



## Manager's Corner

# Comunicación en la línea de servicio: Sustituciones

### COORDINADOR DEL PROYECTO

Theresa Stretch, MS, RDN, CP-FS

### DIRECTOR EJECUTIVO

Aleshia Hall-Campbell, PhD, MPH



NUTRITION



OPERATIONS



ADMINISTRATION



COMMUNICATIONS/  
MARKETING



Area Clave: 4 Comunicación  
y Mercadotecnia

Código: 4140 Habilidades  
de Comunicación

2020

# **Institute of Child Nutrition**

## **The University of Mississippi**

El Institute of Child Nutrition fue autorizado por el Congreso en 1989 y establecido en 1990 en The University of Mississippi en Oxford y es operado en colaboración con The University of Southern Mississippi en Hattiesburg. El instituto opera bajo de un convenio de subvención con el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos, Food and Nutrition Service.

### **PROPÓSITO**

Mejorar la operación de los programas de nutrición infantil a través de la investigación, educación y capacitación y de la disseminación de información.

### **VISIÓN**

Encabezar a la nación al proporcionar investigaciones, educación y recursos para promover la excelencia en los programas de nutrición infantil.

### **MISIÓN**

Proporcionar información relevante basadas en investigaciones y servicios que promueven la mejoría continua de los programas de nutrición infantil.

Este proyecto ha sido financiado parcialmente con fondos federales del Departamento de Agricultura de los EE. UU, Food and Nutrition Service a través de un acuerdo con el Institute of Child Nutrition en The University of Mississippi. El contenido de esta publicación no refleja necesariamente las opiniones ni las políticas del Departamento de Agricultura de los EE.UU, y la mención de nombres registrados, productos comerciales u organizaciones no implica su aprobación por parte del gobierno de los EE. UU.

The University of Mississippi es un empleador que cumple con EEO/AA/Título VI/Título IX/Sección 504/ADA/ADEA.

En acuerdo con la ley federal y la política del Departamento de Agricultura de los EE.UU, esta institución tiene prohibido discriminar en base de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad.

Para presentar una queja de discriminación, escriba a USDA, Director, Office of Civil Rights; Room, 326-W, Whitten Building, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20250-9410 o llame al (202) 720-5964 (voz y TDD). USDA es un proveedor y empleador que ofrece igualdad de oportunidades.

© 2020, Institute of Child Nutrition, The University of Mississippi, School of Applied Sciences

Excepto por las condiciones expresadas a continuación, usted puede usar el texto y la información contenidas en este documento libremente para uso sin fines de lucro o fines educativos, sin costo para el participante de la capacitación a condición que los siguientes créditos sean incluidos. Este material no debe ser incorporado en otros sitios web o en libros de texto y no puede ser vendido.

Cita bibliográfica sugerida:

Institute of Child Nutrition. (2020). *Recursos del gerente: Comunicación en la línea de servicio: Sustituciones*. University, MS: Author.

Las fotografías e imágenes en este documento pueden ser propiedad de terceros y usadas por The University of Mississippi bajo un convenio de uso. La universidad no puede, por tanto, otorgar permiso para usar estas imágenes.

**Para más información, por favor comuníquese con [helpdesk@theicn.org](mailto:helpdesk@theicn.org).**

Febrero 11, 2020

## Índice

Estándares profesionales.....	1
Introducción.....	1
Descripción general de la lección.....	2
Preguntas para el personal .....	2
Actividad: Comunicación del personal.....	3
Referencias .....	5

Recursos del gerente: Comunicación en la línea de servicio:  
Sustituciones

## Estándares profesionales

### COMUNICACIÓN Y MERCADOTECNIA – 4100

**El empleado será capaz de desarrollar planes que incluyan el involucramiento con miembros de la escuela y la comunidad, empodere a los líderes de nutrición escolar, y aborde el excelente servicio de atención al cliente.**

4140 – Habilidades de comunicación  
Desarrollar habilidades de comunicación.

## Introducción

*Recursos del Gerente: Comunicación en la línea de servicio: Sustitutos* está diseñado para empoderar gerentes a usar la capacitación de su personal. Cada lección dura máximo 15 minutos. Esta lección contiene:

- Objetivos de aprendizaje
- Enunciado explicando la importancia del tema
- Lista de materiales
- Instrucciones sobre cómo presentar la información
- Preguntas para el personal
- Una actividad para fortalecer o refrescar el conocimiento del personal

## Descripción general de la lección

### Instrucciones para la lección:

- Repase el objetivo de la lección y la información del contexto
- Repase la razón por la cual la lección es importante.
- Cuestione al personal las preguntas
- Facilite la actividad descrita
- Aporte tiempo para que el personal haga preguntas

**Objetivo:** Identificar métodos de comunicación efectivos sobre sustituciones de menú en la línea de servicio.

**Información contextual:** El tener comunicación efectiva entre el personal cuando se trata de sustituciones del menú, asegura que los estudiantes reciban una comida reembolsable, mejora la calidad del servicio de alimentos, y mejora las aptitudes de comunicación. Como práctica recomendada, el personal debe de notificar al equipo en el momento de sacar desde la segunda hasta la última charola de cada opción del menú. Si una sustitución se necesita, el personal de la cocina debe comunicar al gerente para que éste identifique una sustitución apropiada. Cada alimento nuevo tendrá que ser agregado al registro de producción. El nuevo número de porciones preparadas y el número de porciones servidas deberán ser documentados. Esta información será importante para hacer estimaciones en el futuro.

**¿Por qué es importante?** El tener comunicación efectiva entre el personal cuando se trata de sustituciones de menú es un paso muy importante cuando se trata de garantizar el almanecimiento apropiado de comida en las líneas de servicio.

## Preguntas al personal

- **¿Por qué es importante el comunicar las sustituciones?**

### Respuesta:

- Garantiza que el estudiante reciba una comida reembolsable
- Mejora la calidad del servicio
- Ayuda a desarrollar habilidades de comunicación

- **¿Con quién hay que comunicarse cuando se está agotando una opción del menú?**

**Respuesta:** Notifique al personal de cocina cuando una opción del menú se está agotando, de preferencia antes de que la opción se acabe. Si la sustitución se necesita, el personal de la cocina le comunicará al gerente para que éste identifique una sustitución apropiada. Asegúrese de añadir la opción al registro de producción y documentar el número de porciones producidas y el número de porciones que se sirvieron. Esta información será muy importante para hacer estimaciones en el futuro.

- **¿Cuándo hay que comunicar que una opción del menú se está agotando?**

**Respuesta:** Una práctica recomendada es el notificar al personal al sacar desde la segunda hasta la última charola de la opción del menú.

**Tenga en cuenta:** Las respuestas dadas son solo ejemplos y no son una lista inclusiva de todas las respuestas posibles.

## Actividad: Comunicación del personal

### **Materiales de la actividad incluidos en este documento:**

Este documento no incluye materiales complementarios.

### **Materiales provistos por la operación nutricional de la escuela:**

- Menú del sitio/escuela
- Plumas/lápices
- Papel para tomar notas

### **Instrucciones de la actividad:**

El mantener un servicio de alimentos eficiente requiere una comunicación clara y trabajo en equipo. Usando el menú de su sitio o escuela, facilite una discusión con su personal sobre cómo su equipo puede comunicarse efectivamente durante el periodo de la comida, especialmente sobre cómo mantener las líneas de servicio abastecidas de alimentos frescos y cómo comunicar cambios al menú si alguna sustitución es necesaria antes o durante el servicio.

Temas de discusión sugeridos:

- Observe el menú e identifique opciones populares que se han agotado en el pasado.
  - Identifique métodos para prevenir incidentes futuros de opciones agotadas.
  - ¿Cuál es una opción aprobada si la opción se llega a agotar de nuevo?
- Identifique a la persona responsable de comunicar cuando un alimento necesita ser reabastecido y a la persona responsable de recibir la información.
  - Si una sustitución de una opción del menú es requerida, identifique quién es responsable de hacer la sustitución, y cómo será comunicado al personal y a los clientes.
- Desarrolle normas para comunicar cuando una opción del menú se esté agotando.
  - Los tiempos de cocción y preparación variarán dependiendo de la opción del menu.
  - Use el menú de su sitio para identificar los tiempos que toma preparar y cocinar las opciones que se encuentran actualmente en el menú rotativo.



## Referencias

United States Department of Agriculture. (2015). *Professional standards for school nutrition professionals*. <https://www.fns.usda.gov/school-meals/professional-standards>



The University of Mississippi  
School of Applied Sciences

800-321-3054  
[www.theicn.org](http://www.theicn.org)