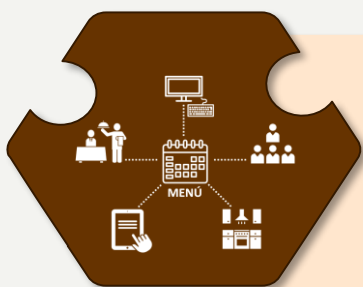




Talleres presenciales

Sobre los servicios de alimentación institucional



Programa general Gestión exitosa de los servicios de alimentación

Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá
Guatemala, 12 de julio de 2018





Programa general

Taller “Gestión exitosa de los servicios de alimentación”

I. INTRODUCCIÓN

El Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá -INCAP- tiene a disposición el Programa de Especialización en Gerencia y Dietética Institucional, que se desarrolla en modalidad 100% virtual a través del [Aula virtual del INCAP](#). El programa aborda la temática relacionada con el funcionamiento, la organización y estructura del servicio de alimentación institucional (SAI). Incluyendo el diseño, equipamiento y la gestión de la calidad, así como dirección y gerencia estratégica de los SAI. Con este programa se busca acreditar la práctica de los profesionales que se desempeñan en los SAI.

En el contexto del programa de especialización se ha evidenciado la necesidad de integrar el conocimiento y la práctica en esta temática, por lo que se ha propuesto una serie de talleres presenciales. Entre ellos uno que abarque la temática relacionada con la Gestión exitosa de los servicios de alimentación. En este taller presencial se incluyen conferencias magistrales, actividades prácticas, uso de una herramienta computarizada e intercambio de experiencias. El propósito principal del taller, es que los participantes puedan desarrollar habilidades para mejorar la eficiencia en los procesos que se realizan en las instituciones que brindan alimentación a colectividades.

Este taller ha sido diseñado para los profesionales que se desempeñan como administradores de SA institucionales y comerciales, que se encuentran en universidades, colegios, asilos, hospitales, cárceles, bases militares comedores industriales, entre otros. que necesitan optimizar las operaciones del SA.

El taller “Gestión exitosa de los servicios de alimentación” será un espacio para actualizar estas habilidades, y obtener herramientas computarizadas que pueden ser aplicadas en los SA comerciales e institucionales. Durante el taller se proporcionará una herramienta computarizada que puede ser aplicada en los SA.

Este evento, se llevará a cabo el día 12 de julio de 2018, en la Sede del INCAP, ciudad de Guatemala.

II. COMPETENCIA A ALCANZAR

Al finalizar el taller los participantes habrán fortalecido sus habilidades directivas y técnicas para la gestión exitosa de los servicios de alimentación institucional.



III. Descripción

Taller “Gestión exitosa de los servicios de alimentación” es un evento de capacitación presencial en el que brindarán elementos conceptuales, actividades prácticas y aplicación de una herramienta computarizada para la planificación de menús. Adicionalmente se tratarán los temas de gestión del mantenimiento de instalaciones y equipo, dirección de equipos de trabajo y servicio de calidad al cliente.

IV. Metodología

El taller se llevará a cabo en modalidad presencial con la participación de expertos en la temática. Las actividades que se desarrollarán durante el taller son las siguientes:

- Conferencias magistrales sobre la gestión exitosa de los SAI.
- Análisis de videos y demostraciones.
- Utilización de herramienta computarizada para la planificación de menús.
- Espacios para la discusión e intercambio de experiencias.

Los materiales y herramienta computarizada serán entregados a los participantes en formato digital, el día del taller.

V. Contenido temático

Las actividades del taller están distribuidas en 12 horas, durante un día y medio, conforme los siguientes contenidos y AGENDA:

Temas	Subtemas
Enfoque de sistemas aplicado a los SAI	<ul style="list-style-type: none">• Enfoque de sistemas aplicado a los servicios de alimentación institucional
Aplicación de la herramienta computarizada para la planificación de menús	<ul style="list-style-type: none">• Cálculo de requerimientos• Patrón de menú• Ciclo de menú
Impacto de la sensorialidad básica sobre el ciclo de menú	<ul style="list-style-type: none">• Aplicación de los sentidos en la evaluación de la calidad sensorial del menú
Uso de dispositivos móviles inteligentes en la administración de recetas estandarizadas	<ul style="list-style-type: none">• Aplicaciones disponibles para el manejo de recetas• Experiencia en uso de aplicaciones en SAI
Dirección de equipos de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Equipos de trabajo para el alto desempeño• Pensamiento estratégico• Negociación de conflictos• Motivación





Gestión del mantenimiento de instalaciones y equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de la limpieza regular y limpieza profunda para el mantenimiento del equipo y las instalaciones • Planeación del mantenimiento preventivo del equipo y las instalaciones • Consejos prácticos para realizar el mantenimiento correctivo del equipo y las instalaciones
Servicio de calidad al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Componentes del servicio: concepto, fundamentos y características • Percepción y calidad: qué es servicio de calidad y los costos de la no calidad • El servicio al cliente, un proceso emocional. • Conociendo a su cliente: tipología y necesidades • Ambiente alimentario saludable

VI. Agenda

Fecha: 12 de julio de 2018, 08:00 a 17:00 horas			
Hora		Actividad	Responsable
8:00	8:15	Registro de participantes	Coordinación académica
8:15	8:30	Bienvenida a los participantes, descripción de la metodología y alcances del taller	
8:30	9:15	Enfoque de sistemas aplicado a los SAI	Lcda. Lucía Castellanos
9:15	11:00	Aplicación de la herramienta computarizada para la planificación de menús	Lcda. Karla Toca
11:00	11:15	Receso	
11:15	12:00	Impacto de la sensorialidad básica sobre el ciclo de menú	Lcda. Lucía Castellanos / Lcda. Karla Toca
12:00	13:00	Uso de dispositivos móviles inteligentes en la administración de recetas estandarizadas	Lcda. Pilar López
13:00	14:00	Almuerzo	
14:00	15:00	Dirección de equipos de trabajo	Lcda. Lucía Castellanos
15:00	15:45	Gestión del mantenimiento de instalaciones y equipo	Lcda. Karla Toca
15:45	16:30	Servicio de calidad al cliente	Lcda. María Elena Rocha



VII. CERTIFICACIÓN

Las personas que participen en todas las actividades del taller recibirán un diploma de participación, el cual es emitido por INCAP.

VIII. 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. De preferencia que trabaje actualmente en servicios de alimentación.
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 hojas de cálculo.

Requisitos tecnológicos

Los interesados en participar deben considerar contar con computadora para realizar las actividades prácticas del taller.

Recursos complementarios

Los profesionales que participarán en el taller, pueden traer los siguientes insumos, estos no son un requisito obligatorio. Pero pueden utilizarlos, si ya cuentan con ellos en el SAI y desea trabajar con los mismos.

- Recetas estandarizadas o sin estandarizar
- Ciclo de menú

IX. EQUIPO TÉCNICO

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. Durante 29 años fue 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, durante 6 años. Actualmente es coordinadora 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 en modalidad presencial, apoyo a la gestión académica de diversos programas de formación en nutrición e iniciativas de articulación universitaria, desarrolla la gestión del Portal Educativo y cursos virtuales.

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 el funcionamiento del SA. Ha brindado asesorías específicas en estandarización de recetas, 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 de los libros de texto Planificación de Menús Institucionales y Manual de estandarización de recetas, este último pendiente de impresión.

Karla Toca

Licenciada en Nutrición egresada de la Universidad del Valle de Guatemala. Cuenta con experiencia en el área de nutrición clínica, comunitaria y servicios de alimentación. 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). Actualmente labora en la Unidad Técnica de Formación y Desarrollo de Recursos Humanos en SAN del INCAP en donde participa en procesos como elaboración y revisión de documentos técnicos, así como planificación, coordinación y ejecución de cursos virtuales.