



UES

Universidad Estatal de Sonora
La Fuerza del Saber Estimulará mi Espíritu

MANUAL DE PRÁCTICAS

Operación de Servicios de Alimentos

Laboratorio

Programa Académico
Plan de Estudios
Fecha de elaboración
Versión del Documento

Lic. en Nutrición Humana
2021
Mayo 2025
01



UES

Universidad Estatal de Sonora
La Fuerza del Saber Estimulará mi Espíritu

Dra. Martha Patricia Patiño Fierro
Rectora

Mtra. Ana Lisette Valenzuela Molina
**Encargada del Despacho de la Secretaría
General Académica**

Mtro. José Antonio Romero Montaña
Secretario General Administrativo

Lic. Jorge Omar Herrera Gutiérrez
**Encargado de Despacho de Secretario
General de Planeación**

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
IDENTIFICACIÓN	6
<i>Carga Horaria del alumno</i>	<i>6</i>
<i>Consignación del Documento</i>	<i>6</i>
MATRIZ DE CORRESPONDENCIA.....	7
NORMAS DE SEGURIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS	9
<i>Reglamento general del laboratorio.....</i>	<i>9</i>
<i>Reglamento de uniforme.....</i>	<i>9</i>
<i>Uso adecuado del equipo y materiales.....</i>	<i>9</i>
<i>Manejo y disposición de residuos peligrosos.....</i>	<i>10</i>
<i>Procedimientos en caso de emergencia</i>	<i>11</i>
RELACIÓN DE PRÁCTICAS DE LABORATORIO POR ELEMENTO DE COMPETENCIA ..	12
PRÁCTICAS	14
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	38
NORMAS TÉCNICAS APLICABLES	40
ANEXOS	41

INTRODUCCIÓN

Como parte de las herramientas esenciales para la formación académica de los estudiantes de la Universidad Estatal de Sonora, se definen manuales de práctica de laboratorio como elemento en el cual se define la estructura normativa de cada práctica y/o laboratorio, además de representar una guía para la aplicación práctica del conocimiento y el desarrollo de las competencias clave en su área de estudio. Su diseño se encuentra alineado con el modelo educativo institucional, el cual privilegia el aprendizaje basado en competencias, el aprendizaje activo y la conexión con escenarios reales.

Con el propósito de fortalecer la autonomía de los estudiantes, su pensamiento crítico y sus habilidades para la resolución de problemas, las prácticas de laboratorio integran estrategias didácticas como el aprendizaje basado en proyectos, el trabajo colaborativo, la experimentación guiada y el uso de tecnologías educativas. De esta manera, se promueve un proceso de enseñanza-aprendizaje dinámico, en el que los estudiantes no solo adquieren conocimientos teóricos, sino que también desarrollan habilidades prácticas y reflexivas para su desempeño profesional.

Este manual de prácticas de laboratorio ha sido elaborado con el propósito de ofrecer a los estudiantes de la asignatura **Operación de Servicios de Alimentos** una guía operativa que permita integrar de manera efectiva los conocimientos teóricos con la experiencia práctica en el ámbito de servicios de alimentos. A través del desarrollo de estas prácticas, se busca fortalecer las competencias relacionadas con la planificación, ejecución y evaluación de los procesos que conforman un sistema de alimentación colectiva, promoviendo así una formación integral y profesional en el ámbito nutricional y la gestión de servicios de alimentos, dentro de un marco de calidad, seguridad, higiene, normatividad y sustentabilidad.

En el contexto actual del sector alimentario, caracterizado por una alta competitividad y por la necesidad de ofrecer servicios eficientes y de calidad, resulta indispensable que los profesionales egresados de la Licenciatura en Nutrición Humana cuenten con una formación integral que combine teoría y práctica. Este manual responde a la necesidad de preparar a los estudiantes para enfrentar escenarios reales dentro de los servicios de alimentos, brindándoles experiencias formativas que fortalezcan su capacidad de análisis, resolución de problemas y toma de decisiones con ética y eficiencia en entornos operativos, fomentando una cultura de calidad, responsabilidad y compromiso con la salud del comensal. Asimismo, este material busca apoyar la labor docente mediante la estandarización de prácticas y ofrecer a los alumnos una experiencia formativa que les permita aplicar sus conocimientos, adquirir destrezas y prepararse de manera integral para los retos del ámbito laboral en servicios de alimentos.

Durante la realización de las prácticas de laboratorio, se pretende que el estudiante desarrolle las siguientes competencias:

- **Competencias blandas:** Trabajo en equipo, dominio del estrés, planificación, comunicación asertiva, pensamiento estratégico, toma de decisiones, solución de problemas, responsabilidad, enfoque de calidad.
- **Competencias disciplinares:** Interpretación y aplicación de los lineamientos de la NOM-251-SSA1-2009, diseño de diagramas de flujo para la producción, distribución y conservación de alimentos, estimación de cantidades de insumos y cálculos de rendimientos y porciones estandarizadas, planificación y elaboración de menús para diferentes tipos de servicios de alimentos, ejecución de técnicas básicas de preparación, cocción, presentación y conservación de alimentos.
- **Competencias profesionales:** Aplicación de principios de administración y gestión en servicios de alimentación públicos o privados enfocándose en la mejora continua y la calidad del servicio, implementación y supervisión de buenas prácticas de higiene y manejo de alimentos para garantizar la inocuidad y calidad de los productos alimentarios durante todo el proceso operativo, diseño y evaluación de menús adecuados a las necesidades nutricionales de diferentes grupos de población, ajustados a recursos disponibles, normas oficiales y características específicas del entorno (económicas, culturales y regionales).

IDENTIFICACIÓN

Nombre de la Asignatura	Operación de Servicios de Alimentos		
Clave	042CP054	Créditos	5.63
Asignaturas Antecedentes		Plan de Estudios	Plan 2021

Área de Competencia	Competencia del curso
Emplear el pensamiento estratégico en la gestión empresarial, a nivel regional, nacional o internacional, mediante la aplicación efectiva de herramientas metodológicas, de producción, financieras, mercadológicas y de gestión del capital humano, con el fin de incrementar los índices de productividad y competitividad organizacional, bajo un enfoque de calidad, análisis de problemas, trabajo en equipo y toma de decisiones.	Integrar los conocimientos de operación y dirección de empresas de alimentos para la atención de comensales y dirección de empleados, planeando la mejora en el servicio y la calidad en la alimentación, basados en estándares de calidad nacionales e internacionales, mediante un enfoque de calidad.

Carga Horaria de la asignatura

Horas Supervisadas			Horas Independientes	Total de Horas
Aula	Laboratorio	Plataforma		
2	0	2	2	4

Consignación del Documento

Unidad Académica	Unidad Académica Benito Juárez
Fecha de elaboración	Mayo 2025
Responsables del diseño	Rubí Esmeralda Ochoa Díaz
Validación	Coordinación de Procesos Educativos
Recepción	Coordinación de Procesos Educativos

MATRIZ DE CORRESPONDENCIA

PRÁCTICA	PERFIL DE EGRESO
Práctica No. 1: Funcionamiento del servicio de alimentos.	Administrar las actividades inherentes a los servicios de alimentación en instituciones públicas o privadas, a fin de ofrecer a los comensales una alimentación y dieta correctas acorde sus necesidades y recursos, así como mantener o mejorar las cualidades nutricias, organolépticas y de inocuidad y calidad de los alimentos al incorporarse en los procesos de producción, transformación, desarrollo y comercialización de estos en la industria alimentaria.
Práctica No. 2: Mejora del servicio en un comedor escolar.	Administrar las actividades inherentes a los servicios de alimentación en instituciones públicas o privadas, a fin de ofrecer a los comensales una alimentación y dieta correctas acorde sus necesidades y recursos, así como mantener o mejorar las cualidades nutricias, organolépticas y de inocuidad y calidad de los alimentos al incorporarse en los procesos de producción, transformación, desarrollo y comercialización de estos en la industria alimentaria.
Práctica No. 3: Línea de mejora de un servicio de comidas de un restaurante.	Administrar las actividades inherentes a los servicios de alimentación en instituciones públicas o privadas, a fin de ofrecer a los comensales una alimentación y dieta correctas acorde sus necesidades y recursos, así como mantener o mejorar las cualidades nutricias, organolépticas y de inocuidad y calidad de los alimentos al incorporarse en los procesos de producción, transformación, desarrollo y comercialización de estos en la industria alimentaria.
Práctica No. 4: Equipos y utensilios en el servicio de alimentos.	Administrar las actividades inherentes a los servicios de alimentación en instituciones públicas o privadas, a fin de ofrecer a los comensales una alimentación y dieta correctas acorde sus necesidades y recursos, así como mantener o mejorar las cualidades nutricias, organolépticas y de inocuidad y calidad de los alimentos al incorporarse en los procesos de producción, transformación, desarrollo y comercialización de estos en la industria alimentaria.
Práctica No. 5: Planificación de menús comunitarios.	Diseñar programas de orientación alimentaria a individuos y población considerando aspectos individuales, socioculturales, económicos, disponibilidad de alimentos y otras características específicas de la región o comunidad, a fin de promover hábitos adecuados de alimentación que contribuyan a

	<p>prevenir y tratar problemas de salud pública.</p> <p>Administrar las actividades inherentes a los servicios de alimentación en instituciones públicas o privadas, a fin de ofrecer a los comensales una alimentación y dieta correctas acorde sus necesidades y recursos, así como mantener o mejorar las cualidades nutricias, organolépticas y de inocuidad y calidad de los alimentos al incorporarse en los procesos de producción, transformación, desarrollo y comercialización de estos en la industria alimentaria.</p>
<p>Práctica No. 6: Propuesta de producto saludable e innovador.</p>	<p>Administrar las actividades inherentes a los servicios de alimentación en instituciones públicas o privadas, a fin de ofrecer a los comensales una alimentación y dieta correctas acorde sus necesidades y recursos, así como mantener o mejorar las cualidades nutricias, organolépticas y de inocuidad y calidad de los alimentos al incorporarse en los procesos de producción, transformación, desarrollo y comercialización de estos en la industria alimentaria.</p>

NORMAS DE SEGURIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS

Reglamento general del laboratorio

1. **Estado de salud:** No participarán estudiantes con enfermedades contagiosas, heridas infectadas, infecciones en la piel o síntomas gastrointestinales.
2. **Uniforme completo y limpio:** Uso obligatorio de delantal de cocina, cofia o red para el cabello, cubrebocas, pantalón largo, y calzado cerrado y antiderrapante.
3. **Lavado de manos:** Es obligatorio lavarse bien las manos (como se sugiere en la NOM-251-SSA1-2009):
 - Antes de iniciar las actividades.
 - Al regresar de cualquier pausa (baño, salida del área, etc.).
 - Siempre que las manos puedan estar sucias o contaminadas.
4. **Uñas cortas y limpias:** Se prohíbe el uso de esmalte y uñas acrílicas.
5. Reportar accidentes o derrames de inmediato al docente.
6. No usar dispositivos electrónicos personales durante la práctica.
7. Al finalizar cada práctica, se deberán cerrar las llaves de las estufas/hornos y la llave principal de gas.
8. No ingerir bebidas alcohólicas ni fumar dentro del laboratorio.
9. Se prohíbe probar alimentos con los dedos, deberá usarse un utensilio de cocina.
10. El maquillaje debe ser discreto.
11. En el caso de los hombres, no se permite usar barba y/o bigote.
12. **Accesorios personales:** Está prohibido usar anillos, pulseras, relojes, aretes, cadenas.
13. Mochilas y objetos personales deberán ser colocados en el espacio designado para ellos.
14. Conocer las salidas de emergencia y ubicación de extintores.

Reglamento de uniforme

1. Uso obligatorio de delantal de cocina, cofia o red para el cabello, cubrebocas, pantalón largo, y calzado cerrado y antiderrapante.



2. Está prohibido usar anillos, pulseras, relojes, aretes, cadenas, esmalte y uñas acrílicas.

Uso adecuado del equipo y materiales

1. Condiciones higiénicas del equipo y utensilios:

- Todo equipo y utensilio debe lavarse y desinfectarse antes y después de cada uso.
- Fabricados de materiales no tóxicos, lisos, resistentes a la corrosión y fáciles de limpiar.

- Evitar el uso de utensilios o equipos de madera porosa, ya que retienen contaminantes.
2. **Uso exclusivo y separación por grupo de alimento:** Para evitar la contaminación cruzada entre alimentos crudos, cocidos y de distinto origen, se deben usar tablas y cuchillos exclusivos para cada grupo de alimento, identificados por colores.

A continuación, se presenta la codificación estandarizada de colores en higiene alimentaria:

Color	Uso específico	Ejemplo de alimentos
Rojo	Carnes rojas crudas	Res, cerdo, cordero
Azul	Pescados y mariscos crudos	Atún, salmón, camarones
Amarillo	Aves crudas	Pollo, pavo
Verde	Frutas y verduras frescas	Lechuga, jitomate, zanahoria
Blanco	Panadería y lácteos	Pan, queso, mantequilla
Café	Alimentos cocidos o listos para consumo	Carne cocida, arroz, tortillas

3. Los utensilios deben enjuagarse completamente para evitar residuos químicos.
4. Reportar cualquier daño a equipos o utensilios.
5. Cualquier equipo o utensilio dañado o deteriorado debe retirarse de uso inmediato.
6. Manipular con precaución equipo o material caliente o filoso.
7. No se permite llevar equipo o material fuera del laboratorio.
8. Después de cada práctica, el área, equipos y materiales deben quedar completamente limpios (incluyendo el secado y acomodo de utensilios utilizados).
9. Apagar y desconectar los equipos después de utilizarlos.
10. **Almacenamiento del equipo y materiales:**
 - Los utensilios deben almacenarse en lugares limpios, secos y protegidos contra polvo, humedad e insectos.
 - No se deben colocar directamente en el suelo ni en contacto con superficies sucias.

Manejo y disposición de residuos peligrosos

La mayoría de los residuos son orgánicos, no obstante, pueden generarse residuos considerados peligrosos: productos químicos, aceites usados, envases contaminados, vidrios rotos, que representan riesgos para la salud y el ambiente. Su manejo adecuado es obligatorio y fundamental en las buenas prácticas de higiene.

1. **Identificación y segregación:** Separar los residuos peligrosos de los residuos comunes (orgánicos y reciclables).
2. **Recolección y almacenamiento:**
 - Depositar los residuos en contenedores especiales, resistentes, con tapa, claramente rotulado con leyendas como: "Residuos químicos peligrosos", "vidrio roto contaminado", "aceite usado".
 - Evitar el almacenamiento cerca de fuentes de calor, alimentos o áreas de trabajo.
3. **Uso de equipo de protección personal (EPP):** Al manipular residuos peligrosos, se debe usar guantes, delantal, lentes (si es necesario).
 - Lavarse las manos después de su manejo.
4. No desechar residuos peligrosos en el drenaje ni con la basura común.
5. Entregarlos a personal o servicios autorizados por la institución para su disposición final.

Procedimientos en caso de emergencia

1. Mantener la calma, actuar con rapidez y seguridad.
2. Conocer la ubicación de extintores, regadera de emergencia y salida de evacuación.
3. Informar inmediatamente al docente o al responsable del laboratorio.
4. Retirarse del área de peligro si es necesario.
5. Auxiliar a compañeros solo si no se expone la propia seguridad.
6. Reportar condiciones inseguras inmediatamente (cables sueltos, fugas, vidrios rotos, etc.).
7. **En caso de incendio:**
 - Activar la alarma contra incendios si existe.
 - Usar el extintor adecuado (ver tipo de fuego: grasa, eléctrico, etc.).
 - No usar agua en fuegos eléctricos o con grasa.
 - Evacuar el laboratorio siguiendo las rutas de evacuación señalizadas.
8. **En caso de derrame químico:**
 - Evitar contacto directo con el producto.
 - Usar guantes, cubrebocas y delantal si es seguro hacerlo.
 - Cubrir el derrame con aserrín, paños absorbentes o material inerte.
9. **En caso de accidente o lesión:**
 - **Cortes:** Lavar con agua y jabón, presionar con gasa estéril y acudir al servicio médico.
 - **Quemaduras:** Enfriar la zona con agua limpia (no aplicar hielo ni pomadas).
 - **Inhalación de vapores:** Salir a un área ventilada y buscar atención médica si hay mareo o dificultad para respirar.
10. **En caso de evacuación (sismo, fuga de gas):**
 - Detener toda actividad y seguir las indicaciones del docente y/o responsable del laboratorio.
 - Salir en orden, sin correr ni empujar, hacia el punto de reunión.
 - No regresar por objetos personales hasta nueva indicación.

RELACIÓN DE PRÁCTICAS DE LABORATORIO POR ELEMENTO DE COMPETENCIA

Elemento de Competencia al que pertenece la práctica	Elemento de Competencia I
	Recordar los lineamientos que permiten el control y mejora de la calidad, higiene y seguridad de la operación de una empresa alimentaria según las normas oficiales vigentes.

PRÁCTICA	NOMBRE	COMPETENCIA
Práctica No. 1	Funcionamiento del servicio de alimentos.	Analizar el funcionamiento del servicio de alimentos para la identificación de áreas de mejora operativa, utilizando herramientas de control de calidad y guiándose de la normatividad vigente, demostrando pensamiento estratégico en la propuesta de soluciones viables y sostenibles.
Práctica No. 2	Mejora del servicio en un comedor escolar.	Proponer estrategias de mejora en un comedor escolar cuya finalidad es optimizar la atención, los tiempos de servicio y la calidad alimentaria, mediante el uso de herramientas de control de calidad y el análisis de datos obtenidos en campo, demostrando habilidades de tomas de decisiones y solución de problemas en situaciones reales.
Práctica No. 3	Línea de mejora de un servicio de alimentos de un restaurante.	Diseñar una línea de mejora para el servicio de alimentos en un restaurante con el fin de incrementar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, a partir del diagnóstico de problemáticas reales, el análisis de procesos y la aplicación de herramientas de control de calidad, desarrollando habilidades para la solución de problemas en la toma de decisiones estratégicas.

Elemento de Competencia al que pertenece la práctica	Elemento de Competencia II
	Analizar los componentes básicos de un servicio de alimentación mediante la examinación de diferentes tipos y sistemas de servicios alimentarios nacionales e internacionales.

PRÁCTICA	NOMBRE	COMPETENCIA
Práctica No. 4	Equipos y utensilios en el servicio de alimentos.	Utilizar correctamente el equipo y los utensilios del servicio de alimentos con la finalidad de garantizar la eficiencia operativa, la seguridad alimentaria y la calidad del servicio, siguiendo protocolos de higiene, mantenimiento y manipulación establecidos, teniendo responsabilidad en el manejo del material y un enfoque de calidad en cada etapa del proceso.

Elemento de Competencia al que pertenece la práctica	Elemento de Competencia III
	Aplicar las herramientas de gestión indispensables para la operación de un servicio de alimentos según los estándares actuales, de manera que se logre la optimización de recursos y la eficiencia del servicio.

PRÁCTICA	NOMBRE	COMPETENCIA
Práctica No. 5	Planificación de menús comunitarios.	Elaborar menús comunitarios saludables con la finalidad de contribuir a la alimentación adecuada de poblaciones vulnerables, considerando criterios nutricionales, disponibilidad de insumos, costo accesible y normativas vigentes, con recursos limitados, desarrollando habilidades de planificación eficiente y enfoque de calidad.
Práctica No. 6	Propuesta de producto saludable e innovador.	Desarrollar una propuesta de producto alimenticio saludable e innovador con el fin de responder a las necesidades nutricionales de los comensales a través de principios nutricionales, creatividad culinaria y normativa vigente, fomentando trabajo en equipo, planificación y comunicación asertiva para la presentación efectiva del producto.



UES

Universidad Estatal de Sonora
La Fuerza del Saber Estimulará mi Espíritu

PRÁCTICAS

NOMBRE DE LA PRÁCTICA	Funcionamiento del servicio de alimentos
COMPETENCIA DE LA PRÁCTICA	Analizar el funcionamiento del servicio de alimentos para la identificación de áreas de mejora operativa, utilizando herramientas de control de calidad y guiándose de la normatividad vigente, demostrando pensamiento estratégico en la propuesta de soluciones viables y sostenibles.

FUNDAMENTO TEÓRICO
El servicio de alimentos es un proceso organizado que comprende todas las actividades necesarias para planear, preparar, distribuir y servir alimentos a los consumidores, garantizando calidad, seguridad y eficiencia. El correcto funcionamiento depende de la organización del personal, el espacio, los equipos y los tiempos de operación.

MATERIALES, EQUIPAMIENTO Y/O REACTIVOS		
Categoría	Cantidad	Descripción
Equipo	1	Estufa
	1	Mesa de trabajo
	1	Refrigerador
	1	Tarja de lavado
	1	Carro de servicio
	1	Campana extractora
Utensilios	1	Olla
	1	Sartén
	2	Cuchillos
	2	Tablas para picar
	1	Trapo de cocina
	1	Plato
	1	Cuchara grande
	1	Cronómetro (puede ser un celular)
Material adicional	1	Detergente para trastes
	1	Esponja para trastes
	1	Menú impreso
	1	Lista de verificación de procesos (Anexo 1)
	1	Cuaderno de bitácora
Reactivos o ingredientes	Según la receta	Ingredientes del menú
	Según la necesidad	Agua potable
	Según la necesidad	Solución desinfectante

PROCEDIMIENTO O METODOLOGÍA

Procedimiento.

1. Organización previa (previo al inicio de la práctica).

- 1.1. El docente asignará a cada equipo un tipo de servicio de alimentos a simular.
- 1.2. Se definirán los roles dentro de cada equipo: encargado de cocina, ayudante, responsable de servicio, encargado de montaje y supervisor de tiempos.
- 1.3. Se entregará a cada equipo un menú base, lista de verificación de procesos.

2. Preparación del área de trabajo.

- 2.1. Revisar el equipo y utensilios asignados, verificar que estén limpios y funcionales.
- 2.2. Organizar el área según el flujo de trabajo del tipo de servicio asignado (entrada de insumos, preparación, montaje, servicio, limpieza).
- 2.3. Desinfectar superficies de trabajo, utensilios y alimentos (si hay preparación real).

3. Simulación del funcionamiento del servicio.

3.1. Iniciar la simulación siguiendo el menú asignado:

- Recepción y organización de insumos.
- Preparación básica para iniciar la simulación.
- Montaje del servicio.
- Atención al “cliente” (rol que puede ser desempeñado por otro equipo o el docente).
- Retiro de platos y limpieza.

3.2. Aplicar tiempos de servicio, rotación de roles y manejo de imprevistos (que pueden ser indicados por el docente durante la práctica).

4. Evaluación y cierre.

- 4.1. Cada equipo completa su lista de verificación y registra observaciones sobre el desempeño del equipo y las áreas de mejora detectadas.
- 4.2. Cada alumno redacta su reporte individual de práctica, donde reflexiona sobre su rol, desempeño del equipo y propuestas de mejora.

Precauciones.

- No se permite el uso de celulares durante la práctica, salvo para cronómetro o lectura de formatos.
- El mal uso del equipo puede causar accidentes; seguir siempre las indicaciones del docente.
- Si se detecta alguna situación de riesgo (derrame, cortadura, equipo dañado), debe notificarse de inmediato.
- Usar solución desinfectante de manera segura, evitar mezclar con otros productos químicos.
- Mantener cuchillos y objetos punzocortantes en lugares visibles y seguros.
- Mantener orden y limpieza en todo momento.
- No correr ni dejar objetos en el paso.

RESULTADOS ESPERADOS

1. Organización operativa eficiente del servicio simulado, con cumplimiento del flujo de trabajo establecido según el tipo de servicio de alimentos.
2. Distribución adecuada de funciones entre los integrantes del equipo, con claridad en los roles asignados y cumplimiento de responsabilidades individuales.
3. Uso correcto y seguro del equipo y utensilios, evitando accidentes, mal manejo o desperdicio de recursos.
4. Aplicación de normas de higiene y seguridad alimentaria, incluyendo uso de uniforme completo, limpieza constante de superficies, desinfección de insumos y prácticas seguras de manipulación.
5. Cumplimiento de tiempos de preparación, montaje y atención al comensal, conforme al cronograma establecido por el equipo o facilitador (Anexo 2).
6. Calidad en la atención y presentación del servicio, con enfoque en la experiencia del comensal simulado (cortesía, orden, entrega eficiente).
7. Comunicación efectiva y trabajo colaborativo, evidenciados en la coordinación entre áreas (cocina, montaje, servicio) y la resolución conjunta de imprevistos.
8. Registro de observaciones y propuestas de mejora, realizadas en la bitácora, lista de verificación o reporte individual, que evidencien análisis crítico del proceso.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con base en la información registrada en la lista de verificación, cronograma de tiempos y observaciones generales, los estudiantes deberán responder las siguientes preguntas:

1. **¿Se cumplieron los tiempos establecidos en cada etapa del servicio?**
 - ¿En qué momentos hubo retrasos o adelantos?
 - ¿Qué factores influyeron en ese resultado?
2. **¿El flujo de trabajo fue organizado y lógico?**
 - ¿Hubo interrupciones o desorganización?
 - ¿Cómo impactó eso en el servicio al comensal?
3. **¿Qué tan efectivas fueron la comunicación y la coordinación dentro del equipo?**
 - ¿Hubo confusiones en las tareas o funciones asignadas?
 - ¿Cómo se resolvieron los problemas durante la práctica?
4. **¿Se aplicaron correctamente las normas de higiene y seguridad durante todo el proceso?**
 - ¿Se cometió algún error que comprometiera la inocuidad o el orden?
 - ¿Qué acciones se tomaron al respecto?
5. **¿Cuál fue el nivel de calidad del servicio simulado?**
 - ¿El montaje, la atención y la limpieza cumplieron con los estándares básicos?
 - ¿Qué mejorarías para la próxima simulación?
6. **¿Qué habilidades blandas pusiste en práctica durante la actividad?**
 - ¿Qué tanto influyeron la planificación, el trabajo en equipo y la toma de decisiones en el resultado final?
7. **¿Qué acciones propondrías para mejorar el funcionamiento del servicio en futuras simulaciones?**
 - ¿Cambiarías la organización, los tiempos o los roles del equipo?

CONCLUSIONES Y REFLEXIONES

Con base en tu experiencia durante la práctica, redacta una conclusión personal. El texto debe incluir:

- Una síntesis general de lo que aprendiste durante la simulación del funcionamiento del servicio de alimentos.
- La relación entre la teoría y la práctica.
- Una reflexión sobre la importancia de esta experiencia para tu futura práctica profesional.
- Una propuesta para mejorar el funcionamiento del servicio en futuras simulaciones.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

1. Análisis de caso real.

Identificar las fallas en la operación y plantea una propuesta de mejora utilizando herramientas de calidad (diagrama causa-efecto, lista de verificación, etc.).

2. Diseño de un flujograma operativo

- Elaborar un diagrama de flujo que represente cada etapa del servicio de alimentos simulado (desde la recepción de insumos hasta la limpieza final).
- Identificar los puntos críticos de control o riesgo en el proceso.

EVALUACIÓN Y EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Criterios de evaluación	Categoría	Ponderación
	Desempeño técnico-operativo	40 %
	Competencias blandas	20 %
	Reporte de práctica	30 %
	Asistencia y puntualidad	10 %
Rúbricas o listas de cotejo para valorar desempeño	Anexo 3.	
Formatos de reporte de prácticas		

NOMBRE DE LA PRÁCTICA	Mejora del servicio en un comedor escolar
COMPETENCIA DE LA PRÁCTICA	Proponer estrategias de mejora en un comedor escolar cuya finalidad es optimizar la atención, los tiempos de servicio y la calidad alimentaria, mediante el uso de herramientas de control de calidad y el análisis de datos obtenidos en campo, demostrando habilidades de tomas de decisiones y solución de problemas en situaciones reales.

FUNDAMENTO TEÓRICO
<p>La mejora del servicio en un comedor escolar implica la aplicación de principios de gestión de calidad, nutrición institucional y seguridad alimentaria para optimizar la experiencia alimentaria de los estudiantes. Este proceso se fundamenta en el análisis de los flujos operativos (recepción, almacenamiento, preparación, distribución y servicio), la identificación de áreas de oportunidad y la implementación de estrategias de mejora continua.</p> <p>La intervención del profesional en nutrición en estos entornos es esencial para asegurar la adecuación nutricional del menú, la higiene y seguridad de los alimentos, y la satisfacción de los comensales.</p>

MATERIALES, EQUIPAMIENTO Y/O REACTIVOS		
Categoría	Cantidad	Descripción
Equipo	1	Estufa
	1	Mesa de trabajo
	1	Refrigerador
	1	Tarja de lavado
	1	Carro de servicio
	1	Campana extractora
	1	Parrilla industrial
	1	Barra fría/caliente
Utensilios	1	Olla
	1	Sartén
	2	Cuchillos
	2	Tablas para picar
	1	Trapo de cocina
	1	Plato
	1	Cuchara grande
	1	Cronómetro (puede ser un celular)
	1	Charola
	1	Chuchara
	1	Tenedor

	1	Termómetro para alimentos
Material adicional	1	Detergente para trastes
	1	Esponja para trastes
	1	Menú impreso
	1	Lista de verificación de procesos (Anexo 1)
	5	Encuesta de satisfacción del comensal del comedor escolar (Anexo 4)
Reactivos o ingredientes	Según la receta	Ingredientes del menú
	Según la necesidad	Agua potable
	Según la necesidad	Solución desinfectante para frutas y vegetales

PROCEDIMIENTO O METODOLOGÍA

Procedimiento

1. Preparación del entorno simulado.

- 1.1. Montaje de estación de servicio como si fuera un comedor escolar real.
- 1.2. Distribución de roles: cocineros, encargados de línea, comensales infantiles, adolescentes o universitarios (simulados por estudiantes), supervisores.

2. Servicio simulado.

- 2.1. Realización de la actividad: preparación, emplatado, servicio y atención al comensal simulado.
- 2.2. Registro de tiempos de atención, presentación del platillo, limpieza, trato y flujo operativo.

3. Aplicación de encuesta de satisfacción.

- 3.1. Aplicar encuesta de satisfacción a "comensales simulados".

4. Evaluación del menú.

- 4.1. Análisis del valor nutricional, equilibrio y presentación del menú usado en la simulación.

5. Identificación de áreas de mejora.

- 5.1. Lluvia de ideas para identificar fallas en el servicio (retardo, porciones mal servidas, apariencia, trato al comensal).
- 5.2. Propuesta de mejoras inmediatas.

Precauciones.

- No se permite el uso de celulares durante la práctica, salvo para cronómetro o lectura de formatos.
- El mal uso del equipo puede causar accidentes; seguir siempre las indicaciones del docente.
- Si se detecta alguna situación de riesgo (derrame, cortadura, equipo dañado), debe notificarse de inmediato.
- Respetar las funciones asignadas para mantener la fluidez de la simulación.

- Usar solución desinfectante de manera segura, evitar mezclar con otros productos químicos.
- Mantener cuchillos y objetos punzocortantes en lugares visibles y seguros.
- Mantener orden y limpieza en todo momento.
- No correr ni dejar objetos en el paso.

RESULTADOS ESPERADOS

1. Distribución adecuada de funciones entre los integrantes del equipo, con claridad en los roles asignados y cumplimiento de responsabilidades individuales.
2. Uso correcto y seguro del equipo y utensilios, evitando accidentes, mal manejo o desperdicio de recursos.
3. Aplicación de normas de higiene y seguridad alimentaria, incluyendo uso de uniforme completo, limpieza constante de superficies, desinfección de insumos y prácticas seguras de manipulación.
4. Cumplimiento de tiempos de preparación, montaje y atención al comensal, conforme al cronograma establecido por el equipo o facilitador (Anexo 2).
5. Calidad en la atención y presentación del servicio, con enfoque en la experiencia del comensal simulado (cortesía, orden, entrega eficiente).
6. Simulación completa de un servicio escolar, con observaciones en tiempo real.
7. Detección de errores operativos o logísticos (demoras, problemas en distribución, fallas en presentación).
8. Propuestas fundamentadas para mejorar el servicio, tanto en aspectos nutricionales como operativos.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Responder las siguientes preguntas:

1. ¿Se respetaron los tiempos adecuados en el servicio?
2. ¿La presentación del platillo fue adecuada para un entorno escolar?
3. ¿Cómo se sintió el equipo al simular distintos roles en el comedor?
4. ¿Qué dificultades enfrentaron durante la simulación y cómo las resolvieron?
5. ¿Qué propuestas realistas podrían implementarse en un comedor escolar real?

CONCLUSIONES Y REFLEXIONES

En la sección de conclusiones del reporte de práctica, se deberá redactar un texto que integre los aprendizajes obtenidos durante la simulación del servicio de alimentos en un comedor escolar. Se deben relacionar la experiencia con los conocimientos teóricos y proponer ideas relevantes para la formación profesional.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

1. Diseñar un cartel para capacitación del personal operativo del comedor escolar con 5 normas básicas de higiene y trato al comensal.
2. Crear un menú escolar de una semana basado en las recomendaciones del Plato del Bien Comer para niños de 6 a 12 años.

EVALUACIÓN Y EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Criterios de evaluación	Categoría	Ponderación
	Desempeño técnico-operativo	40 %
	Competencias blandas	20 %
	Reporte de práctica	30 %
	Asistencia y puntualidad	10 %
Rúbricas o listas de cotejo para valorar desempeño	Anexo 5	
Formatos de reporte de prácticas		

NOMBRE DE LA PRÁCTICA	Línea de mejora de un servicio de alimentos de un restaurante.
COMPETENCIA DE LA PRÁCTICA	Diseñar una línea de mejora para el servicio de alimentos en un restaurante con el fin de incrementar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, a partir del diagnóstico de problemáticas reales, el análisis de procesos y la aplicación de herramientas de control de calidad, desarrollando habilidades para la solución de problemas en la toma de decisiones estratégicas.

FUNDAMENTO TEÓRICO

El servicio de alimentos en un restaurante abarca desde la preparación hasta la atención al cliente, y su calidad influye directamente en la satisfacción del comensal y el éxito del negocio. Identificar áreas de mejora permite optimizar procesos, reducir errores y elevar los estándares de higiene, presentación y eficiencia.

MATERIALES, EQUIPAMIENTO Y/O REACTIVOS

	Cantidad	Descripción
Materiales	1	Cuaderno de bitácora
	1	Guía de verificación: Evaluación del servicio y limpieza del restaurante (Anexo 7)
	1	Pluma/lápiz
	1	Celular
	1	Credencial de estudiante
	1	Uniforme escolar

PROCEDIMIENTO O METODOLOGÍA

Procedimiento.

1. Observación del entorno operativo.

1.1. Por equipos, visitar un restaurante y observar directamente las áreas clave: cocina, comedor, atención al cliente, limpieza, logística e inventario.

1.2. Tomar notas objetivas sobre la organización del servicio, la fluidez de los procesos, el uso de recursos, y el comportamiento del personal.

2. Recolección de datos.

2.1. Mediante la guía de verificación: evaluación del servicio y de limpieza del restaurante (Anexo 7), registrar información sobre tiempos de servicio, calidad del producto, presentación de platillos, limpieza, actitud del personal, cumplimiento de normativas de higiene, entre otros aspectos.

3. Identificación de áreas de oportunidad.

3.1. Con base en la observación y los datos obtenidos, identificar puntos críticos o procesos que presenten deficiencias, retrasos, quejas o incumplimiento de estándares.

4. Propuesta de líneas de mejora.

4.1. Diseñar estrategias concretas para optimizar el funcionamiento del servicio de alimentos.

Estas pueden incluir cambios en la disposición del equipo, capacitación del personal, rediseño de procesos, ajuste en el menú, mejora en la comunicación interna, etc.

5. Presentación de propuestas.

5.1. Elaborar un informe con las observaciones, diagnóstico y propuestas de mejora

Precauciones.

- Mantener una actitud ética y respetuosa al observar y analizar el funcionamiento de un restaurante, evitando juicios personales o interferencias en la operación.
- Respetar las normas de bioseguridad, higiene y confidencialidad del lugar.
- Asegurarse de obtener previa autorización para visitar el restaurante.
- Evitar interrumpir el servicio.
- Solicitar permiso antes de tomar fotografías y/o video.
- Vestir el uniforme escolar.

Actuar con respeto y profesionalismo.

RESULTADOS ESPERADOS

1. **Identificación de fortalezas y áreas de oportunidad.** El estudiante podrá observar y registrar aspectos positivos del servicio (como atención, presentación de alimentos, ambiente), así como identificar deficiencias o áreas susceptibles de mejora en tiempos, higiene, comunicación o calidad del producto.
2. **Aplicación de herramientas de evaluación.** Se espera que el estudiante utilice de manera adecuada las listas de verificación y registre solo lo observado y no su propia opinión.
3. **Análisis objetivo de la experiencia del cliente.** A partir de la observación directa, el estudiante podrá evaluar el servicio desde la perspectiva del comensal, considerando factores como el trato del personal, tiempos de espera, limpieza del entorno y presentación de los platillos.
4. **Evaluación del cumplimiento de normas de higiene.** El estudiante podrá identificar si el restaurante cumple con prácticas básicas de higiene alimentaria (uniforme limpio, lavado de manos, uso de guantes, limpieza del área de trabajo, etc.).
5. **Generación de propuestas de mejora.** Con base en los datos recolectados, el estudiante podrá redactar al menos tres propuestas concretas, viables y justificadas para mejorar el servicio, el ambiente o la operación del restaurante.
6. **Desarrollo de una actitud crítica y profesional.** Se espera que el estudiante adopte una postura analítica, respetuosa y objetiva durante la visita, lo cual forma parte de su formación como nutriólogo.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con base en la experiencia adquirida en la visita al restaurante, los estudiantes responderán las siguientes preguntas:

1. ¿Qué aspectos del servicio al cliente presentan deficiencias?
2. ¿El área de cocina cumple con las normas básicas de higiene y seguridad alimentaria?
3. ¿Cómo es la organización del espacio físico y el flujo de trabajo?
4. ¿El menú responde adecuadamente a las necesidades del comensal en cuanto a variedad, presentación, sabor y balance nutricional?
5. ¿Qué dificultades o barreras enfrenta el personal durante la operación diaria?
6. ¿Se detectan desperdicios de alimentos o materiales? ¿En qué etapas del proceso?

7. ¿Qué procesos podrían mejorarse con cambios mínimos o recursos ya disponibles?
8. ¿Las líneas de mejora sugeridas son viables y sostenibles en el contexto del restaurante visitado?
9. ¿Cómo se relacionan las observaciones con los contenidos teóricos abordados en clase?

CONCLUSIONES Y REFLEXIONES

Con base en tu experiencia durante la práctica, redacta cómo esta visita al restaurante contribuye a tu formación como futuro licenciado en Nutrición Humana.

- Incluye una reflexión personal sobre la importancia de la mejora continua en los establecimientos de comida.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

1. Elabora un cuadro comparativo entre el restaurante visitado y otro establecimiento de servicio de alimentos (cafetería, comedor universitario), en el que evalúes la atención al cliente, higiene, presentación de platillos, tiempos de servicio y ambiente.
2. Presentar y justificar propuestas de mejora del restaurante en una exposición frente al grupo y al docente.

EVALUACIÓN Y EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Criterios de evaluación	Categoría		Ponderación	
	Observación y registro de datos		30 %	
	Competencias blandas		20 %	
	Reporte de práctica		30 %	
	Asistencia a la visita		5 %	
	Propuestas de mejora		15 %	
Rúbricas o listas de cotejo para valorar desempeño	Anexo 8.			
Formatos de reporte de prácticas				

NOMBRE DE LA PRÁCTICA	Equipos y utensilios en el servicio de alimentos
COMPETENCIA DE LA PRÁCTICA	Utilizar correctamente el equipo y los utensilios del servicio de alimentos con la finalidad de garantizar la eficiencia operativa, la seguridad alimentaria y la calidad del servicio, siguiendo protocolos de higiene, mantenimiento y manipulación establecidos, teniendo responsabilidad en el manejo del material y un enfoque de calidad en cada etapa del proceso.

FUNDAMENTO TÉCNICO

En los servicios de alimentos, el uso adecuado del equipo y los utensilios es un componente esencial para garantizar la eficiencia operativa, la seguridad alimentaria y la calidad en cada etapa del proceso. La correcta manipulación, mantenimiento y limpieza de estos instrumentos no solo asegura la conservación de sus funciones técnicas, sino que también previene riesgos de contaminación cruzada, reduce pérdidas por mal uso y mejora los tiempos de producción y servicio.

MATERIALES, EQUIPAMIENTO Y/O REACTIVOS

1. Para cortar o dividir en porciones.

- Cuchillos profesionales (deshuesar, filetear, panero, pelador).
- Afilador de cuchillos.
- Tablas para cortar codificadas por color (carne, pollo, pescado, verduras, frutas, pan, queso).
- Tijeras de cocina.
- Báscula digital o análoga.
- Cuchara medidora.
- Taza medidora.

2. Para procesar.

- Procesador de alimentos.
- Licuadora.
- Rallador manual.
- Batidora (manual o de pedestal).
- Embudo y coladores.
- Tazón de acero inoxidable.

3. Para cocción.

- Estufa o parrilla industrial.
- Horno convencional.
- Vaporera.
- Freidora.
- Sartenes.
- Ollas.
- Termómetro para alimentos.
- Cronómetro o temporizador.

4. Para servir

- Cucharones, pinzas, espátulas y cucharas de servicio.

- Charolas y platos de presentación.
- Vasos.
- Jarras.
- Termos para bebidas calientes.
- Tazas.
- Carros de servicio.
- Guantes de servicio (en caso de contacto directo con alimentos).
- Servilletas y manteles desechables o de tela.

6. Para limpieza.

- Jabón líquido para trastes.
- Desinfectante grado alimenticio (cloro diluido, yodado o plata coloidal).
- Esponjas, fibras y cepillos.
- Trapos limpios de microfibra o algodón.
- Toallas desechables.
- Cubetas para soluciones de limpieza.
- Guantes de látex.
- Contenedores para desechos orgánicos e inorgánicos (con tapa y bolsa).

PROCEDIMIENTO O METODOLOGÍA

Procedimiento.

2. Observación del entorno operativo.

- 1.1. Por equipos, visitar un restaurante y observar directamente las áreas clave: cocina, comedor, atención al cliente, limpieza, logística e inventario.
- 1.2. Tomar notas objetivas sobre la organización del servicio, la fluidez de los procesos, el uso de recursos, y el comportamiento del personal.

2. Recolección de datos.

- 2.1. Mediante la guía de verificación: evaluación del servicio y de limpieza del restaurante (Anexo 7), registrar información sobre tiempos de servicio, calidad del producto, presentación de platillos, limpieza, actitud del personal, cumplimiento de normativas de higiene, entre otros aspectos.

3. Identificación de áreas de oportunidad.

- 3.1. Con base en la observación y los datos obtenidos, identificar puntos críticos o procesos que presenten deficiencias, retrasos, quejas o incumplimiento de estándares.

4. Propuesta de líneas de mejora.

- 4.1. Diseñar estrategias concretas para optimizar el funcionamiento del servicio de alimentos. Estas pueden incluir cambios en la disposición del equipo, capacitación del personal, rediseño de procesos, ajuste en el menú, mejora en la comunicación interna, etc.

5. Presentación de propuestas.

- 5.1. Elaborar un informe con las observaciones, diagnóstico y propuestas de mejora

RESULTADOS ESPERADOS

1. El estudiante utiliza correctamente el equipo y los utensilios de cocina en cada etapa del proceso: corte, procesamiento, cocción, conservación, servicio y limpieza.
2. Aplica técnicas seguras de manipulación, reduciendo riesgos de accidentes y contaminación cruzada.
3. Identifica la función específica de cada utensilio o equipo y lo selecciona adecuadamente según la tarea a realizar.
4. Sigue los protocolos de higiene, mantenimiento y limpieza establecidos para garantizar la inocuidad de los alimentos.
 - Maneja los materiales con responsabilidad, cuidando su estado, prolongando su vida útil y evitando el desperdicio.
 - Opera el equipo con eficiencia, optimizando tiempos y recursos durante la ejecución de las actividades.
 - Mantiene una actitud profesional y una organización adecuada en su estación de trabajo.
 - Contribuye a un servicio de alimentos de calidad, tanto en la preparación como en la presentación de los platillos.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los estudiantes responderán las siguientes preguntas:

1. ¿Qué utensilios y equipos utilizaste en cada una de las etapas de la práctica (corte, procesamiento, cocción, conservación, servicio y limpieza)? ¿Fueron adecuados para su función?
2. ¿Aplicaste correctamente las técnicas de seguridad e higiene durante el manejo de los utensilios y equipos? Menciona ejemplos.
3. ¿Cómo contribuyó el uso adecuado de los utensilios y equipos a la eficiencia en las tareas realizadas? ¿Hubo errores o retrasos por mal uso o desconocimiento?
4. ¿Detectaste algún riesgo de contaminación cruzada durante la práctica? ¿Cómo lo evitaste?
5. ¿Qué medidas tomaste para mantener y limpiar correctamente los utensilios y equipos al finalizar su uso?
6. ¿Se respetaron las temperaturas y tiempos de cocción? ¿Qué instrumentos se utilizaron para su control?
7. ¿Cómo influyó tu organización personal y el orden de tu estación de trabajo en la calidad del servicio final?
8. ¿Qué dificultades enfrentaste durante la práctica y cómo las resolviste?
9. ¿Qué aspectos podrías mejorar en tu próxima intervención en un servicio de alimentos?
10. ¿Cómo se relaciona lo aprendido en esta práctica con el trabajo profesional del nutriólogo en contextos reales de operación de servicios de alimentos?

CONCLUSIONES Y REFLEXIONES

Redacta una conclusión en la que relaciones lo aprendido con los contenidos teóricos abordados en clase y su aplicación en el campo profesional. Reflexiona sobre tu desempeño, los aprendizajes adquiridos y la importancia del uso adecuado del equipo y los utensilios en un servicio de alimentos.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Realiza un inventario detallado del equipo y utensilios de cocina disponibles en un área de servicio de alimentos (puede ser una cocina real o simulada). Clasifícalos según su función: corte, procesamiento, cocción, conservación, servicio y limpieza. Propón un plan básico de mantenimiento preventivo y limpieza para cada tipo de equipo.

Responde las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se clasifica cada equipo y utensilio según su función dentro del proceso operativo?
- ¿Qué procedimientos de limpieza y mantenimiento recomendarías para garantizar su buen estado y seguridad?
- ¿Qué consecuencias podría tener el incumplimiento de los protocolos de mantenimiento en la calidad del servicio?
- ¿Cómo contribuye un adecuado inventario y mantenimiento a la eficiencia operativa y a la prevención de accidentes?
- ¿Qué responsabilidades tiene el personal en el cuidado y manejo del equipo y utensilios?

EVALUACIÓN Y EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Criterios de evaluación	Categoría	Ponderación
	Desempeño técnico-operativo	40 %
	Competencias blandas	20 %
	Reporte de práctica	30 %
	Asistencia y puntualidad	10 %
Rúbricas o listas de cotejo para valorar desempeño	Anexo 9	
Formatos de reporte de prácticas		

NOMBRE DE LA PRÁCTICA	Planificación de menús comunitarios
COMPETENCIA DE LA PRÁCTICA	Elaborar menús comunitarios saludables con la finalidad de contribuir a la alimentación adecuada de poblaciones vulnerables, considerando criterios nutricionales, disponibilidad de insumos, costo accesible y normativas vigentes, con recursos limitados, desarrollando habilidades de planificación eficiente y enfoque de calidad.

FUNDAMENTO TEÓRICO

La planificación de menús comunitarios busca garantizar una alimentación saludable, equilibrada y accesible para poblaciones en situación vulnerable, como niños, personas adultas mayores o comunidades de bajos recursos. Implica seleccionar alimentos con base en criterios nutricionales, disponibilidad local, costos bajos y cumplimiento de normativas oficiales nacionales. El nutriólogo desempeña un rol clave al diseñar menús adecuados a las necesidades específicas del grupo, priorizando el uso eficiente de recursos, el control de porciones y la estandarización de recetas.

MATERIALES, EQUIPAMIENTO Y/O REACTIVOS

Categoría	Cantidad	Descripción
Equipo	1	Computadora con acceso a software nutricional
	1	Proyector y/o pantalla para la exposición de menús
	1	Báscula (análoga o digital)
Material	1	Formatos para planificación de menús
	1	Lista de insumos
	1	Tablas de composición de alimentos (digital o impresa)
	1	Guías alimentarias y normativas oficiales (NOM-043-SSA2-2012, lineamientos para comedores comunitarios)
	1	Ejemplos de menús comunitarios previos para análisis comparativo
	1	Calculadora

PROCEDIMIENTO O METODOLOGÍA

Procedimiento

1. Organización previa (previo al inicio de la práctica).

1.1. El docente asignará a cada equipo un contexto en específico (comedores comunitarios, comedores escolares, guarderías, asilos).

2. Análisis del contexto y definición del perfil del beneficiario.

2.1. Cada equipo definirá las características del grupo al que se dirige el menú (edad, condiciones sociales, necesidades alimenticias, número de raciones, etc.).

2.2. Identificarán recursos disponibles, restricciones presupuestarias y limitaciones de infraestructura (equipamiento básico de cocina, número de personas a servir, etc.).

3. Consulta de normativas y guías alimentarias.

3.1. Revisarán guías oficiales como la NOM-043-SSA2-2012, Guías Alimentarias Saludables y Sostenibles para la Población Mexicana 2023, lineamientos de la OMS, manuales de comedores comunitarios del DIF, Lineamientos Específicos del Programa de Comedores Comunitarios, en el marco de la Cruzada contra el Hambre, Mecánica de menús Guía 2018 con Criterios de Calidad Nutricia, etc.

4. Diseño del menú comunitario.

4.1. Elaborarán un menú semanal saludable (5 días) con desayuno, comida y/o cena (según se indique).

4.2. El menú deberá cumplir con criterios de:

- i. **Balance nutricional:** incluir todos los grupos de alimentos.
- ii. **Cultura alimentaria local:** platos conocidos y aceptables.
- iii. **Costo accesible:** considerar insumos de bajo costo y fácil acceso.
- iv. **Viabilidad operativa:** ingredientes sencillos, de fácil cocción y servicio.
- v. **Estandarización:** definir porciones, gramajes y método de preparación por platillo.
- vi.

5. Cotización del menú.

5.1. Cotizarán el costo total del menú por día y por persona, considerando precios actuales del mercado local.

5.2. Incluirán una tabla de insumos con cantidades, precios unitarios y totales.

6. Presentación y retroalimentación.

6.1. Cada equipo expondrá su propuesta de menú, justificando sus elecciones nutricionales, económicas y técnicas.

6.2. Se abrirá espacio para preguntas, retroalimentación del docente y sugerencias de mejora entre equipos.

Precauciones.

- Usar fuentes confiables para recomendaciones nutricionales.
- No incluir alimentos ultraprocesados o con bajo valor nutricional.
- Asegurar que el costo esté dentro de un rango realista por persona.

En caso de incluir alérgenos comunes (leche, huevo, gluten), indicar posibles sustituciones.

RESULTADOS ESPERADOS

- Identificación de las necesidades nutricionales específicas de poblaciones vulnerables.
- Selección adecuada de alimentos considerando disponibilidad local, costo accesible y valor nutricional.
- Elaboración de menús balanceados, variados y culturalmente aceptables, alineados con normativas vigentes (como las Guías Alimentarias o NOM aplicables).
- Estandarización de platillos y porciones para garantizar uniformidad, calidad y control de costos.
- Desarrollo de habilidades de planeación alimentaria eficiente con recursos limitados.
- Elaboración de cotizaciones realistas para los menús diseñados, considerando presupuestos reducidos.
- Presentación clara y fundamentada de los planes de alimentación ante el grupo o jurado evaluador.
- Conciencia sobre el rol del nutriólogo en la mejora de la seguridad alimentaria en contextos comunitarios.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Al finalizar la práctica, el estudiante responderá de manera clara, argumentada y con base en la evidencia las siguientes preguntas, con el objetivo de analizar la calidad técnica y nutricional de su propuesta de menú comunitario, así como su viabilidad económica y operativa:

1. ¿Qué criterios nutricionales consideraste para la elaboración del menú? ¿Cómo garantizas que sea saludable y adecuado para la población destinataria?
2. ¿Cómo se reflejan la disponibilidad local de alimentos y los recursos limitados en la selección de ingredientes?
3. ¿Qué estrategias utilizaste para asegurar que el menú fuera accesible en términos de costo sin comprometer la calidad nutricional?
4. ¿Cuál fue el costo total por ración o por día? ¿Cómo se relaciona este costo con el presupuesto disponible para un comedor comunitario o infantil?
5. ¿El menú cumple con las recomendaciones de las guías alimentarias y normativas vigentes (ej. NOM-043, Plato del Bien Comer)? ¿En qué aspectos se evidencia esto?
6. ¿Qué dificultades encontraste durante la planificación del menú y cómo las resolviste?
7. ¿Consideraste restricciones dietéticas, culturales o de edad en la población objetivo? ¿Cómo las integraste en la propuesta?
8. ¿Tu propuesta podría aplicarse de manera real en un comedor comunitario o guardería? ¿Qué ajustes serían necesarios para su implementación práctica?
9. ¿Qué aprendiste sobre la relación entre nutrición, economía y operación de servicios de alimentos comunitarios?
10. ¿Qué mejorarías en tus próximos planes de alimentación para este tipo de contextos?

CONCLUSIONES Y REFLEXIONES

Escribir una conclusión sobre el aprendizaje obtenido sobre la planificación de menús comunitarios con enfoque social y de calidad. También se redactará una reflexión sobre las decisiones tomadas y dificultades enfrentadas.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

1. Propuesta de mejora del menú basada en retroalimentación.

- Después de la presentación del menú, cada equipo seleccionará al menos dos observaciones recibidas del docente o compañeros.
- Realizarán un ajuste justificado al menú (cambio de ingredientes, formato, costos o técnica).
- Presentarán la nueva versión del menú con un breve párrafo explicando las razones del cambio y el beneficio esperado.

2. Análisis comparativo de menús institucionales reales

- Investigar un menú institucional real (puede ser de una escuela pública, hospital o centro comunitario).
- Analizarlo con base en los siguientes criterios:
 - a) Balance nutricional
 - b) Variedad de alimentos
 - c) Costo estimado
 - d) Aceptabilidad cultural
 - e) Aplicación práctica con recursos limitados
- Compararlo con el menú elaborado en la práctica y elaborar un informe breve con conclusiones y sugerencias de mejora.

EVALUACIÓN Y EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Criterios de evaluación	Categoría	Ponderación
	Elaboración de menú comunitario	40 %
	Competencias blandas	20 %
	Reporte de práctica	30 %
	Asistencia y puntualidad	10 %
Rúbricas o listas de cotejo para valorar desempeño	Anexo 10.	
Formatos de reporte de prácticas		

NOMBRE DE LA PRÁCTICA	Propuesta de producto saludable e innovador
COMPETENCIA DE LA PRÁCTICA	Desarrollar una propuesta de producto alimenticio saludable e innovador con el fin de responder a las necesidades nutricionales de los comensales a través de principios nutricionales, creatividad culinaria y normativa vigente, fomentando trabajo en equipo, planificación y comunicación asertiva para la presentación efectiva del producto.

FUNDAMENTO TÉCNICO
El desarrollo de productos alimenticios saludables e innovadores es una estrategia clave para responder a las nuevas demandas nutricionales de la población y fomentar estilos de vida más sanos. Diseñar un producto implica considerar su valor nutricional, ingredientes accesibles, procesos de producción, costos, y presentación comercial, así como fomentar habilidades como el trabajo en equipo, la planificación y la comunicación efectiva.

MATERIALES, EQUIPAMIENTO Y/O REACTIVOS		
Categoría	Cantidad	Descripción
Equipo	1	Computadora con acceso a software nutricional
	1	Proyector y/o pantalla para la exposición de menús
	1	Báscula (análoga o digital)
	1	Termómetro para alimentos
	1	Equipo de cocina básico (estufa, horno, licuadora, procesador) *
<i>*El equipo de cocina básico dependerá del producto a elaborar.</i>		
Material	1	Formatos para planeación del producto, procesos y cotización.
	1	Lista de insumos
	1	Tablas de composición de alimentos (digital o impresa)
	1	Normativa oficial para etiquetado nutrimental (digital o impresa)
	1	Ejemplos de menús comunitarios previos para análisis comparativo
	1	Calculadora
	1	Etiqueta adhesiva
	1	Pluma/lápiz

PROCEDIMIENTO O METODOLOGÍA

Procedimiento

1. Formación de equipos de trabajo.

1.1. Los alumnos se organizarán en equipos para fomentar la colaboración y el intercambio de ideas y seleccionarán el tipo de producto alimenticio que desarrollarán.

2. Investigación y análisis de necesidades.

2.1. Identificarán las necesidades nutricionales del grupo objetivo o comensales a quienes va dirigido el producto (niños, adultos mayores, personas con requerimientos especiales, etc.).

2.2. Revisarán normativas vigentes y guías oficiales de alimentación saludable para asegurar el cumplimiento de requisitos legales y nutricionales.

3. Diseño conceptual del producto.

3.1. Desarrollarán la idea del producto incorporando principios nutricionales: balance de macronutrientes, inclusión de ingredientes funcionales, reducción de azúcares y grasas saturadas, etc.

3.2. Aplicarán creatividad culinaria para innovar en sabor, textura, presentación o forma de consumo.

3.3. Considerarán aspectos prácticos como disponibilidad y costo de insumos, tiempos de producción y aceptación cultural.

4. Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) del producto.

4.1. Realizar un análisis FODA, considerando aspectos nutrimentales, de mercado, operativos y normativos para evaluar la viabilidad y mejora continua del producto.

5. Planificación del proceso de producción.

5.1. Elaborarán un plan detallado que incluya:

- Ingredientes y cantidades necesarias.
- Equipos y utensilios requeridos.
- Personal involucrado y roles asignados.
- Etapas del proceso con tiempos estimados.

5.2. Realizarán la cotización de insumos, equipo y personal para evaluar la viabilidad económica del producto.

6. Elaboración del etiquetado nutrimental.

6.1. Con apoyo del facilitador, calcularán el aporte energético y nutrimental del producto por porción.

6.2. Diseñarán el etiquetado nutrimental conforme a la normatividad oficial vigente (NOM-051 en México), incluyendo información clara y precisa para el consumidor.

7. Presentación de la propuesta.

7.1. Prepararán una exposición donde explicarán el concepto del producto, sus beneficios nutricionales, proceso de producción, costos y etiquetado.

7.2. Usarán comunicación asertiva y soporte visual para facilitar la comprensión y persuasión.

8. Retroalimentación y ajuste.

- 8.1. Recibirán comentarios del facilitador y compañeros para identificar oportunidades de mejora.
- 8.2. Incorporarán ajustes si es necesario para optimizar el producto o presentación.

Precauciones.

- Verificar siempre que los ingredientes seleccionados sean seguros y cumplan con normativas sanitarias.
- Mantener comunicación constante entre integrantes para evitar malentendidos.
- Cuidar la precisión en los cálculos nutricionales y económicos para garantizar la validez de la propuesta.

RESULTADOS ESPERADOS

1. Diseño de un producto alimenticio saludable que cumpla con los requerimientos nutrimentales de los comensales.
2. Incorporación de elementos innovadores y creativos en la elaboración del producto para hacerlo atractivo y funcional.
3. Aplicación de principios nutrimentales y normativas vigentes, especialmente en el desarrollo y etiquetado del producto.
4. Planificación detallada de los procesos de producción, incluyendo la selección de materiales, equipo, insumos y personal necesario.
5. Elaboración de una cotización realista y ajustada a los recursos disponibles para la producción del producto.
6. Trabajo colaborativo efectivo dentro del equipo, con comunicación asertiva para la organización y presentación del proyecto.
7. Desarrollo y presentación de un etiquetado nutricional acorde con la normatividad oficial vigente (NOM-051).
8. Capacidad para exponer y justificar la propuesta de producto, destacando sus beneficios nutrimentales y aspectos innovadores.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Responder las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son las características nutrimentales principales de tu producto y cómo responden a las necesidades específicas de la población objetivo?
2. ¿Qué elementos innovadores incorporaste en la formulación o presentación del producto? ¿Cómo contribuyen a mejorar la aceptación o funcionalidad de este?
3. ¿Cómo aplicaste los principios nutricionales para asegurar que el producto sea saludable?
4. ¿Qué criterios utilizaste para seleccionar los ingredientes, considerando la disponibilidad, costo y calidad?
5. ¿Cómo planificaste los procesos de producción para optimizar recursos y garantizar la calidad del producto final?
6. ¿Cuáles fueron los principales retos al elaborar la cotización de materiales, equipo, insumos y personal? ¿Cómo los solucionaste?
7. ¿Cómo elaboraste el etiquetado nutricional y qué normativas oficiales consideraste para asegurar su cumplimiento?
8. ¿De qué manera el trabajo en equipo y la comunicación asertiva influyeron en el desarrollo

y presentación de tu propuesta?

9. ¿Qué ajustes harías para mejorar la viabilidad comercial o nutrimental del producto?

10. ¿Qué aprendiste sobre la relación entre creatividad culinaria, nutrición y normatividad en el desarrollo de productos alimenticios?

CONCLUSIONES Y REFLEXIONES

Redactar una conclusión que resuma los aprendizajes obtenidos durante la elaboración de la propuesta de producto saludable e innovador. Además, se deberá incluir cómo fueron aplicados los principios nutrimentales, la creatividad culinaria y la normativa vigente en el producto. Asimismo, escribir una reflexión en la que se mencione cómo el desarrollo de esta práctica contribuye a la formación profesional en el área de operación de servicios de alimentos.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Presentación del producto.

Diseñar y organizar por equipos, un área de exhibición para presentar su producto, simulando su colocación en un anaquel, con la finalidad de mostrarlo tal como estaría listo para su comercialización.

EVALUACIÓN Y EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

	Categoría	Ponderación
Criterios de evaluación	Presentación del producto	40 %
	Competencias blandas	15 %
	Reporte de práctica	20 %
	Exposición teórica del producto	25 %
Rúbricas o listas de cotejo para valorar desempeño	Anexo 11 para la exposición oral y anexo 12 para la presentación del producto en anaquel.	
Formatos de reporte de prácticas		

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Basaul, K., & Valenzuela, S. (s.f.). *Manual de buenas prácticas de manufactura para cocinerías*. UNETE - Universidad es Territorio. <https://agroindustria.ufro.cl/images/documentos/Manual-de-Buenas-Practicas-de-Manufactura-para-Cocinerias.pdf>
- Bravo, F. (2018). *El manejo higiénico de los alimentos acorde con la NOM-251-SSA1-2010* (2.ª ed.). Editorial Limusa.
- Franco, A. (2011). *Administración de la empresa restaurantera*. Editorial Trillas.
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (2021). *Procedimiento para la recepción, procesamiento y suministro de alimentos a pacientes hospitalizados y personal trabajador en Unidades Médicas Hospitalarias de Segundo Nivel de Atención 2660-003-067*. Recuperado de <https://repositorio.imss.gob.mx/normatividad/DNMR/Procedimiento/2660-003-067.pdf>
- Reay, J. (2008). *Administración del servicio de alimentos* (2.ª ed.). Editorial Trillas.
- Secretaría de Economía. (2018). *Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-051-SCFI/SSA1-2010, especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados, publicada el 5 de abril de 2010*. Diario Oficial de la Federación. https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/8150/seeco11_C/seeco11_C.html
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales. (2006). *NOM-052-SEMARNAT-2005, que establece las características, el procedimiento de identificación, clasificación y los listados de los residuos peligrosos*. Diario Oficial de la Federación. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4912592&fecha=23/06/2006
- Secretaría de Salud (2023). *Guías alimentarias saludables y sostenibles para la población mexicana 2023*. Recuperado de <https://educacionbasica.sep.gob.mx/wp-content/uploads/2023/09/GUIAS-ALIMENTARIAS-SALUDABLES-Y-SOSTENIBLES.pdf>
- Secretaría de Salud. (2009). *NOM-251-SSA1-2009: Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios*. Diario Oficial de la Federación. Recuperado de https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5133449&fecha=01/03/2010
- Secretaría de Salud. (2012). *NOM-043-SSA2-2012. Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación*. Diario Oficial de la Federación. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5272787&fecha=23/08/2013
- Secretaría del Desarrollo Social. (2015). *Lineamientos específicos del programa de comedores comunitarios, en el marco de la Cruzada contra el Hambre* [PDF]. <https://www.gob.mx/bienestar/documentos/lineamientos-especificos-del-programa-de-comedores-comunitarios-en-el-marco-de-la-cruzada-contra-el-hambre>
- Secretaría del Desarrollo Social. (2015). *Lineamientos específicos del programa de comedores comunitarios para el ejercicio fiscal 2015* [PDF]. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/29937/Lineamientos_Prog_Comedores_Comu

[nitarios_2015_1_.pdf](#)

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México. (2021). *Recetario primaria: En la escuela, sazón para el bienestar. Alimentos escolares en modalidad caliente* [PDF]. <https://dif.cdmx.gob.mx/storage/app/media/2021/RECETARIO%20PRIMARIA%20bueno.pdf>Basic+4

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia. (2018). *Guía de menús para el programa de Comedores Comunitarios* [PDF]. <https://sitios.dif.gob.mx/dgadc/wp-content/uploads/2018/04/Gu%C3%ADa-men%C3%BAs-CCN-2018-180327.pdf>

NORMAS TÉCNICAS APLICABLES

Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-051-SCFI/SSA1-2010, especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados, publicada el 5 de abril de 2010.

NOM-052-SEMARNAT-2005, que establece las características, el procedimiento de identificación, clasificación y los listados de los residuos peligrosos.

NOM-251-SSA1-2009: Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.

NOM-043-SSA2-2012. Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.



ANEXOS

ANEXO 1. Lista de verificación de procesos.

Lista de verificación de procesos operativos

Proceso observado	Sí	No	Observaciones breves
Área de trabajo organizada y limpia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Personal con uniforme completo y adecuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Uso correcto del equipo y utensilios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Flujo lógico en las etapas del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comunicación clara entre miembros del equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cumplimiento de tiempos de preparación/servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Aplicación de normas de higiene y seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Atención adecuada al "cliente" o comensal simulado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Correcto cierre y limpieza del área al final	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

ANEXO 2. Formato de registro de cumplimiento de tiempos.

Formato de Registro de Cumplimiento de Tiempos

Práctica: Funcionamiento del servicio de alimentos.

Equipo: _____

Fecha: _____

Tipo de servicio simulado: _____

Nombre del observador (docente o alumno): _____

Cronograma estimado vs. tiempos reales

Etapa del servicio	Tiempo estimado (min)	Hora de inicio	Hora de término	Tiempo real (min)	¿Cumplió el tiempo? (Sí/No)	Observaciones
Preparación básica						
Montaje del área de servicio						
Atención al comensal / servicio						
Reposición de alimentos / platos						
Retiro y limpieza final						

Observaciones generales

- ¿El equipo organizó adecuadamente su tiempo y tareas?
- Recomendaciones para mejorar la gestión del tiempo:

ANEXO 3. Rúbrica de evaluación - Funcionamiento del servicio de alimentos.

Rúbrica de evaluación – Funcionamiento del servicio de alimentos

Criterio	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)
Desempeño en el rol asignado				
Organización y uso correcto del espacio y equipo				
Aplicación de normas de higiene y seguridad				
Coordinación y trabajo en equipo				
Comunicación asertiva durante la práctica				
Cumplimiento de los tiempos del servicio				
Capacidad de respuesta ante imprevistos				
Participación en la retroalimentación				
Calidad del reporte individual				

Puntaje total: _____ / 36

Nivel de desempeño:

- 32–36 = Excelente
- 26–31 = Bueno
- 18–25 = Satisfactorio
- Menos de 18 = Deficiente

ANEXO 4. Encuesta de Satisfacción del Comensal – Comedor Escolar.

Encuesta de Satisfacción del Comensal – Comedor Escolar

Fecha: _____
 Edad: _____ años
 Grado escolar (si aplica): _____

1. Sobre la comida servida hoy:

Marca con una ✓ la respuesta que más se acerque a tu opinión.

Pregunta	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
¿Te gustó el sabor de la comida?				
¿La comida estaba caliente o a buena temperatura?				
¿La porción que te dieron fue suficiente?				
¿Te gustó cómo se veía la comida en tu plato?				

2. Sobre el lugar y el servicio:

Pregunta	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
¿El lugar donde comiste estaba limpio y ordenado?				
¿Las personas que te atendieron fueron amables contigo?				
¿Recibiste tu comida en poco tiempo?				
¿Te sentiste cómodo comiendo aquí?				

3. Calificación general del servicio de hoy:

Rodea el número que refleje tu opinión general:

1 – Muy malo 2 – Malo 3 – Regular 4 – Bueno 5 – ¡Muy bueno!

ANEXO 5. Rúbrica de Evaluación – Mejora del Servicio en un Comedor Escolar.

Rúbrica de Evaluación – Mejora del Servicio en un Comedor Escolar

Crterios de evaluaci3n	Excelente (10 pts)	Bueno (8 pts)	Satisfactorio (6 pts)	Insuficiente (4 pts o menos)	Puntos obtenidos
1. Preparaci3n y participaci3n en la simulaci3n	Demuestra dominio del rol asignado, iniciativa, responsabilidad y trabajo colaborativo.	Cumple adecuadamente su rol con disposici3n y apoyo al equipo.	Participa de forma limitada, cumple parcialmente con su rol.	Participaci3n m3nima o nula, sin compromiso ni aportes.	
2. Observaci3n cr3tica del servicio simulado	Identifica con claridad los puntos cr3ticos del servicio con evidencias objetivas.	Detecta varios aspectos clave aunque con observaciones generales.	Observaciones poco detalladas o incompletas.	No realiza observaciones relevantes.	
3. An3lisis del men3 escolar (nutrici3n y presentaci3n)	Eval3a el men3 de forma integral (balance, porciones, presentaci3n, grupo etario).	Analiza el men3 correctamente, aunque sin profundidad.	An3lisis superficial, con pocos fundamentos.	Ausencia de an3lisis o evaluaci3n incorrecta.	
4. Encuesta de satisfacci3n y an3lisis de resultados	Aplica encuestas adecuadamente, interpreta resultados y propone acciones.	Aplica encuestas y realiza interpretaci3n b3sica.	Aplica encuestas pero no analiza resultados de forma adecuada.	No aplica encuestas o no realiza an3lisis.	
5. Propuestas de mejora del servicio	Propone al menos 3 mejoras viables, fundamentadas en la pr3ctica y teor3a.	Propone 2 mejoras claras, con justificaci3n b3sica.	Propone mejoras generales o poco viables.	No presenta propuestas o son irrelevantes.	
6. Informe final (estructura, redacci3n y reflexi3n)	Informe bien organizado, con redacci3n clara, reflexi3n cr3tica y coherente con los hallazgos.	Informe estructurado, con buena redacci3n y reflexi3n aceptable.	Informe poco claro, con redacci3n confusa o escasa reflexi3n.	Informe incompleto o sin an3lisis/reflexi3n.	
7. Aplicaci3n de normas de higiene y seguridad	Aplica correctamente todas las normas de higiene y seguridad alimentaria.	Aplica la mayor3a de las normas, con m3nimos errores.	Presenta varias omisiones en higiene o seguridad.	Incumple las normas b3sicas o pone en riesgo la pr3ctica.	

Puntaje total: _____ / 70 puntos

Escala de calificaci3n sugerida:

- **63–70 puntos** → Excelente
- **56–62 puntos** → Bueno
- **49–55 puntos** → Satisfactorio
- **Menos de 49 puntos** → Insuficiente

ANEXO 6. Encuesta de satisfacción del comensal – Restaurante

Encuesta de Satisfacción del Comensal - Restaurante

Restaurante: _____

Fecha: _____

Hora: _____

¿Es la primera vez que visita este restaurante?

Sí No

Calificación del servicio recibido

1. Atención del personal:

Excelente Buena Regular Deficiente

2. Tiempo de espera para recibir tu comida:

Muy rápido Adecuado Lento Muy lento

3. Limpieza y presentación del lugar:

Excelente Buena Regular Deficiente

4. Presentación de los platillos:

Muy atractiva Adecuada Poco atractiva Deficiente

5. Sabor y calidad de los alimentos:

Excelente Buena Regular Deficiente

6. Relación calidad-precio:

Muy buena Aceptable Mala Muy mala

7. ¿Qué fue lo que más te gustó del servicio o la comida?

8. ¿Qué aspectos consideras que deberían mejorar?

9. ¿Recomendarías este restaurante a otras personas? Sí No ¿Por qué?

ANEXO 7. Guía de verificación: Evaluación del servicio y limpieza en un restaurante.

Guía de Verificación: Evaluación del Servicio y la Limpieza en un Restaurante

Fecha: _____ Nombre del restaurante: _____

Nombre del observador: _____

Evaluación del Servicio al Cliente

#	Criterio	Sí	Parcial	No	N/A
1	El personal recibe a los clientes con amabilidad y cortesía.				
2	El tiempo de espera para recibir el menú es razonable.				
3	El tiempo total de servicio desde la orden hasta la entrega del platillo fue adecuado.				
4	La toma de orden se realiza con atención, sin errores ni omisiones.				
5	El personal muestra disposición para resolver dudas o atender solicitudes especiales.				
6	El cobro se realiza de manera clara, rápida y sin errores.				
7	El personal está correctamente uniformado y cumple normas básicas de presentación.				
8	Se observa actitud profesional y respetuosa por parte del personal durante todo el servicio.				

1. Evaluación de los Alimentos Servidos

#	Criterio	Sí	Parcial	No	N/A
1	La presentación del platillo es atractiva y ordenada.				
2	El platillo se sirvió a temperatura adecuada (caliente o fría según lo esperado).				
3	La calidad del alimento (sabor, textura, frescura) fue satisfactoria.				
4	Las porciones servidas fueron adecuadas.				
5	Se respetaron restricciones alimentarias si fueron indicadas.				

2. Evaluación de la Limpieza e Higiene

#	Criterio	Sí	Parcial	No	N/A
1	Las mesas, sillas y superficies estaban limpias antes de su uso.				
2	El piso del comedor estaba limpio y sin residuos visibles.				
3	Los baños estaban limpios, con insumos disponibles (jabón, papel, toallas, etc.).				
4	Vajilla y cubiertos estaban limpios, sin residuos ni manchas.				
5	El personal no manipula alimentos sin lavarse las manos o sin usar equipo de protección.				
6	Se observó cumplimiento de normas básicas de higiene (uniforme limpio, cabello recogido, etc.)				
7	No se observaron plagas, malos olores o focos visibles de suciedad.				
8	Se observan acciones constantes de limpieza durante el servicio.				

Observaciones generales:

ANEXO 8. Rúbrica de evaluación - Línea de mejora de un servicio de alimentos de un restaurante.

Rúbrica de Evaluación - Líneas de mejora de un servicio de alimentos de un restaurante

Crterios	Excelente (10 pts)	Bueno (8 pts)	Satisfactorio (6 pts)	Insuficiente (4 pts o menos)	Puntos obtenidos
1. Observación del servicio	Realiza una observación detallada, crítica y completa del proceso de servicio.	Observa adecuadamente los procesos, con algunas omisiones menores.	Observación parcial o poco detallada.	Observación incompleta o sin enfoque analítico.	
2. Registro de datos y evidencias	Registra datos con precisión (tiempos, higiene, presentación, atención, etc.).	Registra los aspectos más relevantes, aunque con algunos errores.	El registro es superficial o incompleto.	No hay registro claro o está ausente.	
3. Aplicación de instrumentos de evaluación	Utiliza correctamente formatos y encuestas para evaluar el servicio.	Utiliza los instrumentos con pequeñas imprecisiones.	Usa los instrumentos de forma limitada o con errores.	No aplica los instrumentos de evaluación.	
4. Análisis de problemas detectados	Identifica claramente áreas de mejora con fundamentos y relación con la práctica.	Reconoce áreas de mejora, aunque con menor profundidad.	Análisis general sin profundidad ni justificación clara.	No identifica adecuadamente los problemas o no los analiza.	
5. Propuestas de mejora	Propone al menos 3 acciones concretas, viables y bien justificadas.	Propone 2 acciones viables con justificación básica.	Propone acciones poco claras o poco fundamentadas.	No presenta propuestas o no son viables.	
6. Informe final (estructura y redacción)	Informe claro, bien organizado, sin errores y con redacción formal.	Informe comprensible, con algunos errores menores de forma o redacción.	Informe poco claro o con desorganización evidente.	Informe incompleto, con errores graves o mal redactado.	
7. Actitud profesional y trabajo colaborativo	Muestra responsabilidad, respeto, liderazgo y colaboración constante.	Participa activamente, aunque con áreas de mejora en colaboración.	Participa de forma pasiva o con poco compromiso.	Muestra falta de compromiso, respeto o no colabora con el equipo.	

Total de puntos obtenidos: _____ / 70

Escala sugerida:

- **63–70 pts** → Excelente
- **56–62 pts** → Bueno
- **49–55 pts** → Satisfactorio
- **Menos de 49 pts** → Insuficiente

ANEXO 9. Rúbrica de evaluación - Equipos y utensilios en el servicio de alimentos.

Rúbrica de Evaluación: Equipo y utensilios de un servicio de alimentos

Criterio	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Insuficiente (1)
Uso correcto del equipo y utensilios	Utiliza correctamente todos los equipos y utensilios según su función en cada etapa, sin errores.	Utiliza la mayoría del equipo y utensilios correctamente, con mínimas fallas.	Presenta errores frecuentes en el uso correcto del equipo y utensilios.	No utiliza correctamente el equipo ni los utensilios, poniendo en riesgo la práctica.
Cumplimiento de protocolos de higiene y seguridad	Sigue rigurosamente todos los protocolos de higiene, limpieza y seguridad, evitando cualquier riesgo.	Cumple con los protocolos de higiene y seguridad en la mayoría de las actividades.	Cumple parcialmente con los protocolos, con algunas omisiones que pueden afectar la seguridad.	No cumple con los protocolos, generando riesgos para la seguridad alimentaria.
Mantenimiento y cuidado del material	Mantiene y cuida el equipo y utensilios correctamente durante y después de su uso, reportando anomalías.	Cuida el material y realiza el mantenimiento básico con supervisión.	Cuida parcialmente el material y olvida mantenimiento o limpieza en algunos casos.	No cuida ni mantiene adecuadamente el equipo y utensilios, deteriorándolos.
Eficiencia operativa y organización	Ejecuta las actividades con orden, rapidez y eficiencia, optimizando recursos y tiempo.	Realiza las actividades con orden y buen ritmo, con pequeñas demoras o desorganización.	Realiza las actividades con lentitud o desorganización que afecta el flujo de trabajo.	Presenta desorganización y baja eficiencia que compromete la práctica y el equipo.
Actitud responsable y profesional	Demuestra actitud responsable, compromiso y enfoque de calidad en todas las etapas del proceso.	Muestra responsabilidad y compromiso con mínimas distracciones o errores.	Presenta actitud poco responsable o falta de compromiso en algunas fases de la práctica.	Carece de actitud responsable, lo que afecta negativamente la calidad del servicio.

Puntaje total: ____ / 20

ANEXO 10. Rúbrica de Evaluación – Planificación de menús comunitarios.

Rúbrica de Evaluación – Práctica: Planificación de menús comunitarios

Criterio	Excelente (10)	Bueno (8)	Regular (6)	Insuficiente (4 o menos)
Diseño del menú	El menú es completo, balanceado, saludable y culturalmente adecuado. Cumple con todas las recomendaciones nutricionales.	El menú es equilibrado y saludable, aunque con ligeros ajustes necesarios.	El menú presenta deficiencias nutricionales o poca variedad.	El menú está incompleto, desbalanceado o inadecuado para el grupo destinatario.
Viabilidad operativa	Los alimentos seleccionados son accesibles, fáciles de preparar y adecuados a las condiciones del comedor.	La mayoría de los alimentos son viables y económicos.	Algunos elementos no son viables o exceden el contexto planteado.	El menú incluye platillos difíciles de preparar o no apropiados para recursos limitados.
Cotización y costos	Cotización detallada, actualizada y completa; se adapta al presupuesto por persona.	Cotización adecuada, aunque con detalles menores que ajustar.	Cotización incompleta o con errores en precios o cantidades.	No presenta cotización o es incorrecta y poco realista.
Presentación de la propuesta	La exposición es clara, estructurada, fundamentada y con excelente dominio del tema.	La exposición es clara, con fundamentos adecuados.	Presentación poco estructurada o con fallas de argumentación.	Presentación incompleta, confusa o sin dominio del tema.
Trabajo en equipo	Excelente coordinación, participación equitativa, roles definidos y actitud colaborativa.	Buena coordinación, con participación mayoritaria del equipo.	Participación desigual; falta de organización visible.	Poca colaboración y desorganización evidente en el equipo.

Puntaje total: ____ / 20

- **50 puntos:** Excelente desempeño
- **40 – 49 puntos:** Bueno
- **30 – 39 puntos:** Regular
- **Menos de 30 puntos:** Insuficiente

ANEXO 11. Rúbrica de evaluación - Propuesta de producto saludable e innovador.

Rúbrica de evaluación: Exposición oral de propuesta de producto saludable e innovador

Criterio	Excelente (10 pts)	Bueno (8 pts)	Suficiente (6 pts)	Insuficiente (4 pts)
Dominio del tema	Expone con claridad, profundidad y seguridad, demostrando amplio conocimiento.	Expone con claridad y demuestra buen conocimiento del tema.	Presenta el tema con algunos errores o vacíos de información.	Muestra desconocimiento general del tema.
Claridad y estructura de la exposición	Presentación organizada, lógica y coherente de principio a fin.	Presentación clara, aunque con ligeros desordenes en la secuencia.	Presentación con organización limitada y transiciones poco claras.	Exposición confusa, desorganizada o difícil de seguir.
Comunicación oral	Voz clara, tono adecuado, contacto visual y lenguaje técnico apropiado.	Voz clara, poco contacto visual o uso limitado de lenguaje técnico.	Dificultad para modular la voz o usar términos técnicos correctamente.	Voz poco audible, lectura constante o sin uso de lenguaje técnico.
Creatividad e innovación del producto	La propuesta es altamente creativa, original y funcional desde lo nutricional.	La propuesta es creativa y responde adecuadamente a los criterios nutricionales.	Propuesta con poca originalidad o débil justificación nutricional.	Propuesta poco clara, sin innovación ni base nutricional sólida.
Aplicación de criterios nutricionales y normativos	Producto alineado con principios de nutrición y normativas vigentes (NOM, etiquetado).	Considera adecuadamente los principios y normas, aunque con pequeñas omisiones.	Incluye criterios nutricionales, pero con errores o sin justificación normativa.	No aplica principios nutricionales ni considera normativas vigentes.
Presentación visual del producto (maqueta, empaque, exhibición)	Excelente presentación visual, profesional y bien cuidada.	Buena presentación visual, con detalles menores por mejorar.	Presentación sencilla o poco elaborada.	Presentación deficiente o ausente.
Trabajo en equipo y coordinación	Evidente coordinación y participación equitativa entre integrantes.	Buena coordinación general, aunque con diferencias leves en participación.	Participación desigual o poco coordinada.	No se evidencia trabajo colaborativo.

Total: ____ / 70 puntos

Escala de calificación sugerida:

- 63–70 puntos: Excelente
- 56–62 puntos: Bueno
- 49–55 puntos: Satisfactorio

- Menos de 49: Insuficiente

ANEXO 12. Rúbrica de evaluación: Presentación en anaquel de producto saludable e innovador.

Rúbrica de evaluación: Presentación en anaquel de producto saludable e innovador

Criterio	Excelente (10 pts)	Bueno (8 pts)	Suficiente (6 pts)	Insuficiente (4 pts)
Presentación visual del producto	Producto exhibido de forma atractiva, profesional y limpia, con diseño original.	Producto bien presentado, con detalles menores en estética o acabado.	Presentación visual sencilla o poco llamativa.	Presentación descuidada o sin elementos visuales adecuados.
Simulación realista del anaquel o espacio de venta	Espacio de exhibición bien ambientado, simula de forma realista su comercialización.	El montaje es adecuado y cumple con su función, aunque le falta realismo.	Simulación básica, con escasa ambientación o elementos de apoyo.	Montaje improvisado o ausente; no simula un contexto comercial real.
Empaque y etiquetado nutrimental	Empaque funcional y atractivo; etiquetado completo, claro y conforme a normativas.	Empaque adecuado; el etiquetado tiene pequeños errores o detalles faltantes.	Etiquetado incompleto o confuso; empaque poco adecuado o sin diseño.	No incluye etiquetado o presenta errores graves; el empaque es inadecuado.
Información del producto en el espacio de exhibición	Información clara sobre ingredientes, beneficios nutrimentales, uso o preparación.	Información presente, aunque poco destacada o incompleta.	Información básica o mal ubicada.	No se presenta información del producto en el área de exhibición.
Coherencia entre producto y mensaje promocional	Mensaje promocional creativo, coherente con los valores del producto saludable.	Mensaje claro, pero poco creativo o débilmente vinculado al producto.	Mensaje poco convincente o general.	Ausencia de mensaje promocional o sin relación con el producto.
Originalidad e innovación en la propuesta visual	Alta creatividad en diseño, colores, formas o presentación del producto.	Presentación visual con algunos elementos innovadores.	Presentación poco original o inspirada en modelos comunes.	Sin elementos distintivos ni creatividad en el diseño o exhibición.

Total: ____ / 60 puntos

Escala sugerida de desempeño:

- 54–60 puntos: Excelente
- 48–53 puntos: Bueno
- 42–47 puntos: Satisfactorio
- Menos de 42 puntos: Insuficiente



UES

Universidad Estatal de Sonora
La Fuerza del Saber Estimulará mi Espíritu