



Tercer Semestre

Servicios de alimentos

Proceso administrativo en
los servicios de
alimentación

Unidad 2

Programa desarrollado



División de Ciencias de la Salud, Biológicas y Ambientales



Proceso administrativo en los servicios de alimentación



Administración en los servicios de
alimentación



Índice

Presentación	4
Competencia específica	5
Logros	5
2. Proceso administrativo en los servicios de alimentación	6
2.1 Planeación de los servicios de alimentación	10
2.2 Organización de los servicios de alimentación	16
2.2.1 Distribución y descripción del puesto.....	19
2.3 Dirección de los servicios de alimentación	24
2.4 Control de un servicio de alimentación	25
2.5 Manejo eficaz de los recursos en los servicios de alimentos.....	25
2.6 Importancia del proceso administrativo en el funcionamiento de los servicios de alimentación	26
Cierre de la unidad	27
Para saber más	28
Actividades	30
Fuentes de consulta	31



Presentación

El manejo de los servicios de alimentación es un proceso complejo, donde está implícito la atención los usuarios, pero también la atención nutricional, y para que esto se lleve a cabo es necesario contar con un proceso administrativo que se refiere a la organización mediante el uso de la planeación, organización, la dirección y el control que son las cuatro fases principales de un proceso sistematizado para realizar las tareas y llegar al cumplimiento de los objetivos de cada uno de los servicios de alimentación, independientemente del tipo y población que atienda.

De esta manera, la Unidad 2 se lleva por título *Proceso administrativo de los servicios de alimentación* y está organizada de la siguiente manera, como lo muestra la Figura 2.

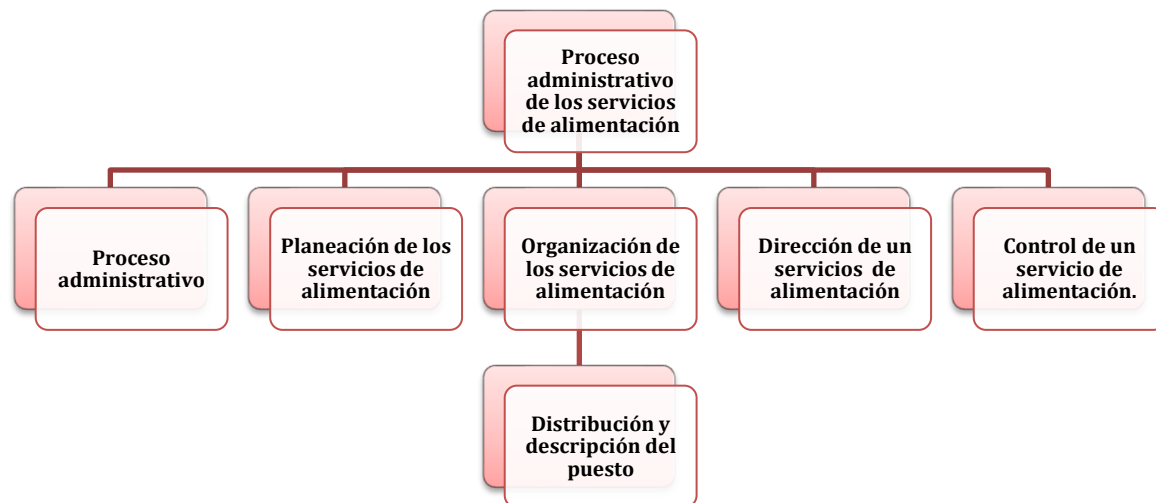


Figura 1. Estructura de la unidad 2



Competencia específica

Analiza el funcionamiento de un servicio de alimentación, para realizar un manejo eficaz de los recursos, a través de la revisión del proceso administrativo.

Logros

Identifica la utilidad de proceso administrativo en un servicio de alimentos

Diferencia las fases del proceso administrativo y funcionamiento del servicio de alimentos

Reconoce la importancia de optimizar los recursos en el proceso administrativo



2. Proceso administrativo en los servicios de alimentación

En esta unidad se te proporcionarán las herramientas para que como futuro responsable de un servicio de alimentación puedas dar atención a individuos sanos y enfermos en un servicio de alimentación tanto en el ámbito público o privado.

Los servicios de alimentación se les considera como empresas o industrias, en la que su materia de transformación son los alimentos, y el servicio que ofrecen son platillos y menús.

Para llevar a cabo el funcionamiento de los servicios de alimentación se requiere de un conjunto de acciones o etapas conocidas como proceso administrativo.

Antes de entrar en materia es necesario que conozcas en qué consisten cada una de las etapas del proceso administrativo y algunos conceptos que se te presentan a continuación.

2.1 Proceso administrativo

Para comprender qué es un proceso administrativo, se debe tener claro algunos términos que se usan y utilizan constantemente tales como: proceso, procedimientos, formatos o documentos, administración, administrador, proceso administrativo, etapas o fases del proceso administrativo y planeación.

Proceso: Es una serie de acciones determinadas que responden a **¿Qué hacer?** Refiriéndonos a un resultado esperado, que es la suma de las actividades específicas, predeterminadas y organizadas para lograr el desarrollo acuerdo con los objetivos.



Figura 2. [Serie de actividades a organizar](#)



Procedimientos: Es el conjunto de pasos que indica **¿Cómo se hace?** que contribuyen a la realización de un proceso, se debe de tener una secuencia lógica y orden apegada a las normas de operación establecidas por cada dependencia, las que indican la especificación de cada uno de los pasos realizara fin de lograr los objetivos



Figura 3. [Orden de las actividades](#)

Formato o Documento: Herramienta en la que se plasma la información de cada procedimiento para tener un control de lo realizado y contar con una evidencia documentada. Puede ser en un formato establecido en el que se describe específicamente cada punto o bien un resumen que indique lo realizado de forma general.



Figura 4. [Registro de la información](#)

Administración: La actividad humana de coordinar las actividades y recursos de un organización o institución y lograr cumplir con los objetivos.



Figura 5. [Coordinaciones de actividades](#)

Administrador: Es el responsable que se enfrenta a los retos cotidianos del proceso administrativo de una organización o institución y que tiene que ver con la Planeación, Organización, Dirección y el Control de las actividades, para el cumplimiento de los objetivos.



Figura 6. [Responsable de ejecutar el proceso administrativo](#)

Proceso administrativo: Es el conjunto de pasos o etapas sucesivas e interrelacionadas entre sí, a través de las cuales se logra el objetivo.

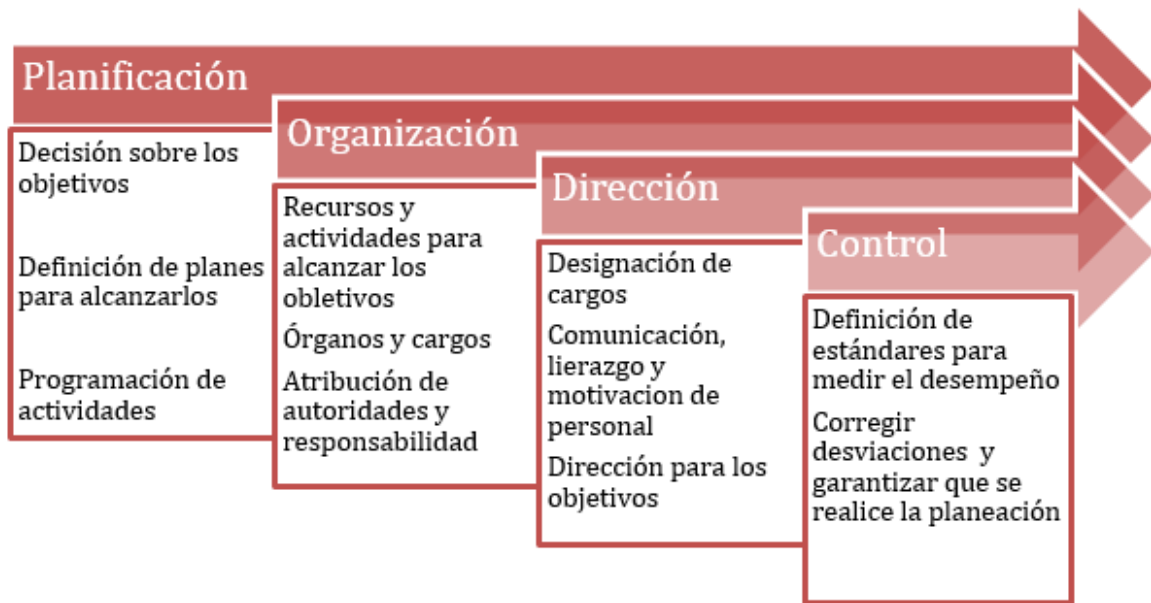


Figura 7. [Proceso administrativo](#)

Etapas o fases del proceso administrativo: Cada parte o paso del proceso administrativo el cual se compone por dos fases: mecánica (es la parte teórica) en la que se establece lo que debe de hacerse: planeación y organización; y la dinámica (como se va hacer) refiriéndose al control y dirección.



Figura 8. [Etapas del proceso administrativo](#)



Se presenta a continuación brevemente, en qué consiste cada una de las fases o etapas del proceso administrativo, para posteriormente poder explicarlo desde el enfoque de administración de alimentos.

- a) **Planeación:** Es la primera de las etapas que se realiza en un proceso administrativo en el que se busca de inicio fijar las acciones que han de seguirse, estableciendo los principios y la secuencia de operaciones (costos, presupuestos) para su realización; así también es la habilidad de ver hacia el futuro y proyectar un los medios para conseguir los objetivos.

Cabe mencionar, que la a planeación tiene elementos básicos a considerar, tales como objetivos, el mismo plan, la toma de decisiones y previsión.

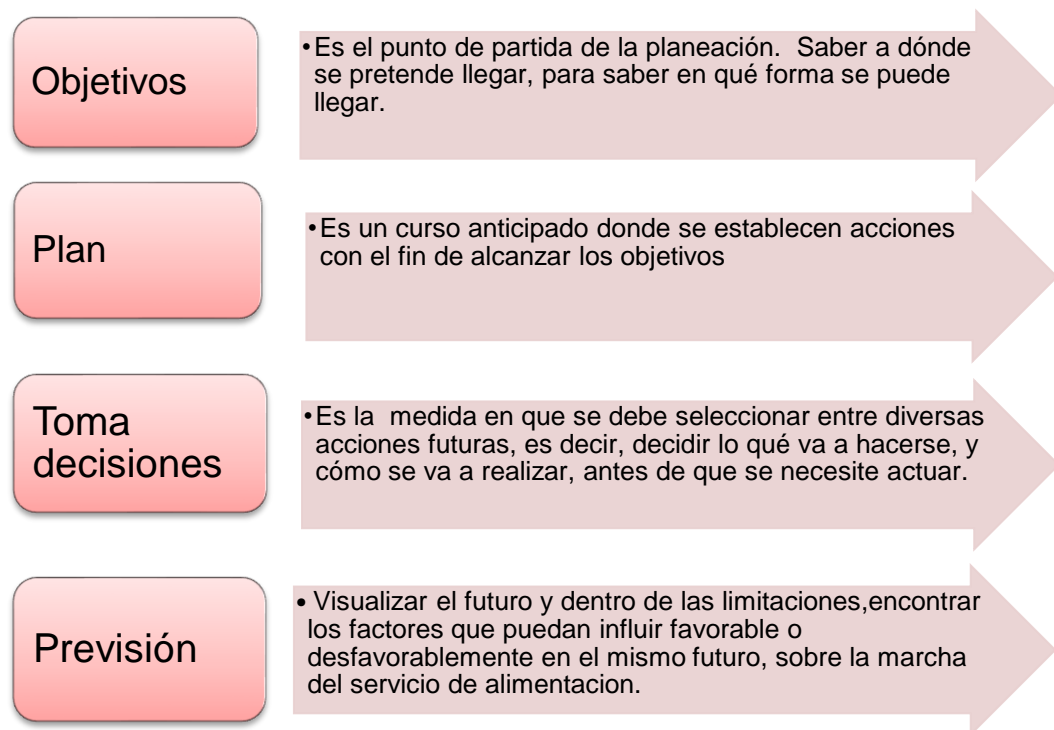


Figura 9. Elementos de la planeación, UnADM

- b) **Organización:** Es la etapa en la que se establece la división del trabajo y la estructura necesaria para poder llevar a cabo la planeación. Con sus principios y herramientas, se establecen los niveles de autoridad y responsabilidad, se definen las funciones, los deberes y las dependencias de las personas o grupos de personas.



- c) **Dirección:** En esta etapa se coordinan las actividades para lograr la realización efectiva de lo planeado, por medio de toma de decisiones considerando dos elementos: el de ejecución (que se refiere al personal operativo y las actividades que realiza), y el de administración que se trata de la dirección del proceso
- d) **Control:** Es la etapa del proceso administrativo, por medio del cual se evalúa el cumplimiento del objetivo en el que se supervisa la ejecución de los planes y se detectan desviaciones, con el fin de establecer las medidas correctivas necesarias conforme a los objetivos.

Ahora que ya has revisado las etapas del proceso administrativo de manera general, a continuación, se plantean estas mismas, desde el punto de vista de servicios de alimentación.

2.1 Planeación de los servicios de alimentación

Recordarás que en esta etapa se debe de fijar las acciones que ha de seguirse, estableciendo los principios y la secuencia de operación.

Para iniciar con la planeación se considera el **tipo** de servicio de alimentación (comercial o no comercial), el **objetivo** de los servicios de alimentación y la población usuaria, te preguntarás ¿Por qué? La respuesta a esta interrogante es sencilla: para realizar un **plan, tomar decisiones y previsión**, con la finalidad de elegir los alimentos (materia prima), platillos que estarán presentes en la elaboración de menús.

Para ello, tendrás que recordar lo que revisaste en la unidad 1, como son las características de los usuarios.

1. Características de los usuarios:

Los usuarios son la razón de ser del servicio de alimentación en esta etapa del proceso administrativo del servicio de alimentación, por ejemplo si se tiene a cargo una guardería, puede ser pública o privada, las características propias del crecimiento y desarrollo de los niños determinarán qué alimentos pueden consumir los usuarios, por ejemplo si tienen de 43 días de nacidos a 4 años de edad en este servicio se considera el **esquema de alimentación complementaria** (Apéndice Normativo B [NOM-043-SSA2-2012](#)).



Apéndice Normativo B
Esquema de Alimentación Complementaria

EDAD CUMPLIDA	ALIMENTOS A INTRODUCIR	FRECUENCIA	CONSISTENCIA
0-6 meses	Lactancia materna exclusiva	A libre demanda	Líquida
6-7 meses	Carne (ternera, pollo, pavo, res, cerdo, hígado)*, verduras, frutas, Cereales (arroz, maíz, trigo, avena, centeno, amaranto, cebada, tortilla, pan, galletas, pastas, cereales infantiles pre cocidos adicionados)	2 a 3 veces al día	Purés, papillas
7-8 meses	Leguminosas (frijol, haba, garbanzo, lenteja, alubia)	3 veces al día	Purés, picados finos, alimentos machacados
8-12 meses	Derivados de leche (queso, yogurt y otros) Huevo y pescado**	3-4 veces al día	Picados finos, trocitos
>12 meses	Frutas cítricas, leche entera*** El niño o niña se incorpora a la dieta familiar	4-5 veces al día	Trocitos pequeños

* Excepto embutidos o carnes frías elaborados con cualquiera de estas carnes.

**Se deben introducir si no existen antecedentes familiares de alergia al alimento, si es así, introducirlo después de los 12 meses.

***La leche entera de vaca no se recomienda antes del primer año de la vida.

Figura 10. Apéndice Normativo B. NOM-043-SSA2-2012

Sin duda, uno de los servicios de alimentación más complicados pueden ser los usuarios de los asilos, que por sus características se tratan de adultos mayores, que tienen hábitos de alimentación arraigados, su estado de salud afectado (enfermedades crónicas degenerativas, problemas gástricos y dificultad para deglutir y masticar los alimentos por falta de piezas dentales), etc.



Figura 11. [Ejemplos de las características de los usuarios](#)



2. Elección de los alimentos que se utilizarán

En este punto se debe elegir muy bien los alimentos considerando las características de los usuarios y el tipo de servicio.

Alimentos que el usuario puede consumir y debe consumir por sus características físicas, fisiológicas y gustos. Así como considerar aspectos como:

- Costo de los alimentos
- Presupuesto con que se cuenta
- Consulta del calendario de frutas y verduras
- Consulta de carnes y productos del mar
- Consulta del calendario de festividades.
- Temática del servicio de alimentación (cafetería, comidas rápidas, antojitos, restaurantes con menús a la carta y menús fijos)

Como te podrás dar cuenta se deben tener en cuenta los puntos anteriores para realizar un **plan, tomar decisiones y previsión**. Que se resume de la siguiente manera, para auxiliarte en la comprensión de los elementos de la planeación.

- Plan. Qué alimentos se van a comprar
- Toma de decisión: Cuántos alimentos se van a comprar
- Previsión: Qué otra elección de alimentos se puede considerar, por ejemplo por escasos, fuera de temporada, alto costo, mala calidad.

3. Elaboración de menús considerando usuarios

Cuando se elaboran los menús es de suma importancia no perder de vista que el usuario debe quedar satisfecho en todos los sentidos, pues no se trata sólo de dar comida, es dar calidad con menús que cubran las necesidades físicas, fisiológicas y sensoriales de los usuarios, es decir se tienen que considerar:

- Platos que integrarán al menú
- La textura y la consistencia deben tener el menú.
- La presentación de los menús agradable a la vista y los sentidos (color, olor)
- Preferencia de los usuarios por alguno de los menús
- Variedad en los menús o presentación de los mismos



4. Establecer estrategias para contingencias

En este rubro se debe siempre que adelantar a los hechos y tener un plan A y un plan B. En otras palabras, lo que está planeado, y la alternativa si se presentan dificultades para llevar a cabo el plan A.

Algunas de las contingencias que se pueden presentar

- Falta de algún ingrediente
- Problemas con proveedores (no se realiza la entrega de la materia prima en tiempo y forma)
- Problemas con la estructura (falta o rebeldía del personal, incapacidades, ausentismo no programado)
- Problemas con la infra estructura (fuga de gas, falta de agua, falta de energía eléctrica, descompostura de licuadora, batidora, refrigerados reparaciones internas al área de preparación de los alimentos)

Estrategias

- Cambio de menú (sustitución de ingrediente con otro)
- Cambio de preparaciones (sustituir preparación cocidas por crudas)
- Uso de alimentos enlatados y procesados
- Una de las estrategias más importantes, es tener menús alternos con alimentos en reserva que sea enlatados, así como carnes frías, quesos que se puedan utilizar para dar una solución temporal y sencilla
- Avisar al comensal qué menú está disponible y cual no
- Es deseable siempre tener más de un electrodoméstico
- Verificar que las instalaciones reciban mantenimiento oportuno
- En cuanto al personal debe estar capacitado constantemente, y motivado para que realice bien su trabajo, o bien reportarlo al área correspondiente.

5. Implementar las actividades que se realizan en cada área

Dentro de las diferentes áreas de un servicio de alimentación se debe considerar qué actividad le corresponde a cada integrante de la plantilla de trabajadores, y los tiempos en lo que se debe realizar las actividades, ya que se trabaja en cadena; por ejemplo: para servir al comensal unas tortitas de papas se sigue con el siguiente proceso:

Como primer punto es realizar el cálculo de cuantas papas se van a utilizar, considerando que este alimento tiene cascara la que se retira para esta preparación, si en el cálculo no tomó en cuenta este detalle es muy probable que falte materia prima, por ello la importancia de realizar el pedido al proveedor verificando la calidad y peso, una vez que el proveedor surta el pedido.



Después debe pasar a las áreas a que se laven se cosan, se peleen, se trituren, se aderece la masa, se frían y se sirvan al comensal.

Como te podrás dar cuenta, con este sencillo ejemplo, que hay varias acciones y ellas se realizan en diferentes áreas y el personal debe saber que le corresponde realizar, y el tiempo que tiene para realizarlo para otorgar un buen servicio.

Para lo anterior, se proponen las siguientes estrategias:

- Contar con un manual de procedimientos
- Distribuir al personal por áreas (o roles)
- Distribuir actividades por área
- Establecer tiempos para la elaboración de las actividades
- Contar con personal encargado y calificado por área
- Supervisar al personal y las actividades que se realizan por área

6. Elección de proveedores

En ocasiones el talón de Aquiles en los servicios de alimentación son los **proveedores** (los encargados de abastecer de productos necesarios a una persona o empresa), por ello se debe realizar una elección adecuada y los puntos a considerar serán:

- Entrevista o participación en licitación dependiendo del servicio de alimentación y alcances
- Tener tiempo como proveedor de alimentos
- Solicitar referencias y cartas de recomendación
- Pedir información del comportamiento del proveedor en otras instituciones o con sus referencias
- Que el proveedor cuente con la capacidad y la infraestructura para dar el servicio oportunamente (camionetas con refrigeración y contenedores de alimentos).

7. El presupuesto con el que se cuenta

En este punto de la planeación del servicio de alimentación, se considera a la asignación del recurso económico. Se tiene que tener en claro para qué se utilizará el presupuesto, por ejemplo:

- Pago de materia prima para la elaboración de alimentos
- Pago de nómina de los trabajadores



- Pago de servicios e impuesto (agua, luz, teléfono, renta de mantenimiento, uso de suelo, etc.).

En la mayoría de los servicios de alimentación el presupuesto es sólo para la compra de alimentos (materia prima) y los otros puntos es manejado por otro departamento.

El presupuesto destinado a compra de alimentos por lo regular es anual, es **asignado** por el departamento de finanzas o administración, para ello el profesional de la nutrición o en el encargado de servicio nutrición o alimentación, realiza un estimado del número de raciones que servirá, los costos de la materia prima, la alza de precios, el volumen de materia prima que será utilizada. Esta es una de las etapas más delicadas ya que si el cálculo no se considera el incremento de precios de los alimentos y el volumen de alimentos requeridos, así como aspectos en los que no se toma en cuenta la parte no comestible de los alimentos (cascara, huesos) seguro faltará.

En este rubro es muy importante tener en claro cuánto se gastó en el año anterior, solicitar a los proveedores lista de precios para el nuevo año, lo que tendrán que respetar y no incrementar, en cuanto al número de raciones se debe considerar como se comportan los comensales en el año que culmina, ello ayudará a estimar cuantos comensales se tendrán.

Para que esta planeación sea exitosa debes tener en mente el objetivo, y que se podrá cumplir si se tiene un **plan**, se **toman decisiones** correctas y que convengan al servicio, y además tener siempre **previsión** y visión a futuro.



Figura 12. [Planeación en un servicio de alimentación](#)



2.2 Organización de los servicios de alimentación

En esta etapa se establece la estructura necesaria para poder llevar a cabo la planeación con el equipamiento y utensilios necesarios por área, la división del trabajo, los niveles de autoridad, responsabilidad, funciones y los deberes de las personas integrantes de los grupos.

Como recordarás en la unidad 1 se presentaron las diferentes áreas que conforman un servicio de alimentación en general, en cada una de las áreas se realizan diferentes actividades y para que se lleven a cabo se tiene que distribuir, siendo un responsable por cada una de las áreas que debe verificar que las actividades se realicen en tiempo y forma.

En las áreas que se mencionaron se da una subdivisión que tiene actividades específicas (Fig. 12).

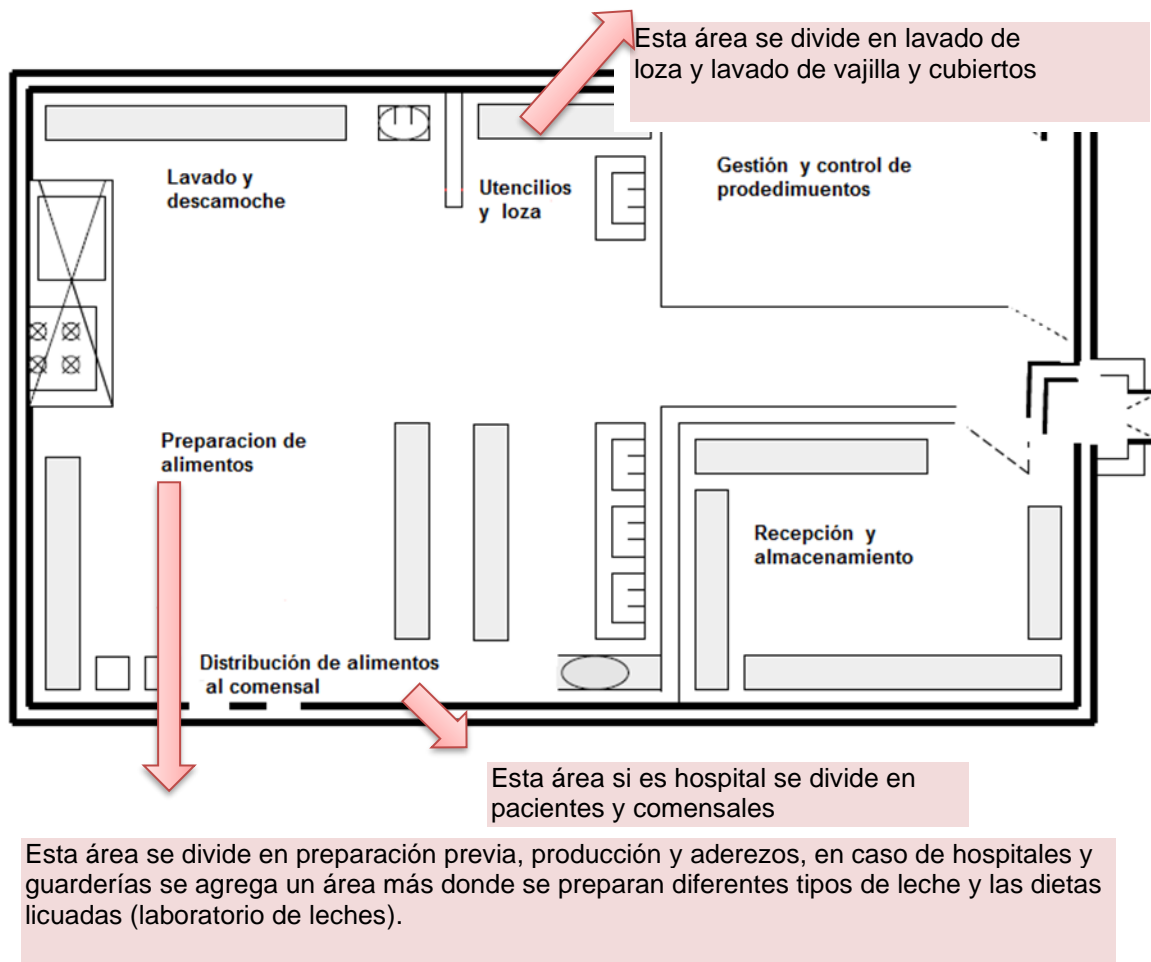


Figura. 12 Áreas de un servicio de alimentación



Las áreas que resalta más delicadas son la distribución de alimentos a pacientes y el área para preparar leches y dietas licuadas a pacientes en el caso de servicios de alimentación del hospital, debe tener un control sanitario estricto. Mientras que en un servicio de alimentación comercial, el almacenamiento debe ser escrupulosos al igual que el servicio al cliente pues si ello no se realiza de forma adecuada se tendrán pérdidas por alimentos en mal estado o pérdida del cliente por mal servicio.



Figura 13. [División del trabajo](#), [equipamiento y utensilios](#).

En el cuadro 1, se resume la organización de las actividades por áreas y el equipamiento.

Cuadro 1. Organización de actividades por áreas. UnADM

Áreas que conforman los servicios de alimentación	Resumen de Actividad que se realiza	Ejemplo de utensilio y equipamiento por área
Gestión y control de procedimientos	Se realiza el proceso administrativo.	Escritorio, computadora, manuales de procedimientos, papelería
Recepción y almacenamiento	Recibes los alimentos. Se verifica el peso y presentación solicitada. Se verifica la calidad de los alimentos. Se almacenan los alimentos que no serán utilizados de inmediato.	Báscula, termómetro, recipientes metálicos, Refrigeradores, estantes, anaqueles, cajas.
Preparación de alimentos	Se lavan, desinfectan los alimentos, se pican, pelan, se cosen y condimentan.	Mesa de trabajo, tarjas, cuchillos, licuadoras, estofones, marmitas, ollas grandes, sartenes, cacerolas.



Áreas que conforman los servicios de alimentación	Resumen de Actividad que se realiza	Ejemplo de utensilio y equipamiento por área
Distribución al comensal	Se colocan los alimentos ya preparados en recipientes para la distribución en la barra, o se en plata cada uno de los alimentos.	Cuadros metálicos Cucharas grandes Cucharones, pinzas, vajillas, cubiertos, carritos transportadores, barra de baño maría.
Lavado y descamochado	Se eliminan los residuos de comidas de la loza, vajilla y se lavan.	Tarja, material de limpieza.
Utensilios y loza	Se acomodan los diferentes utensilios que se utilizan en el servicio.	Anaqueles, cajones.

Como ya lo habrás notado, cada una de las diferentes áreas de los servicios de alimentación realiza diferentes actividades de manera organizada, con la finalidad que éstas se realicen de forma adecuada, para ello es necesario una asignación de labores al personal por parte del encargado de cada área.



2.2.1 Distribución y descripción del puesto

En los servicios de alimentación se debe contar con personal operativo calificado, que al trabajar en conjunto se logra que el servicio de alimentación cumpla con el objetivo. Para ilustrar cómo puede distribuirse los puestos, a continuación, te mostramos diferentes organigramas de los servicios de alimentación.

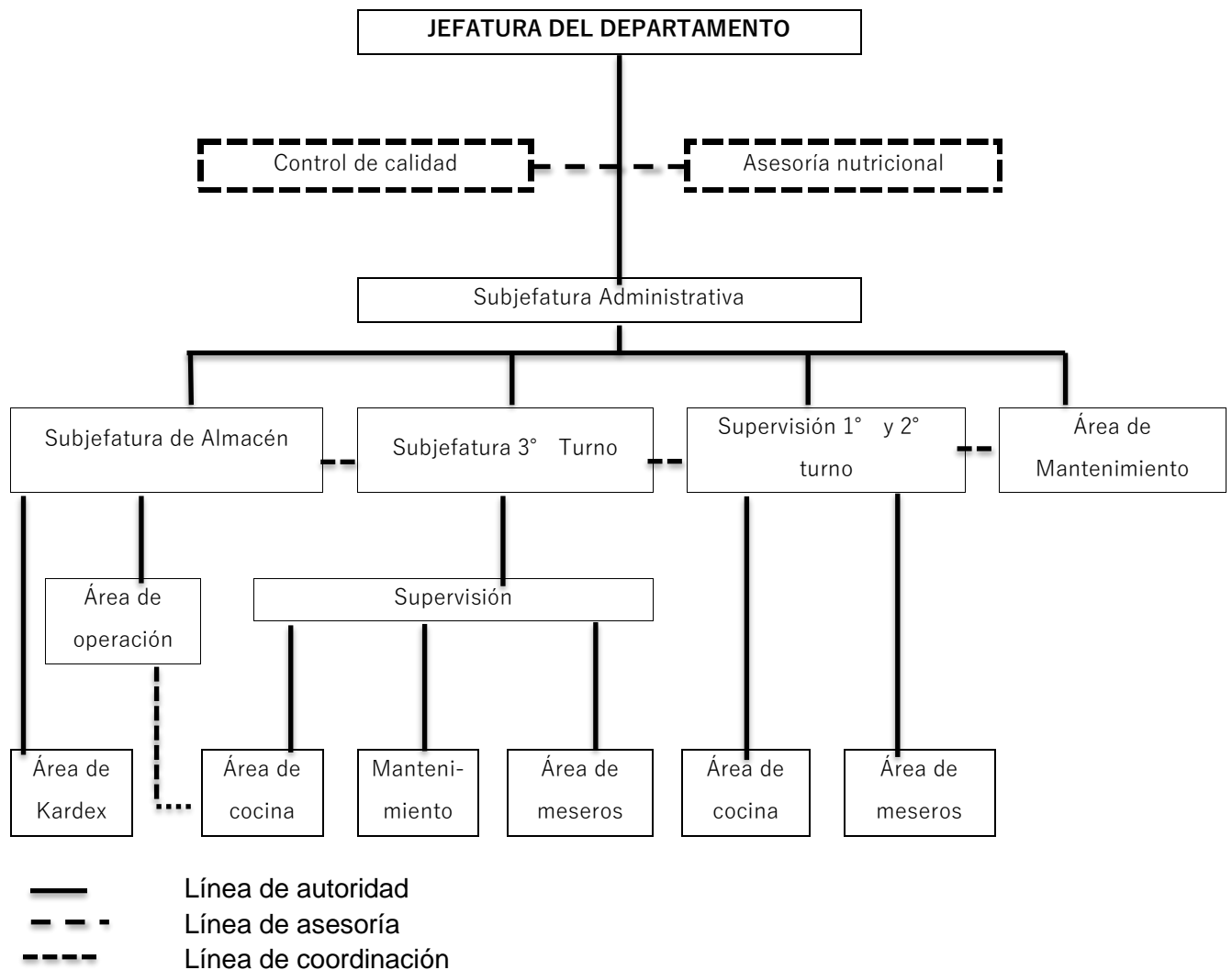


Figura 14. [Organigrama de comedor universitario](#)

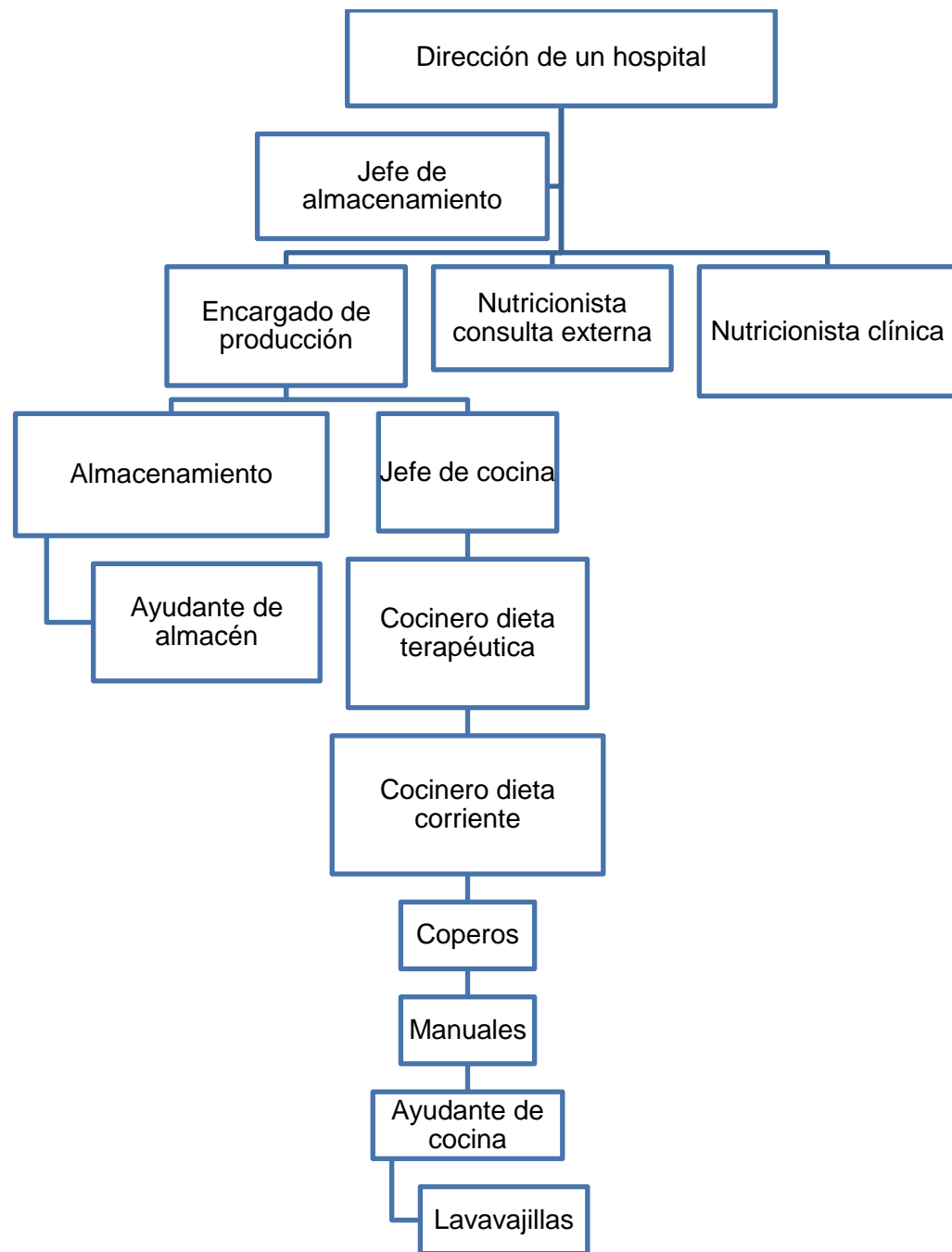


Figura 15. [Organigrama de servicio de alimentación de un hospital](#)

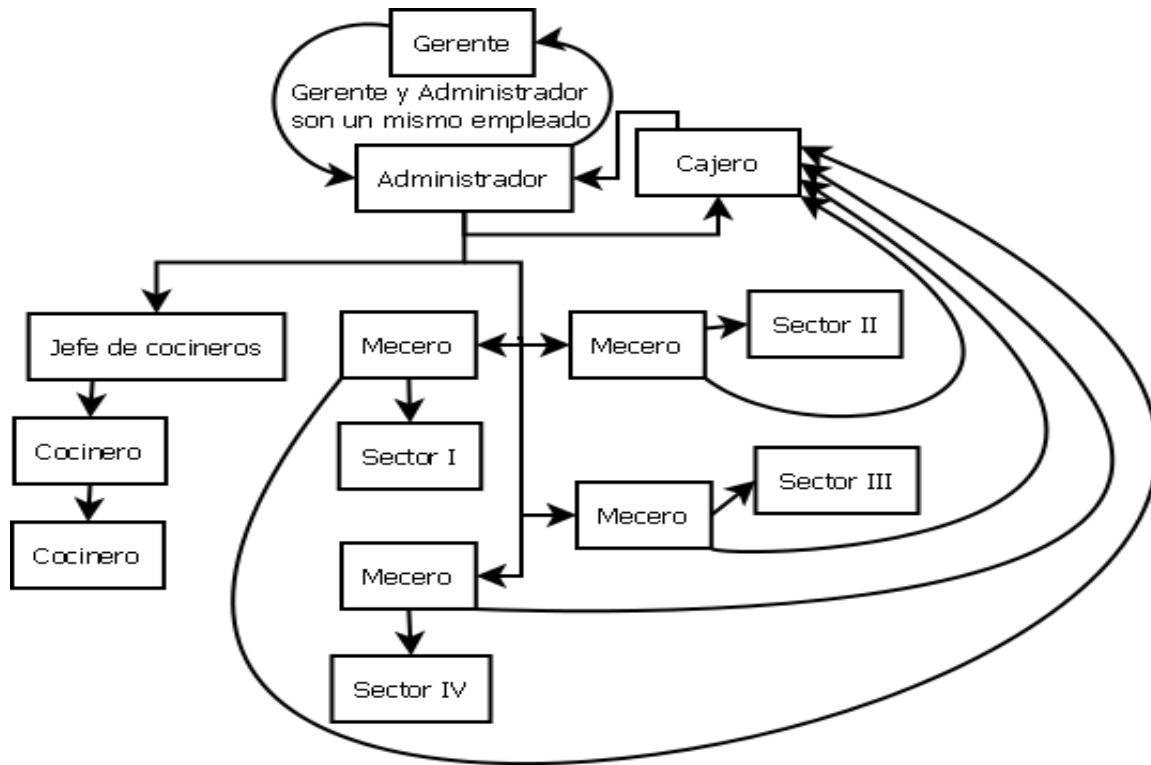


Figura 16. [Organigrama de servicio de alimentación de un restaurante](#)

En la organización de los servicios de alimentación es clave para el funcionamiento la figura del profesional **de la nutrición**, sin embargo, en el organigrama de la Fig. 16 salta a la vista que en los restaurantes no se considera a éste, debido a que recordaras que el tipo de servicio es **comercial**, y en éste se considera la transformación de la **alimentación como producto de venta**, mientras que la atención y promoción a la salud no está considerada, para este ramo la planeación de los menús está en manos de los chefs o cocineros con experiencia y en ocasiones se contrata de forma temporal a los profesionales de la nutrición para que elaboren las opciones de menús o revisar el equilibrio nutrimental.

En el cuadro 2 se presentan la organización de las actividades en relación a los responsables del área de los servicios de alimentación.

Cuadro 2 Distribución del personal por áreas y funciones

Áreas que conforman los servicios de alimentación	Encargado	Subordinados
Gestión y control de procedimientos	Jefe del servicio de nutrición Profesional en	Profesional en nutrición, jefe de



Áreas que conforman los servicios de alimentación	Encargado	Subordinados
	Nutricion encargado del servicio o administrador del servicio (chef, cocineros) con la función de <i>Llevar cabo el proceso administrativo</i>	produccion auxilian al jefe de servicio a realizar el proceso administrativo y a supervisar las diferentes áreas
Recepción y almacenamiento	Profesional en Nutricion, jefe de produccion,encargado de almacen. La función es <i>recibir la mercancía y verificar la cantidad y calidad</i>	Cocinero y personal operativo auxilia a la recepción de alimentos y acomodo de la materia prima
Preparación de alimentos	Cocineros, chef, licenciado en gastronomía. La función es dirigir y supervisar la elaboración de alimentos y dar el adereso final.	Personal operativo colabora en la preparación de los alimentos y las preparaciones que confrorman el menú.
Distribución al comensal	Cocinero, nutricionista dietista. La función es supervisar la distribución de alimentos	Personal operativo quien sirve los alimentos de la barra, o bien meseros que llevan el platillo al comensal para los pacientes hospitalizados
Lavado y descamochado	Cocinero La función es supervisar la correcta ejecución	Personal operativo lava la loza y la vajilla utilizada en la el servicio de alimentación
Utensilios y loza	Cocinero	Personal operativo que acomoda los



Áreas que conforman los servicios de alimentación	Encargado	Subordinados
	Funcion es supervisar el acomodo y la utilidad de los utensilios	utencilios en el área correspondiente

Fuente: Recopilación de los organigramas de diferentes servicios de alimentación

La función de profesional de la nutrición es de vital importancia en la organización de un servicio de alimentación, pero no menos importante que la función de los cocineros y personales operativos, que con la cooperación de todos el personal da como resultado el cumplimiento del objetivo.



Figura 17. Plantilla de personal en los servicios de alimentación

Para complementar algunos aspectos, se presenta el siguiente material:



Ministerio de Agricultura, ganadería y pesca (2011).
Guía de Buenas Prácticas de Manufactura en Servicios de Comidas. [Material digital] Disponible en:
http://www.alimentosargentinos.gob.ar/contenido/publicaciones/calidad/BPM/BPM_ServicioComida_2011.pdf



2.3 Dirección de los servicios de alimentación

Es la aplicación de técnicas y métodos para la conducción de los recursos, el manejo del conflicto, la toma de decisiones y la aplicación de una administración creativa que fomenta la participación del personal como equipo de trabajo, por ejemplo, la identificación de las actitudes del personal respecto a la ejecución de las actividades (Guerrero, 2011)

Todos los componentes del proceso administrativo están relacionados, la dirección supervisa la ejecución de la planeación y detecta conflictos o fallas, para llevar a cabo acciones para los puntos débiles de la planeación. Es aquí donde se plantean soluciones remediar lo detectado como desviación del proceso. Con esta premisa la dirección se encarga de:

- Supervisión de la ejecución de la planeación
- Cambios que se deben realizar en el proceso
- Ejecución de las actividades por áreas
- Necesidades en infraestructura y estructura
- Necesidades de capacitación del personal
- Manejo de conflictos
- Problemática con proveedores
- Aceptación de los menús
- Dotación de insumos por área
- Aprovechamiento de los recursos
- Calidad de los recursos



Figura 18. Supervisión de los procesos

En esta etapa se coordinan las actividades para lograr la realización efectiva de lo planeado, por medio de toma de decisiones considerando dos elementos, el de ejecución y el de administración.



2.4 Control de un servicio de alimentación

Esta etapa del proceso administrativo está muy relacionada con la etapa de dirección, ya que de la supervisión realizada se evalúa el cumplimiento del objetivo en el que se emite si la ejecución de los planes fue cumplida, además de detectar desviaciones con el fin de establecer las medidas correctivas necesarias conforme a los objetivos.

Se plantean las estrategias a corto, mediano y largo plazo. Las estrategias deben estar en relación a todo lo que se informó en el proceso de dirección, éstas pueden estar orientadas a:

- Capacitar al personal
- Realizar cambios a los menús
- Incrementar o disminuir insumos
- Estructurar las actividades por área
- Tomar medidas radicales para manejar conflictos
- Solicitar la mejora a la estructura e infra estructura

A lo largo la revisión de los diferentes [etapas del proceso de administración](#) es importante que te des cuenta de que es continuo y cíclico, que y que todas la acciones están relacionadas entre si



Figura 19. [Ciclo del proceso administrativo](#)

2.5 Manejo eficaz de los recursos en los servicios de alimentos

Los recursos de un servicio de alimentación son recursos humanos, materiales, insumos y materia en transformación que son los alimentos. Mediante la aplicación del proceso



administrativo el administrador, gerente, jefe de servicio de nutrición o encargado del servicio de alimentación debe lograr cumplir los objetivos. La interrogante es ¿Cómo lograrlo? Para ello, es importante la aplicación del proceso administrativo, en donde la planeación debe contemplar los recursos con los que se cuentan, así como se distribuirán y se manejen eficientemente. Algunas recomendaciones para ello, son:

- Tener conocimiento del presupuesto con que se cuenta
- Distribución del presupuesto en los alimentos requeridos para el servicio
- Considerar el número de raciones que se prepararan y tiempos de comida que se ofrecen (desayuno, comida y cena)
- Tener en cuenta las características de los usuarios del servicio de alimentación
- Elección de materia prima considerando las características de los usuarios
- Planear los menús considerando la disponibilidad alimentos (de temporada)
- Contar con calendario de frutas, verduras carnes y productos del mar
- Solicitar al proveedor listado de precios fijos durante todo el año
- Aceptación de los menús
- Eliminación de preparaciones que los usuarios no consuman
- Personal capacitado
- Manejo adecuado de los equipos e utensilios
- Mantenimiento continuo al equipo
- Supervisar constante en las actividades de las diferentes áreas

Cuando se realiza un análisis de los puntos que se planearon en esta unidad, y se aplican en el proceso administrativo se asegura tener un manejo eficiente de los recursos. Desde el punto de vista como profesional de la nutrición, debes tener la visión de tener un proceso planeado y siempre ver a futuro con la finalidad que las contingencias sean las mínimas.

2.6 Importancia del proceso administrativo en el funcionamiento de los servicios de alimentación

El proceso administrativo en los servicios de alimentación es importante, ya que con ello logras tener un manejo adecuado de los recursos y evitar situaciones “sorpresas” como falta de insumos para la elaboración de los menús, o bien prever la cantidad sobrante de alimentos que se desperdiciarán por un cálculo incorrecto, se debe recordar que cualquier desperdicio que se genere es parte del presupuesto, y ello puede generar que no sea suficiente para cubrir con las necesidades del servicio.

Para el profesional en nutrición responsable de un servicio de alimentación debe conocer y manejar el proceso administrativo y aplicarlo para cumplir con los objetivos del servicio de alimentación.



Cierre de la unidad

En esta unidad has podido estudiar, el proceso administrativo y la aplicación en los servicios de alimentación, las consideraciones que se debe tener en cuenta para aplicar cada una de las fases del proceso administrativo.

La planeación es crucial en los servicios de alimentación ya que en ella se plasma todo un plan, y puntos a seguir para el logro de los objetivos. Así mismo la organización, dirección y control son cruciales para el cumplimiento de la planeación y la evaluación del proceso aplicado, para la detección de áreas de oportunidad a mejorar y lograr dar una atención de calidad a los usuarios de los servicios de alimentación.

Te preguntará cuál será la utilidad de estos conocimientos para tu vida profesional como nutriólogo, el principal objetivo es que reconozcas la aplicación del proceso administrativo en los servicios de alimentación y la intervención que se realiza en los servicios de alimentación que son un área de oportunidad para tu desempeño profesional en: comedores industriales, comedores de asistencias, públicos o privados, con una activa participación en la planeación de las actividades que se desarrollan como la supervisión del procesos que es tan importante para el bienestar de los comensales sanos o enfermos.

Para conocer la aplicación del proceso administrativo en los servicios de alimentación te invito a revisar la siguiente unidad.



Para saber más



Para repasar un poco más sobre los servicios de alimentación te invitamos para que consultes los siguientes videos



Radio Televisión de Castilla y León (20112) 78
*pinches, 9 cocineros y 3 gobernantes al servicio de los
pacientes* [Video] Disponible en:
<https://www.youtube.com/watch?v=YSp3fAX7umo>



FCA-UNAM (s.f). *Proceso administrativo* [Material
digital] Disponible en:
<http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad8.pdf>



FCA-UNAM (s.f). *Guía técnica operativa-administrativa para la organización del servicio de alimentación en las escuelas de tiempo completo en el Distrito Federal*

[Material digital] Disponible en:

<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/138261/GUIA-TECNICA-OPERATIVA-ADMVA-DEL-SERVICIO-ALIMENTACION.pdf>



Actividades

La elaboración de las actividades estará guiada por tu docente en línea, mismo que te indicará, a través de la *Planeación didáctica del docente en línea*, la dinámica que tú y tus compañeros (as) llevarán a cabo, así como los envíos que tendrán que realizar.

Para el envío de tus trabajos usarás la siguiente nomenclatura:

SAL_U2_A_XXYZ, donde:

SAL corresponde a las siglas de la asignatura,

U2 es la unidad de conocimiento,

A es el tipo de tarea puede ser **A#**=Actividad y número de la misma; **EA**=Evidencia de Aprendizaje y **ATR**=Autorreflexiones; **ACD**=Asignación a cargo del docente, el cual debes sustituir considerando la actividad que se realice.

XX son las primeras letras de tu nombre,

Y la primera letra de tu apellido paterno y

Z la primera letra de tu apellido materno.

Para la parte de **autorreflexiones** debes responder las *Preguntas de Autorreflexión* indicadas por tu docente en línea y enviar tu archivo. Cabe recordar que esta actividad tiene una ponderación del 10% de tu evaluación.



Fuentes de consulta



Básica

- Guerrero C (2011) *Administración de alimentos a colectividades y servicios de salud*. México McGraw-Hill Internacional.
- Montes, E., Lloret, I. y López, M. (2005). *Diseño y gestión de cocinas. Manual de higiene alimentaria aplicada al sector de la restauración*. Madrid: Díaz de Santos.
- Astasiaran I, L. B. (2003). *Alimentos y Nutrición en la Práctica Sanitaria*. Madrid: Díaz de Santos.

Complementaria

- Chiavenato I (2004). *Administración en los nuevos tiempos*. México McGraw-Hill Internacional.
-
- Laguna, R. & Claudio, V. (2007). *Diccionario de nutrición y dietoterapia* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Pale-Montero, L., y Buen-Abad, L. (2012). *Cálculo dietético en salud y enfermedad*. México: Intersistemas.
- Serra L. (2002). *Nutrición y Salud Pública*. Barcelona: Elsevier.
- Cervera, P., Clapes, J., & Rigolfas, R. (2004). *Alimentación y dietoterapia. Nutrición aplicada en la salud y la enfermedad*. Madrid: McGraw-Hill.