



**PROGRAMA DE CURSO**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN COLECTIVA**

Validación Programa		
Enviado por: Bernardita María Daniels Silva	Participación: Profesor Encargado	Fecha envío: 22-01-2024 09:34:35
Validado por: Lorena Angélica Iglesias Vejar	Cargo: Coordinadora Cuarto Nivel	Fecha validación: 01-02-2024 13:45:29

Antecedentes generales	
Unidad(es) Académica(s): - Departamento de Nutrición	
Código del Curso: NU07044	
Tipo de curso: Obligatorio	Línea Formativa: Especializada
Créditos: 5	Periodo: Primer Semestre año 2024
Horas Presenciales: 54	Horas No Presenciales: 81
Requisitos: NU06040	

Equipo Docente a cargo	
Nombre	Función (Sección)
Bernardita María Daniels Silva	Profesor Encargado (1)
Evelyn Del Carmen Bustamante González	Profesor Coordinador (1)



### Propósito Formativo

Este curso teórico práctico habilita al estudiantado en la gestión de personas en las organizaciones, con énfasis en Servicios de Alimentación Colectiva (SAC), desarrollando habilidades relacionadas con el liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, motivación, resolución de conflictos, toma de decisiones, gestión de cambios e innovación, necesarias para la dirección de grupos de trabajo y que contribuyen a formar organizaciones sanas. Para lograr aquello los y las estudiantes participan activamente en actividades de simulación, con el fin de resolver situaciones relacionadas con el ambiente laboral. Se relaciona con los cursos anteriores: Planificación en Servicios de Alimentación Colectiva (V semestre) y Organización en Servicios de Alimentación Colectiva (VI semestre), en forma paralela con Calidad e Inocuidad alimentaria, y tributa directamente al curso Control en Servicios de Alimentación Colectiva (VIII semestre).

### Competencia

#### Dominio: Genérico Transversal

Corresponde al conjunto de competencias genéricas que integradas, contribuyen a fortalecer las competencias específicas en todos los dominios de actuación del Nutricionista, integrando equipos multi e interdisciplinarios en diferentes áreas de su desempeño, respetando principios éticos y bioéticos, demostrando liderazgo, inteligencia emocional, pensamiento crítico y reflexivo, autonomía y comunicación efectiva en contextos personales, sociales, académicos y laborales, evidenciando una activa y comprometida participación en acciones con la comunidad en pro del bienestar social, acorde con el sello de la Universidad de Chile, en la formación de profesionales del ámbito de la salud que contribuyen al desarrollo del país.

#### Competencia: Competencia 1

Actuar según principios éticos, morales y directrices jurídicas en el ejercicio de la profesión.

##### SubCompetencia: Subcompetencia 1.1

Aplicando los principios de la ética profesional en el quehacer profesional.

##### SubCompetencia: Subcompetencia 1.2

Respetando aspectos científicos, filosóficos, políticos, sociales y religiosos, en el quehacer profesional.

##### SubCompetencia: Subcompetencia 1.3

Respetando las disposiciones que regulan el funcionamiento de cada organización, establecimiento o unidad, en las diferentes áreas de desempeño profesional.

#### Competencia: Competencia 2

Interactuar con individuos y grupos, mediante una efectiva comunicación verbal y no verbal, en la perspectiva de fortalecer el entendimiento y construir acuerdos entre los diferentes actores, teniendo en cuenta el contexto sociocultural y la situación a abordar, acorde con principios éticos.

##### SubCompetencia: Subcompetencia 2.1

Comunicándose de manera efectiva con individuos y grupos, considerando aspectos como asertividad, empatía, respeto, entre otras, de acuerdo al contexto sociocultural.

##### SubCompetencia: Subcompetencia 2.2

Comunicándose correctamente, en forma oral y escrita, considerando aspectos de vocabulario,



Competencia
gramática y ortografía.
Competencia:Competencia 3
Actuar comprometida y activamente de manera individual o en equipos de trabajo en la búsqueda y desarrollo de acciones que contribuyan a la solución de situaciones que afectan el estado nutricional y de salud de individuos y comunidades.
SubCompetencia: Subcompetencia 3.1
Participando activamente en equipos de trabajo disciplinares y multidisciplinarios en el contexto profesional
Competencia:Competencia 4
Aplicar determinadas habilidades inherentes a un líder en equipos de trabajo de la disciplina e interdisciplinarios, en diferentes instancias, contribuyendo a lograr un clima organizacional óptimo, respetando las individualidades y principios éticos.”
SubCompetencia: Subcompetencia 4.1
Argumentando las características que sustentan el liderazgo en el marco del desempeño profesional.
SubCompetencia: Subcompetencia 4.2
Aplicando herramientas del liderazgo en el desempeño profesional, basado en las necesidades y desarrollo de las personas, para favorecer un adecuado ambiente de trabajo.
Dominio:Gestión
Se refiere a la capacidad del profesional Nutricionista que en el proceso formativo, potencia la capacidad para tomar decisiones orientadas a lograr objetivos y metas alimentario nutricionales, en forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, dirección, control y evaluación de recursos humanos, logísticos, tecnológicos, económicos y financieros de organizaciones públicas y privadas e intervenciones, aplicando marketing y negocios, comunicación efectiva, liderazgo entre otras estrategias; acorde a principios éticos y bioéticos.
Competencia:Competencia 1
Gestionar y administrar los recursos en forma eficaz, eficiente y sustentable, actuando de modo reflexivo, ético y conforme al marco regulatorio vigente, para alcanzar y dar respuesta satisfactoria a los objetivos establecidos.
SubCompetencia: Subcompetencia 1.1
Utilizando los saberes técnicos pertinentes de su formación para resolver de la mejor manera y con argumentos sólidos, problemas de gestión que el quehacer profesional presente.
SubCompetencia: Subcompetencia 1.2
Fundamentando la importancia de los procesos de: diagnóstico, planificación, organización, dirección, control y/o evaluación que la administración considera para el logro de los objetivos establecidos.
SubCompetencia: Subcompetencia 1.3
Evaluando la calidad y pertinencia de las directrices, la estructura organizacional, la gestión de personas y de los recursos financieros, tecnológicos y materiales disponibles y necesarios para dar cumplimiento a los objetivos establecidos.
SubCompetencia: Subcompetencia 1.4



### Competencia

Formulando planes de acción dentro del proceso administrativo, respetando principios de sustentabilidad y (bio)éticos, para alcanzar exitosamente los objetivos establecidos.

### Dominio: Investigación

Se refiere al ámbito de desempeño del Nutricionista en el que aplica metodologías de investigación para generar nuevos conocimientos y buscar explicaciones que permitan comprender situaciones alimentario nutricionales, sus factores condicionantes y encontrar soluciones a éstas respetando normas éticas y bioéticas. Esta puede referirse a conocer el estado del arte en problemas relacionados con la alimentación y nutrición; diseño de nuevos alimentos, su análisis sensorial y sus efectos en la salud; búsqueda de alternativas terapéuticas a enfermedades prevalentes y no prevalentes; evaluación de intervenciones alimentario nutricionales, entre otras materias.

### Competencia: Competencia 1

Evaluar con juicio crítico y constructivo la pertinencia y calidad de la información y/o evidencia disponible, relacionada con el saber y quehacer de su profesión y disciplina, para fundamentar su acción investigativa y profesional.

### SubCompetencia: Subcompetencia 1.1

Realizando búsqueda de información en diferentes medios y fuentes vinculadas con el interés investigativo.

### SubCompetencia: Subcompetencia 1.2

Seleccionando información disponible en el medio de acuerdo a la calidad y pertinencia con el interés investigativo.

### SubCompetencia: Subcompetencia 1.3

Estructurando un discurso coherente y fundamentado en la información seleccionada para dar base consistente y válida a las necesidades y/o propuestas de interés investigativo.



### Resultados de aprendizaje

RA1. Analizar la cultura, clima laboral y los equipos de trabajo existentes en un servicio de alimentación colectiva para determinar el tipo de liderazgo y la toma de decisiones contextualizadas.

RA2. Proponer soluciones que resuelvan conflictos y/o problemas diagnosticados en relación a la gestión de servicios de alimentación considerando elementos de liderazgo, motivación, comunicación y trabajo en equipo, para alcanzar los objetivos establecidos por la unidad.

RA3. Interactuar de manera respetuosa, efectiva, con una adecuada comunicación verbal, no verbal y/o escrita, para alcanzar los objetivos de trabajo planteados.

### Unidades

#### Unidad 1:1.Elementos de la Dirección en Servicios de Alimentación Colectiva

Encargado: Bernardita María Daniels Silva

Indicadores de logros	Metodologías y acciones asociadas
1.1 Analiza la importancia de la dirección dentro del proceso administrativo	Clase expositiva
1.2 Analiza los elementos de la dirección	Lecturas
1.3 Analiza la cultura organizacional de una empresa	Entrevista
1.4 Analiza el clima laboral de una empresa	Ensayo
1.5 Justifica la selección de un grupo o equipo de trabajo	Role playing

#### Unidad 2:2. Liderazgo

Encargado: Bernardita María Daniels Silva

Indicadores de logros	Metodologías y acciones asociadas
2.1 Analiza la importancia del liderazgo y la inteligencia emocional en la organización	Clases expositivas
2.2 Compara las diferentes teorías y tipos de liderazgo	Talleres
2.3 Evalúa el tipo de liderazgo a utilizar en un equipo en específico	Entrevista
	Ensayo
	Role playing

#### Unidad 3:3. Motivación y comunicación

Encargado: Bernardita María Daniels Silva

Indicadores de logros	Metodologías y acciones asociadas
-----------------------	-----------------------------------



Unidades	
3.1 Identifica las diferentes teorías de motivación	Clases expositivas
3.2 Analiza el impacto de la motivación en la valorización de las personas y su pertenencia a la organización	Talleres Entrevista
3.3 Valora de la motivación como motor de desarrollo de equipos de trabajo	Ensayo Role playing
3.4 Aplica los axiomas y actos de habla de la comunicación en una situación simulada.	
3.5 Valora la importancia de la comunicación para el logro de los objetivos	
Unidad 4:4. Toma de decisiones	
Encargado: Bernardita María Daniels Silva	
Indicadores de logros	Metodologías y acciones asociadas
4.1 Identifica el tipo de decisiones a tomar por nivel	Clases expositivas Talleres
4.2 Argumenta el cómo implementar las decisiones tomadas	Entrevista
4.3 Formula alternativas viables de resolución de conflictos	Ensayo Role playing
4.4 Juzga la responsabilidad del rol del nutricionista en la toma de decisiones.	



Estrategias de evaluación			
Tipo_Evaluación	Nombre_Evaluación	Porcentaje	Observaciones
Prueba práctica	CHC	15.00 %	
Trabajo escrito	Ensayo en duplas	10.00 %	
Trabajo escrito	Validación pauta entrevista	10.00 %	
Presentación individual o grupal	Dramatización entrevista grupal	15.00 %	
Prueba teórica o certámen	Prueba 2	25.00 %	
Prueba teórica o certámen	Prueba 1	25.00 %	
Suma (para nota presentación examen)		100.00%	
Nota presentación a examen		70,00%	
Examen	Examen oral	30,00%	
Nota final		100,00%	



Bibliografías
<b>Bibliografía Obligatoria</b>
- Guerrero C , 2001 , Administración de Alimentos y Colectividades y servicios de salud. , Editorial Mc Graw Hill , Español
- 2. Higueta-López, D. , 2011 , Del manejo de personal a la dirección de personas , Innovar , 21 , 40 , Español , 67
<b>Bibliografía Complementaria</b>
- Tejada B. , 1992 , La Administración de servicio de alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios , Colombia. Ed. Universidad de Antioquia , Español
- Hitt M, Black J, Porter L. , 2009 , Administración , Ed. Pearson Educación , Español
- Araluce M , 2002 , Empresas de restauración alimentaria, un sistema de gestión global. , Editorial Díaz de Santos , Español
- Chiavenato, I. , 2009 , Gestión del Talento Humano , 3° , McGraw-Hill , Español
- Baró M.T. , 2012 , La gran guía del lenguaje no verbal , Espasa Libros , Español
- Chiavenato, I. , 2000 , Administración de Recursos Humanos. , Español
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. , 2013 , Organizational climate and culture. , Annual Review of Psychology , 64 , Inglés , 361
- Gómez, H. , La Proxémica: Un acercamiento semiótico al estudio del comportamiento humano. , Revista Universidad Eafit , 95 , Español
- Watzlawick P, Beavin J, Jackson D. , 1991 , Teoría de la Comunicación Humana , Editorial Herder, Barcelona , Español
- Searle J. , 1994 , Actos de Habla , Cambridge University Press. , Español
- Whetten, D. y Cameron, K. , 2005 , Desarrollo de Habilidades Directivas , Pearson Prentice Hall , Español
- Werther, W. y Davis, K. , 2000 , Administración de personal y recursos humanos , Mexico: McGraw Hill. , Español
- Hersey, P., Blanchard, K. y Johnson, D. , 1998 , Administración del comportamiento organizacional: liderazgo situacional. , Pearson-Prentice Hall , Español



### Plan de Mejoras

Se mantienen los role playing en cada clase y la evaluación sumativa de la simulación en CHC.

Se elimina un ensayo, dejando sólo 1 en parejas, y se vuelve a incorporar una evaluación de la pauta de la entrevista grupal para monitorear el avance en dicho trabajo.

Lo anterior con el fin de aumentar la aplicación de contenidos y potenciar las competencias genérico transversales respecto de la interacción con otros.



**Requisitos de aprobación y asistencia adicionales a lo indicado en decreto Exento N°23842 del 04 de julio de 2013.**

**Porcentaje y número máximo permisible de inasistencias que sean factibles de recuperar:**

Las actividades obligatorias son sólo las actividades, pruebas y trabajos evaluados. Las justificaciones por inasistencias se deben presentar en un plazo de 5 días hábiles, a través de la plataforma DPI y se debe avisar por correo, vía u-cursos, dentro de las primeras 24 horas con copia a PEC y Coordinadora de curso.

**Las modalidades de recuperación de actividades obligatorias y de evaluación:**

Las pruebas recuperativas serán escritas, el CHC se recupera con simulación con docentes en la Facultad, y la presentación de entrevista no se recupera (se considera la nota del grupo siempre y cuando el grupo manifieste que la persona inasistente participó activamente en la preparación de la entrevista y dramatización).

**Otros requisitos de aprobación:**

**Condiciones adicionales para eximirse:**

Nota mínima para eximirse: 5.0

El examen es reprobatorio. La eximición se considera para quienes tengan nota de presentación a examen mayor o igual a 5,00 y que no tengan nota inferior a 4,0 en las notas pruebas individuales.

Los exámenes, tanto el de primera como el de segunda oportunidad, serán orales, frente a una comisión de 3 docentes, y consideran la resolución de un caso aplicado.



## ANEXOS

### Requisitos de aprobación.

Artículo 24: El rendimiento académico de los(las) estudiantes será calificado en la escala de notas de 1,0 a 7. La nota mínima de aprobación de cada una de las actividades curriculares para todos los efectos será 4,0, con aproximación. Las calificaciones parciales, las de presentación a actividad final y la nota de actividad final se colocarán con centésima (2 decimales). La nota final de la actividad curricular se colocará con un decimal para las notas aprobatorias, en cuyo caso el 0,05 o mayor se aproximará al dígito superior y el menor a 0,05 al dígito inferior(\*).

Artículo 25: El alumno(a) que falte sin la debida justificación a cualquier actividad evaluada, será calificado automáticamente con la nota mínima de la escala (1,0).

Artículo 26: La calificación de la actividad curricular se hará sobre la base de los logros que evidencie el(la) estudiante en las competencias establecidas en ellos. La calificación final de los diversos cursos y actividades curriculares se obtendrá a partir de la ponderación de las calificaciones de cada unidad de aprendizaje y de la actividad final del curso si la hubiera. La nota de aprobación mínima es de 4,0 y cada programa de curso deberá explicitar los requisitos y condiciones de aprobación previa aceptación del Consejo de Escuela.

Artículo 27: Los profesores o profesoras responsables de evaluar actividades parciales dentro de un curso deberán entregar los resultados a los(as) estudiantes y al(la) Profesor(a) Encargado(a) en un plazo que no exceda los 15 días hábiles después de la evaluación y antes de la siguiente evaluación. En aquellos cursos que contemplan Examen Final, la nota de presentación a éste deberá estar publicada como mínimo 3 días hábiles antes del examen y efectuarlo será responsabilidad del(la) Profesor(a) Encargado(a) del Curso.

Artículo 28: Al finalizar el curso, o unidad de aprendizaje podrán existir hasta dos instancias para evaluar los logros de aprendizaje esperados en el(la) estudiante, debiendo completarse el proceso de calificación en un plazo no superior a 15 días continuos desde la fecha de rendición del examen de primera oportunidad.

Artículo 29: Aquellos cursos que contemplan una actividad de evaluación final, el programa deberá establecer claramente las condiciones de presentación a esta.

1. Será de carácter obligatoria.
2. Si la nota es igual o mayor a 4.0 el estudiante tendrá derecho a dos oportunidades de evaluación final.
3. Si la nota de presentación a evaluación final está entre 3.50 y 3.94 (ambas incluidas), el estudiante sólo tendrá una oportunidad de evaluación final.
4. Si la nota de presentación es igual o inferior a 3.49, el estudiante pierde el derecho a evaluación final, reprobando el curso. En este caso la calificación final del curso será igual a la nota de presentación.
5. Para eximirse de la evaluación final, la nota de presentación no debe ser inferior a 5,0 y debe estar especificado en el programa cuando exista la eximición del curso.



### Requisitos de aprobación.

(\* ) la vía oficial para el ingreso de notas es u-cursos, deben ser ingresadas con dos decimales. sólo la nota del acta de curso es con aproximación y con decimal, siendo realizado esto automáticamente por el sistema

Reglamento general de los planes de formación conducentes a las Licenciaturas y títulos profesionales otorgados por la Facultad de Medicina, Decreto Exento N° 23842 del 04 de julio de 2013.



### Normas de asistencia a actividad curriculares.

Para el caso de actividades curriculares cuya asistencia sea considerada como obligatoria por la Escuela respectiva, el o la estudiante deberá justificar su inasistencia de acuerdo al procedimiento establecido.

Cada programa de curso -y según su naturaleza y condiciones de ejecución- podrá considerar un porcentaje y número máximo permisible de inasistencias a actividades obligatorias, excluyendo actividades calificadas. Este porcentaje no debe superar el 20% del total de actividades obligatorias programadas.

Las actividades de recuperación, deberán ser fijadas y llevadas a cabo en forma previa al examen del curso. Cada estudiante tendrá derecho a presentarse al examen sólo si ha recuperado las inasistencias. En el caso de cursos que no contemplen examen, las actividades recuperativas deben ser realizadas antes de la fecha definida semestralmente para el cierre de actas.

#### PROCEDIMIENTO DE JUSTIFICACIÓN:

1. En el caso de inasistencias a actividades obligatorias, incluidas las de evaluación definidas en cada programa de curso, el o la estudiante debe avisar su inasistencia al PEC, dentro de las 24 horas siguientes por correo electrónico institucional.
2. Además, vía solicitud al sistema en línea de justificación de inasistencias provisto en el [Portal de Estudiantes](#), el o la estudiante debe presentar la justificación de inasistencia por escrito con sus respectivos respaldos, a modo de ejemplo: certificado médico comprobable, informe de SEMDA., causas de tipo social o familiar acreditadas por el Servicio de Bienestar Estudiantil; en un plazo máximo de cinco días hábiles a contar de la fecha de la inasistencia.
3. La Escuela o quién esta designe deberá resolver la solicitud, informando a el o la PEC a la brevedad posible a fin de reprogramar la actividad si correspondiese.

Si el estudiante usa documentación adulterada o falsa para justificar sus inasistencias, deberá ser sometido a los procesos y sanciones establecidos en el Reglamento de Jurisdicción Disciplinaria.

Para el caso de que la inasistencia se produjera por fallecimiento de un familiar directo: padres, hermanos, hijos, cónyuge o conviviente civil, entre otros; los estudiantes tendrán derecho a 5 días hábiles de inasistencia justificada, y podrá acceder a instancias de recuperación de actividades que corresponda.



### Normas de asistencia a actividad curriculares.

#### RECUPERACIÓN DE ACTIVIDADES:

Si el o la estudiante realiza la justificación de la inasistencia de acuerdo a los mecanismos y plazos estipulados, la actividad de evaluación debe ser recuperada de acuerdo a lo establecido en el programa, resguardando las condiciones equivalentes a las definidas para la evaluación originalmente programadas.

Si una inasistencia justificada es posteriormente recuperada íntegramente de acuerdo a los criterios del artículo tercero anterior, dicha inasistencia desaparece para efectos del cómputo del porcentaje de inasistencia. Cualquier inasistencia a actividades obligatorias que superen el porcentaje establecido en programa que no sea justificada implica reprobación del curso.

#### SOBREPASO DE MÁXIMO DE INASISTENCIAS PERMITIDAS:

Si un o una estudiante sobrepasa el máximo de inasistencias permitido y, analizados los antecedentes por su PEC, y/o el Consejo de Escuela, se considera que las inasistencias están debidamente fundadas, el o la estudiante no reprobará el curso, quedando en el registro académico en estado de Eliminado(a) del curso ("E") y reflejado en el Acta de Calificación Final del curso. Esto implicará que él o la estudiante deberá cursar la asignatura o actividad académica en un semestre próximo, en su totalidad, en la primera oportunidad que la Escuela le indique.

Si el o la estudiante sobrepasa el máximo de inasistencias permitido, y no aporta fundamentos y causa que justifiquen el volumen de inasistencias, el o la estudiante reprobará el curso.

Si el o la estudiante, habiendo justificado sus inasistencias adecuadamente, no puede dar término a las actividades finales de un curso inscrito, y analizados los antecedentes el Consejo de Escuela, el PEC podrá dejar pendiente el envío de Acta de Calificación Final, por un periodo máximo de 20 días hábiles a contar de la fecha de cierre de semestre establecida en el calendario académico de la Facultad.

Cualquier situación no contemplada en esta Norma de Regulación de la Asistencia, debe ser evaluada en los Consejos de Escuela considerando las disposiciones de reglamentación universitaria vigente.

Estas normativas están establecidas en resolución que fija las Normas de Asistencia a Actividades Curriculares de las Carreras de Pregrado que Imparte la Facultad de Medicina (Exenta N°111 del 26 de enero de 2024) y vigente actualmente.



### Política de corresponsabilidad social en la conciliación de las responsabilidades familiares y las actividades universitarias.

Con el fin de cumplir con los objetivos de propender a la superación de las barreras culturales e institucionales que impiden un pleno despliegue, en igualdad de condiciones, de las mujeres y hombres en la Universidad y el país; Garantizar igualdad de oportunidades para la participación equitativa de hombres y mujeres en distintos ámbitos del quehacer universitario; Desarrollar medidas y acciones que favorezcan la corresponsabilidad social en el cuidado de niñas y niños y permitan conciliar la vida laboral, estudiantil y familiar; y, Desarrollar un marco normativo pertinente a través del estudio y análisis de la normativa universitaria vigente y su eventual modificación, así como de la creación de una nueva reglamentación y de normas generales relativas a las políticas y planes de desarrollo de la Universidad; se contempla cinco líneas de acción complementarias:

Línea de Acción N°1: proveer servicios de cuidado y educación inicial a hijos(as) de estudiantes, académicas(os) y personal de colaboración, facilitando de este modo el ejercicio de sus roles y funciones laborales o de estudio, mediante la instalación de salas cunas y jardines infantiles públicos en los diversos campus universitarios.

Línea de Acción N°2: favorecer la conciliación entre el desempeño de responsabilidades estudiantiles y familiares, mediante el establecimiento en la normativa universitaria de criterios que permitan a los y las estudiantes obtener la necesaria asistencia de las unidades académicas en el marco de la corresponsabilidad social en el cuidado de niñas y niños.

Línea de Acción N°3: garantizar equidad de género en los procesos de evaluación y calificación académica, a través de la adecuación de la normativa universitaria respectiva, con el fin de permitir la igualdad de oportunidades entre académicas y académicos en las distintas instancias, considerando los efectos de la maternidad y las responsabilidades familiares en el desempeño y la productividad tanto profesional como académico, según corresponda.

Para más detalles remitirse al Reglamento de corresponsabilidad social en cuidado de hijas e hijos de estudiantes. Aprobado por Decreto Universitario Exento N°003408 de 15 de enero 2018.