
8. Disponibilidad de tiempo para dedicar 10 horas semanales de estudio a discreción y participar en las actividades sincrónicas del programa.

Requisitos tecnológicos

Los interesados en participar deben considerar contar con las capacidades siguientes:

1. Computadora y acceso a internet estable con una velocidad mínima de 512MB (conexión por cable de preferencia), para acceder a las actividades del curso.
2. Comprensión de idioma inglés para la lectura de documentos técnicos.
3. Conocimiento básico del sistema operativo de su computadora (Windows 7 o el sistema OS 9 para MAC).
4. Conocimientos básicos de software y otras utilidades como:
 - Programas de computación que manejan documentos de texto, hojas de cálculo y presentaciones de diapositivas.
 - Correo electrónico.
 - Internet y buscadores.

X. Fecha de inicio

- 02 de octubre de 2019

XI. Coordinación y gestión académica

Norma Alfaro

Licenciada en Nutrición egresada de INCAP/Universidad de San Carlos de Guatemala, con una maestría en nutrición y alimentación con énfasis en sistemas alimentarios. Experiencia en diferentes espacios, como Jefe del Departamento de Dietética del Centro Médico Militar; docente y directora de la carrera de Licenciatura en Nutrición de la Universidad del Valle de Guatemala. Actualmente es coordinadora general de la Unidad Técnica de Formación y Desarrollo de Recursos Humanos en SAN del INCAP, en donde ha dirigido procesos regionales de formación y capacitación en los niveles de maestría y técnico y local, desarrolla la gestión del Portal Educativo y procesos de e-learning en diferentes modalidades y la producción de material científico técnico y educativo.

Karla Toca

Licenciada en Nutrición, egresada de la Universidad del Valle de Guatemala, con estudios de maestría en Dirección estratégica. Cuenta con experiencia en el área de nutrición clínica y comunitaria, realizó prácticas profesionales en el servicio de alimentación del Hotel Westin Camino Real y de AVON. Fue auxiliar de más de diez asignaturas en la Universidad del Valle de Guatemala, dentro de los cuales destacan los siguientes: Bioquímica, Química Orgánica, Evaluación del Estado Nutricional, Dietética y Análisis Sensorial de Alimentos.

Inició como funcionaria del INCAP desde el año 2013 en el Centro de Investigación del INCAP para la Prevención de Enfermedades Crónicas (CIIPEC) como residente en investigación. Actualmente labora en la Unidad Técnica de Formación y Desarrollo de Recursos Humanos en SAN del INCAP en donde participa en procesos de elaboración y revisión de documentos técnicos, así como planificación, coordinación y ejecución de diferentes procesos educativos en diferentes modalidades.

Lucía Castellanos

Licenciada en Nutrición con maestría en Administración Educativa de la Universidad del Valle de Guatemala, actualmente Doctorado en Nutrición en estudio, Universidad Internacional Iberoamericana de México. Durante 20 años trabajó en la Escuela de Nutrición de la Universidad del Valle de Guatemala, en docencia y por 15 años fue Directora de la carrera de Nutrición en esta casa de estudios.

Desde el inicio de su carrera profesional se interesó por los temas relacionados con la administración de SA. Ha brindado diversas asesorías a la industria de alimentos en el segmento de SA. Tiene experiencia tanto en SA de tipo comercial como institucional, áreas en las cuales ha logrado especializarse a partir del estudio y la práctica. Es coautora del libro de texto Manual de Planificación de Menús Institucionales, es autora del Informe del Proyecto Formación de un Panel Sensorial Entrenado para el INCAP/OMS y del Manual de Funcionamiento del Servicio de Alimentación del Centro Médico Militar. Ha asesorado tesis, relacionadas con la organización de novedosos SA e implementación de nuevos procesos administrativos.

Gustavo Arroyo

Licenciado en Nutrición egresado de la Universidad de San Carlos de Guatemala - USAC-, con una maestría en Gestión Integral del Riesgo de la Universidad San Pablo de Guatemala. Posee experiencia en programas comunitarios de nutrición, salud y educación materno infantil. Es capacitador del Proyecto Esfera. Con estudios de postgrado de la Especialización en Educación en Medios Virtuales de la Organización de Estados Iberoamericanos, cuenta con estudios en Ingeniería en Sistemas, formación en diseño instruccional y tutoría para e-learning, manejo avanzado de tecnologías de la información y comunicación incluyendo herramientas de autor, software nutricional y ofimática.

Funcionario del INCAP desde el 2011, Responsable de la mediación de tecnologías educativas para la producción de materiales educativos multimedia como documentos y objetos de aprendizaje para entornos virtuales de aprendizaje.