**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**
**UNIDAD 092, AJUSCO**

# EXPERIENCIA LABORAL COMO GERENTE DE COMEDOR INDUSTRIAL EN LA EMPRESA OPERADORA DE FRANQUICIAS PACAL S.A DE C.V, DENTRO DE PLANTA AB INBEV CERVECERÍA YUCATECA S.A DE C.V.

**TESINA POR RECUPERACIÓN DE EXPERIENCIA LABORAL**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE ADMINISTRADORA EDUCATIVA**

**PRESENTA**
**MARISOL ORTEGA SANTIAGO**

**ASESORA**
**MARÍA YOLANDA XELHUANTZI LÓPEZ**

**Ciudad de México, abril de 2023**

**AGRADECIMIENTOS**

Mi eterno agradecimiento a mis padres por el apoyo incondicional que me brindaron y por ser la razón más grande aliciente para el cumplimiento de mis objetivos que significan alegría y orgullo para mí y para ellos, son mi fortaleza y mis ganas de seguir fortaleciendo mi aprendizaje.

A la persona que a su corta edad supo tenerme paciencia y vivió experiencias increíbles de sabiduría y dedicación conmigo dentro de mi proceso de formación profesional mi hijo Farid, quien también supo darme todo su apoyo, amor y tolerancia, su cariño fue indispensable para esta meta en mi vida, los dos somos un gran equipo, pero sobre todo es mi gran motivación.

Agradezco a mis abuelos, fueron las personas que con su apoyo y cariño motivan mi desempeño personal, me enseñaron muchas cosas vitales para la vida y me encaminaron a ser una buena persona en todo momento. A mi hermana Cris quien junto conmigo vivió esta experiencia llena de recuerdos incomparables dentro de clases, comenzamos juntas un sueño y estamos a punto de concluir una etapa, siempre fue mi felicidad que fuéramos de la mano en esta preparación, a mi hermano Rey por su apoyo y motivación cuando más lo necesitaba, a mi primo Edgar por el cariño y el positivismo que siempre impregna en mí, así mismo agradezco a mis tíos Mine, Carlos, Vicente, Ara, Leti, José, Manuel, Ángeles, German (Que en paz descanse), Edith, Isa, por el apoyo que en todo momento son indispensables en mi vida. A la persona más alegre y atenta que conozco, mi querida Señora Male a quien admiro y valoro mucho por su apoyo incondicional.

A la Universidad Pedagógica Nacional que me dio la bienvenida a la vida plagada de retos, tras verme dentro de ella me di cuenta que fue una base para lo que concierne a la vida y a mi futuro para ser una feliz profesional.

A mis apreciados profesores durante la licenciatura que fueron base para el desarrollo de aprendizajes y habilidades los que me hicieron ser mejor persona y profesionista. Mis especiales agradecimientos a la profesora María Yolanda Xelhuantzi López por su gran apoyo y entusiasmo, en el desarrollo de este proyecto de tesina, así como, su orientación en el trascurso de la carrera, el ánimo y la dedicación fue motivación para la conclusión de este proyecto.

A las personas que me vieron en mis buenos y malos momentos desde que comenzó esta experiencia dentro de la universidad, porque su amistad es de lo más lindo que eh encontrado, ustedes siempre fueron el impulso para que todo saliera bien dentro de clases, mi eterno agradecimiento a mis queridos amigos: Lupita (Que en paz descanse), Juan y Arturo por no dejarme caer en ningún momento, admiro su disciplina y las ganas de vivir de diferente manera, su conocimiento se hizo parte del presente. A las personas más admirables y felices que he tenido durante años, mis amigas Lux, Andy, Jazz y Leti, su alegría fue impulso en todo momento.

Un gran agradecimiento a mis compañeros y amigos que estuvieron junto conmigo a lo largo de la licenciatura en especial a Lalito quien siempre me mantenía al tanto de cualquier situación en todo momento y Dani que a pesar de estar en diferentes generaciones su apoyo sigue siendo incondicional. A la agrupación EDM quien me agrego como parte de un gran equipo, por último, quiero agradecer a Cristian y José Manuel quienes confiaron en mi para el desarrollo del trabajo representando a la empresa OPERADORA DE FRANQUICIAS PACAL S.A DE C.V dentro de grupo cervecería modelo en Mérida, Yucatán.

"A la vida y a mi esfuerzo por seguir luchando
por mis metas, no fue nada fácil el proceso
pero me siento orgullosa de lo que soy
y a donde eh llegado."

ÍNDICE

Introducción……..5

Preguntas de apoyo ……...8

**Capítulo I**

La trayectoria de formación profesional y su intersección con la formación profesional.

1.1 ¿Qué fue primero, el trabajo o la formación profesional?.....9
(Momentos clave en formación escolar, personal y laboral)

1.2 ¿De qué manera se llega a trabajar en la empresa?.....23

**Capitulo II**

2.1.Nuevos retos: función gerente responsable del área del comedor “El Rincón del cervecero” ……..….....27

2.2 Relación laboral en comedor industrial y formación profesional como licenciada en administración educativa…….....41

**Capítulo III.**

3.1 La Proyección laboral del administrador educativo ¿Qué opciones se pueden implementar dentro de la licenciatura para que el administrador educativo salga un poco más preparado para llevar estas u otras actividades similares?.....45

Resultados……...….47
Conclusiones…….....49
Bibliografía……...….52

# INTRODUCCIÓN

Con cierta frecuencia quienes estudiamos la licenciatura en Administración Educativa nos cuestionamos acerca del ámbito laboral de nuestra profesión, en mi caso, el haber realizado mis estudios profesionales simultáneamente con el desempeño laboral me permitió mantener un flujo continuo de elementos teóricos y prácticos en juego permanente y en interacción constante, muy viva, que me permitió constatar que la administración educativa tiene múltiples áreas donde es factible aplicar sus principios y la mayor parte de los contenidos trabajados durante la formación profesional.

El desarrollo de esta tesina tiene como propósito que más colegas conozcan las actividades en las que transitamos como administradores educativos, las diferentes áreas en las que podemos desempeñar nuestras funciones, la relevancia de los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias que generaron las materias académicas en el trascurso de los semestres y por qué son importantes las actividades, saberes y habilidades adquiridas.

Si bien, la especificidad de nuestra licenciatura la circunscribe al ámbito educativo, su perspectiva parte de la administración general, de ahí que se hayan abordado diversas teorías que me permitieron comprender y aplicar conocimientos y habilidades dentro de la empresa donde colaboré.

En mi desempeño laboral la formación profesional desarrollada en la Universidad fue de gran ayuda para que pudiera aplicar y hacer que todo funcionara adecuadamente. Tuve interés por seguir conociendo y perder el miedo para poner de frente mi profesión, fui adquiriendo más conocimiento en diferentes áreas además de lo administrativo; en este documento describo cómo fue el proceso de la formación educativa y puntos clave de lo que fue mi proceso al llegar hasta la culminación de mi formación profesional, se describe las habilidades en cuanto los semestres y como fui que llegué a la empresa a laborar, se incluye información que expone el entorno organizacional y los procesos de administración en todas las áreas trabajadas.

En relación con la estructura que se lleva a cabo se describe la empresa en la cual laboré: Operadora de Franquicias Pacal SA de CV es una empresa con diferentes divisiones de servicios tales como modeloramas, y principalmente en servicio de alimentos, aparte de los comedores industriales tienen dos modeloramas uno ubicado en Santa Fe, Ciudad de México y el otro en Ixtapaluca, Estado de México. Ofrecen servicios exclusivamente a Grupo Modelo para eventos que se requieran, son liderados por los gerentes de cada planta, esta empresa trabaja con Grupo Modelo ubicado en Apan, Estado de Hidalgo y Grupo Modelo cervecería yucateca, ubicado cerca de la Ciudad de Mérida, Yucatán.

Esta empresa tiene como propósito cumplir con los estándares más elevados, que la empresa requiere para que operadora Pacal se encuentre en servicio dentro de planta, así mismo, con la distribución de producto de los modeloramas encargados.

Dentro de la empresa Operadora de Franquicias Pacal me he desarrollado como gerente administradora, principalmente supervisando los servicios que ofrecen de alimentos dentro de la empresa grupo modelo, cervecería yucateca, para esto me traslade a Mérida Yucatán en donde fue unos de los principales lugares en donde desempeñe más mi capacidades como estudiante de administración educativa, adicionalmente, con el objetivo de ofrecer calidad y supervisión como en personal e insumos alimenticios para la empresa contratante (Grupo modelo) apoyando principalmente con las siguientes actividades:

- Reclutamiento, selección y mantenimiento de personal.
- Detección de problemas y solución.
- Calidad y régimen dentro de la norma 251.
- Capacitación y elaboración de cursos.

**Grupo Modelo**, fundado en 1925, es líder en la elaboración, distribución y venta de cerveza en México.

Desde 2013 es la séptima zona del mayor grupo cervecero a nivel mundial Anheuser-Busch InBev. Actualmente, Grupo Modelo cuenta con 17 marcas nacionales, entre las que destacan Corona Extra, la marca más valiosa de América Latina, Modelo Especial, Victoria, Pacífico y Negra Modelo.

Del portafolio global comercializan las marcas Budweiser, Bud Light, Stella Artois, Michelob Ultra, entre otras marcas producidas por Anheuser-Busch InBev.

De igual forma, por medio de una alianza estratégica con Nestlé Waters, son distribuidas en México las marcas de agua embotellada Sta. María y Nestlé Pureza Vital.

## PREGUNTAS DE APOYO.

Durante el proceso fue importante considerar las siguientes preguntas, fueron un gran apoyo para lo que yo consideraba lograr dentro de la empresa y saber por dónde estaba caminando, así como tener más claros los objetivos a desempeñar.

1. ¿Cuáles son los diferentes problemas de la organización del personal en sus distintas áreas?
2. ¿Cómo se puede mejorar la motivación en los empleados?
3. ¿Cómo se puede saber si están siendo productivos en cuanto al servicio?
4. ¿Cuál sería la limitante para una buena producción?
5. ¿En qué área se está viendo más afectado el proceso?
6. ¿Se está laborando en relación a los lineamientos de la empresa?
7. ¿Cómo saber si se está teniendo una buena administración por parte del gerente?
8. ¿Se atienden todas las necesidades del personal y de sus áreas de trabajo?
9. ¿La motivación es fundamental para lograr un buen desempeño en los empleados?
10. ¿Qué tan importante es conocer los procedimiento y normas de grupo modelo?

## Capítulo I.

## La trayectoria de formación profesional y su intersección con la formación profesional.

### 1.1 ¿Qué fue primero, el trabajo o la formación profesional? (Momentos clave en formación escolar, personal y laboral).

El presente trabajo surge de la trayectoria que viví desde el momento que decidí continuar con mis estudios. Por principio, realicé una indagación acerca de la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), proceso que me abrió muchas puertas y también muchas salidas a mi vida, en esos momentos me encontraba pasando por situaciones personales muy inciertas; ante este aspecto tomé la iniciativa de solucionar mis conflictos y uno de esos siempre fue terminar mis estudios, cuando acudí a la página de la UPN busqué opciones que se adecuaran a mis intereses para desarrollarme profesionalmente. Tras leer las diferentes opciones, me di cuenta de que administración educativa era lo que estaba buscando, porque esta carrera tiene muchas oportunidades laborales, considerando:

- Instituciones de educación básica, media superior y superior (federal, estatal, regional y municipal)
- Instituciones de educación especial, escuelas clínicas y centros psicopedagógicos
- Instituciones de asistencia social: DIF, SSA, IMSS, ISSSTE, etc.
- Delegaciones del Distrito Federal, en sus áreas de servicio a la comunidad con programas educativos, culturales y asistenciales
- Instituciones federales (Secretaría de Seguridad Pública, SEMARNAT, Gobernación, Policía Federal, SEDESOL, IFE, etc.)
- Empresas y Asociaciones en sus áreas de servicio y capacitación
- Departamento de asesoría pedagógica según el área de intervención
- Organizaciones privadas con programas culturales y atención a movimientos juveniles
- Organizaciones privadas no educativas en áreas de admiración y servicios
- Centros de elaboración de recursos educativos: audiovisuales, impresos, etc.

Así como un amplio cuadro para que yo tuviese una formación adecuada, considerando que el perfil de egreso se basa en:

- Conocer, analizar, interpretar e intervenir en las instituciones, organizaciones y en las prácticas educativas;
- Identificar el contexto, las condiciones y los factores que han dado pie al diseño, implementación, seguimiento y evaluación de políticas educativas;
- Proponer estrategias para hacer más eficiente la gestión en el sistema educativo.

Mis intenciones siempre fueron ser alumna regular y tener promedio adecuado para lograr una beca, al paso del tiempo y del estudio constante fui seleccionada por la UPN, en ese tiempo realicé lo necesario para que mi inscripción fuese formal, los primeros semestres fueron parte importante y motivadora para mí, considerando que los espacios curriculares al igual que los profesores que tenía, me alentaban a seguir con este proceso. El hecho de conocer la información adecuada y que me involucrara a fondo en mi universidad junto con mi carrera, logró darme un enfoque de análisis en cuanto a que realmente buscaba, fue motivo y conocimiento nuevo que no solo fue enfocando en la matriz de los espacios curriculares, sino también fui creciendo personalmente, me daba cuenta cómo mi manera de pensar y actuar estaba cambiando. Esto significó formarme con conciencia crítica del proceso.

Los espacios curriculares que cursé fueron:

**PRIMER AÑO:**

- Estado, Gobierno y Sociedad.
- Fundamentos de los Sistemas Educativos.
- Introducción a la Investigación.
- Fundamentos de la Administración y la Gestión Educativa.
- Teorías de la Organización.
- Sistemas de Información.

- Desarrollo del Sistema Educativo I.
- Política Educativa Comparada.
- Métodos y Técnicas para el Estudio de los Sistemas Educativos.
- Legislación Educativa en México.
- Desarrollo Organizacional.
- Matemáticas Aplicadas a la Administración Educativa.

Estos espacios curriculares fueron muy importantes para mi desarrollo profesional, porque se cumplió con el objetivo deseado, se conoció el sistema educativo a través del tiempo, es decir, en diferentes sexenios para comprender como se ha venido llevando cada paradigma en la educación y la relación que lleva con la actualidad tanto la políticas y leyes que fueron base para lo que seguía del esquema curricular, lo más interesante fue poder lograr el objetivo este me permitió describir y comprender la determinación política en el sistema educativo nacional, como los procesos de administración y gestión al interior de las instituciones y las organizaciones, en relación a diferentes hechos sociales, políticos, económicos y culturales, tomando en cuenta los enfoques de diseño desarrollo de la evaluación que comprende los procesos institucionales, conociendo las diferentes técnicas para la investigación, que apoyaron para desarrollar proyectos durante la carrera y en la actualidad se siguen implementando, también se conoció el papel de un administrador educativo en el rol de las organizaciones y su clasificación para ejecutar adecuadamente la planeación, evaluación y control.

> “La Administración educativa se ha interesado por investigar diversos aspectos adyacentes a su propio quehacer como la legislación, los actores sociales que conforman el proceso enseñanza-aprendizaje, la estructura del sistema educativo nacional, entre otros. Por esta razón, puede dar cuenta de estos en función de su propio objeto de estudio.” SalasMadriz, F. E., (2003).

Fue necesario analizar que dentro de la administración educativa hay un objetivo que se basa en coordinar eficaz y eficientemente de los recursos de un grupo social para lograr objetivos con máxima productividad y calidad tomando en cuenta un proceso en el cual se encuentran los objetivos, la coordinación y el control, factores humanos, económicos y estructurales, prevención, planeación e investigación.

En cuanto a los sistemas de información me abrieron varios caminos, para facilitar el proceso de aplicación de la administración educativa llevando y conociendo las características de un sistema informativo, teniendo en cuenta las diferencias entre hardware y software, los sistemas de numeración, codificación y relación de los diferentes sistemas de representación, esto para llevar un proceso más adecuado al propósito.

En la línea metodológica aprendí sobre la diferentes modelos y enfoques que permitieron analizar los procesos inmersos de la administración y gestión de la política, organizaciones instituciones y niveles del sistema educativo nacional, se desarrollaron habilidades para coordinar con un sentido más humano.

**SEGUNDO AÑO:**

- Problemas Actuales del Sistema Educativo.
- Políticas Públicas y Educación.
- Herramientas para la Gestión y Administración Educativa.
- Economía y Educación.
- Factor Humano en la Educación.
- Estadística e Indicadores Educativos.
- Practica y Gestión Escolar: El Currículo.
- Gestión de la Política Educativa.
- Problematización en el campo de la Gestión y Administración Educativa.
- Finanzas Públicas.
- Administración Financiera.
- Administración de Operaciones.

La nueva visión que se formó en el año trascurrido dentro de la implementación de nuevos conocimientos de acuerdo a los espacios curriculares en proceso, fue de grandes cambios profesionales como personales, me llevo a tener una idea más concreta de lo anterior visto y que fue el resultado de lo absorbido en cuanto aprendizaje como complemento para un razonamiento más personal, los objetivos marcados dieron resultados a la crítica, describiendo que la administración educativa

implica muchos ejes para la comprensión de un resultado, basándose en la toma de decisiones y en la comprensión de varias características una de ellas las políticas públicas, los cuales son de apoyo para la organización de una institución, relacionándolas con la educación en todas sus características y saber tratarlo de acuerdo al contexto y al factor humano en la educación, llegando a un diagnóstico de estadísticas para implementar herramientas cualitativas y cuantitativas que den resultados dentro de los trabajos finales, el conocer la economía dentro de la educación me ayudo a analizar los problemas que exigieron y existen dentro de las organizaciones, las ventajas y desventajas que se desarrolla en el país como los rezagos de desigualdad, desinterés social y racismo haciendo de estos temas de mi interés para la comprensión de todo que se ha venido aprendiendo hasta este punto, teniendo como concepto la globalización y el efecto en las personas, porque su función es como engranes para un sistema productivo, en consideración y relacionándose entre educación y desarrollo, al tomar a las personas por su realidad política, social y cultural.

> "Los servicios educativos y de financiamiento son proporcionados mediante programas, que son intervenciones estructuradas con objetivos y actividades específicas, a los que se añade un presupuesto planeado. Estos programas pueden ser federales, estatales o concurrentes." Guevara Baltazar, A., Espejel Mena, J., & Hernández Ramírez, J. (2018).

Otro punto fueron las finanzas públicas, quien con gran apoyo del profesor se llegó a la crítica constructiva del objetivo, quedaron marcadas en mi formación porque la relacione mucho con el trayecto laborar en el que me relacione, esta disciplina en el campo educativo fue comprendida no solo en la obtención de ingresos, gastos y gestión de la deuda pública de un estado si no a el aprendizaje del ¿Por qué? y ¿Para qué?, reflexione acerca del conocimiento del valor y rentabilidad como de la elaboración y seguimiento dentro de una empresa y sobre todo en la educación pública para su manejo, también fue importante saber estas opciones por que como administradora educativa se pueden llevar a cabo la toma de decisiones de manera adecuada con un pensamiento crítico y basado en información concreta siguiendo lineamientos.

Analice los procesos históricos y prácticas sociales que dieron pie a la creación del sistema educativo mexicano, teniendo elementos como el aprendizaje y contexto a las funciones del estado, la educación y la sociedad, siempre conociendo el papel dentro de una comunidad, una visión, una función, conceptos de cultura, institución, escolarización y trabajando con tradiciones pedagógicas y filosóficas del sistema educativo, me abrieron a más información como a una manera más constructiva de poder comprender los espacios curriculares, las formas del estado nacional y el sistema educativo con su organización, actores y forma de gobierno, los diferentes modelos de administración gestión educativa: federalización, desconcentración, modernización, contemplados en el estado y el gobierno tanto actual como el pasado, el resultado que tuve fue el análisis adecuado para saber que grandes instituciones trabajan con una estructura y una organización de manera transversal, es decir productiva, eficiente e inteligente para contar con una organización que transforme en recursos y en los bienes, para el ayudar a los logros de los objetivos con ayuda de un mínimo y por ultimo que sea una estructura integra y que trabaje como un todo que sea capaz de trabajar con la esencia de su carácter con valores, hábitos, políticas, programas, sistemas y estructuras que apoyan al aprendizaje organizacional.

**TERCER AÑO:**

- Innovación y Cambio Organizacional.
- Evaluación de Políticas Públicas.
- Diagnostico en la Gestión y Administración Educativa.
- Planeación y Evaluación Educativas.
- Administración y Gestión de Organizaciones Educativas.
- Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Optativa: Gestión de la Seguridad de la Información.
- Optativa: Gestión de las Políticas Públicas en el Campo de la Administración: Intervenciones Grupales Institucionales.
- Prácticas Profesionales*:* Campos de Intervención.
- Optativa: La Función del Administrador Educativo.
- Optativa: Procesos de Globalización y Educación.

- Optativa: Temas Selectos de Aplicación en Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Administración Educativa.

El comenzar este semestre fue de cambio, lo interesante fue el aprendizaje y la adaptación a la forma de trabajar en línea, fue importante porque se aprendieron nuevas estructuras y colaboraciones para llegar al objetivo de cada espacio curricular como de optativas, la manera de innovar nuevas estrategias dentro de los proyectos a entregar fue lo más simbólico un administrador educativo, tenemos que ser persistentes al cambio en cualquiera de sus áreas, así mismo conocer y ser consiente del panorama que se vive en el presente, para planear y evaluar proyectos educativos de acuerdo a la visión y misión de lo requerido, fue de gran ayuda poder comprender el espacio curricular de tecnología de la información y comunicación, porque en este tiempo se contemplaba una nueva estructura en línea de modelo de aprendizaje, se abrió un amplio concepto de visualización y herramientas.

> "La creciente digitalización de todos los ámbitos de la vida (personal, académico, profesional y social) exige una profunda transformación de la educación a la vez que propicia una reformulación de los procesos de comunicación y de aprendizaje. Las redes y el acceso a la información y al conocimiento en cualquier momento y lugar convierten cualquier espacio en un potencial escenario para aprender." Gisbert Cervera, M., & Johnson, L. (2015).

Las tecnologías son de mucho apoyo en la actualidad y conocer sus políticas, seguridad y procesos abre el campo para un profesional adaptable a los a cambios, tanto de la organización educativa como de lo social, fue interesante poder entrelazar las optativas con mis materias, porque se basaron en las innovaciones, en la actualización de nuevos conocimientos implementados más en el espacio curricular de diagnóstico en la Gestión y Administración Educativa, fue importante como interesante conocer campos más allá de lo que se viene viendo y poder tener en cuenta una gestión y su proceso es considerable para una institución como su administración por que se planea y se evalúa para las instituciones educativas de México, vine de la mano junto con mis prácticas profesionales el espacio curricular de Tecnologías de la Información y la Comunicación, este espacio me abrió muchas fuentes de información así como conocimiento desconocido de seguridad eh implementación en la información de datos de una institución o en su caso una empresa a

la cual se colabore, el resguardo y saber cómo hacerlo es importante, así como la implementación adecuada de acuerdo a leyes, metas, objetivos, visiones y contexto social.

Por lo que a las prácticas profesionales se refiere a las nuevas actualizaciones y un modelo nuevo de implementar conocimiento basado en áreas tecnológicas para capacitación y diferentes estrategias de promover información. Las cuales realicé en el Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura (INBAL) con el objetivo de realizar cursos de capacitación para profesores en la herramienta Moodle.

La plataforma Moodle es un sistema para el manejo de del aprendizaje en línea gratuito que permite la creación de sitios web personalizados gratuitos el cual se caracteriza por módulos como: consulta, foros, cuestionarios, encuestas, chat, videoconferencias etc.

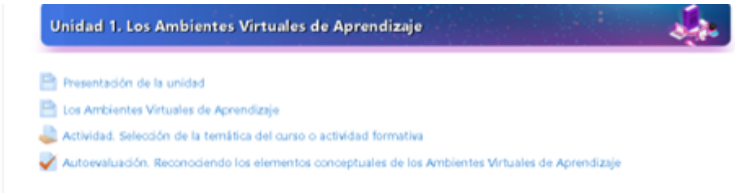
Una plataforma completa para lo que se desea realizar, en este caso desde la recolección de información y el proceso de elaboración como su estructura para su implementación para después ser vaciado en la plataforma. En mi caso trabaje con un diseño para la capacitación de los profesores de artes para esto nos enseñaron paso a paso los procesos para el diseño del programa.

El curso se diseñó en la plataforma Moodle del INBAL, con la dirección de la Subdirección de Desarrollo y Extensión Académica, a cargo de la Lic. Laura Hernández Platas. En la primera sesión se aportó con el apoyo de Verónica Martínez, encargada de área, quien dio a conocer que el curso como primer punto se indicó se trata de un formato con una estructura para una mejor organización e información del tema que planteamos, se utilizó un formato didáctico el cual fue explicado detalladamente para que nosotros visualizamos ese desarrollo, tomando en cuenta que el curso es autoadministrable, esto quiere decir que

no hay foros como tal, son ejercicios de repaso como cuestionarios automatizados y no requiere de un asesor pero si una institución de apoyo en cuestiones de información, para esto se tuvo que tener cuidado con datos, se nos proporcionó una contraseña para ingresar  a partir de ahí elaboramos un formato para ingresar, el curso tiene como nombre: **DISEÑO INSTRUCCIONAL PARA AMBIENTES VIRTUALES DE APRENDIZAJE**,  en sus aparados contenía:

- Presentación.
- Encuestas.
- Agenda de actividades.
- Novedades.
- Dudas al acceso.

Fue un punto de apoyo de lo que se venía a trabajar en el tiempo requerido, así como el tema dando una pequeña introducción al desarrollo de la elaboración de cursos dentro de Moodle, este se estructura con una primera unidad basada de la siguiente manera:




**Los ambientes virtuales de aprendizaje**

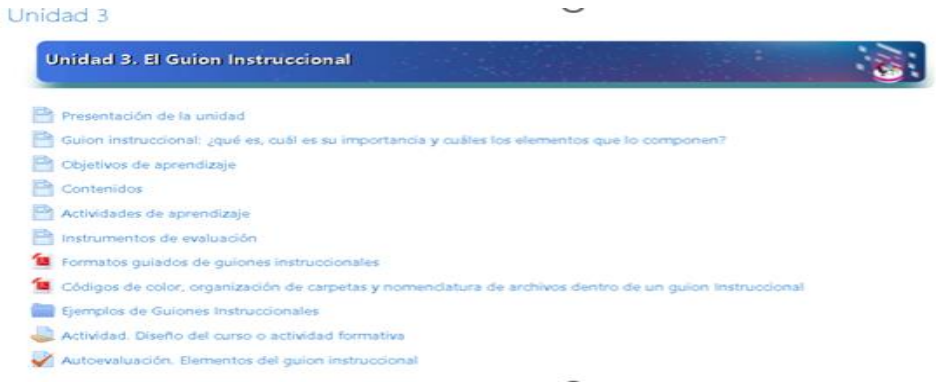
- Presentación de la unidad.
- Actividad: selección de la temática del curso o actividad formativa.
- Autoevaluación: reconociendo los elementos conceptuales de los ambientes virtuales de aprendizaje.

En esta unidad se comprendieron y entregaron actividades basadas de acuerdo al tema a trabajar: “Comprensión de trabajo en Google”, que durante este curso se desarrolló en función de las actividades y procesos de los puntos anterior mente mencionados. Así mismo, al término de esta unidad en la fecha indicada se continúa el proceso con la segunda, que contiene:

**Diseño instruccional**

- Presentación de la unidad.
- Diseño instruccional.
- El diseño instruccional y los ambientes virtuales de aprendizaje.
- Actividad: análisis del curso o actividad formativa.
- Autoevaluación: elementos del diseño instruccional.

Los formatos contenían instrucciones para la colocación de páginas e información dentro de la página web, así como instrucciones para hacerlo más didáctico, por ejemplo: la colocación de videos o encuestas.




**El guion instruccional**

- Presentación de la unidad.
- Guion instruccional: ¿qué es, ¿cuál es su importancia y cuales los elementos que la componen?
- Objetivos de aprendizaje.
- Contenidos.
- Actividades de aprendizajes.
- Instrumentos de evaluación.
- Formatos guiados de guiones instruccionales.
- Códigos de color, organización de carpeta y nomenclatura de archivos dentro de un guion instruccional.
- Ejemplos de guiones instruccionales.
- Actividad: diseño del curso o actividad formativa.
- Autoevaluación: elementos del guion instruccional.

En esta unidad se determinó la importancia del curso a elaborar, se comprendió el objetivo al cual se quería llegar y así poder colocar la información adecuada para su proceso, fue importante para la elaboración de lo didáctico como los cuestionarios, encuestas, imágenes, mapas conceptuales, videos o paginas infamativo, que se desgloso en la unidad siguiente ya con un carácter más preciso.

**Plataformas educativas Moodle**

- Presentación de la unidad.
- Plataformas educativas.
- Moodle características, posibilidades, limitaciones y herramientas.
- Instrucciones teóricas para las herramientas de Moodle.
- Actividad 1: desarrollo del curso o actividad formativa.
- Actividad 2: integración del curso o actividad académica.
- Autoevaluación: características y herramientas principales en Moodle.

Fue muy satisfactorio poder trabajar con el diseño de curso dentro del INBAL. Aprendí que como administradora educativa se cuenta con la habilidad de poder llevar un proceso adecuado, planeando programas estratégicos para un mejor aprendizaje e implementación de información en la actualidad porque en estos contextos de pandemia es muy requerido como practico, los guiones instrucciones fueron de gran apoyo y más que nada una guía para poder llegar a la misión solicitada, que fue llevar a cabo un curso con todos los requerimientos planteados.

**CUARTO AÑO:**

- Prácticas Profesionales I.
- Optativa: La Función Del Administrador Educativo en la Capacitación.
- Optativa: Seminario De Diseño Metodológico.
- Prácticas Profesionales II.

- Optativa: Gestión De La Seguridad En La Información.
- Optativa: temas selectos de Aplicación de Tecnologías d la Información y Comunicación para la Administración Educativa, recuperación y Uso de Datos sobre la Educación disponibles en internet.

La razón de la elección de las optativas y prácticas cursadas tuvieron como objetivo el seguimiento de las anteriores optativas como el enfoque que tengo del área que me gustaría desarrollarme laboralmente, fue de gran ayuda todo el conocimiento que mis profesores me brindaron en este año, pero en especial a mis profesores de prácticas porque me parecieron muy interesantes, en ellas aprendí a elaborar, cooperar y analizar el informe de proyecto para la sala lúdica dentro de la zona arqueológica en Tlaxcala, Cacaxtla Xochitecatl, me identifique con este proyecto y con la información que nos brindaron en cuanto a la lactancia materna,  para mí fue gratificante poder contribuir a dar ideas de diseño, construcción, acomodo y desarrollo de una organización para el aporte de ideas y construcción, fue tedioso ya que nos encontrábamos en pandemia, solo en una ocasión se visitó la zona y fue maravilloso poder recorrer sus espacios también conocer en donde quedaría nuestro proyecto, la persona encargada proporciono suficiente información para la aplicación de nuestro proyecto en pie y del lugar en donde se colaboraría mandando videos e información detallada de la zona así como platicas por plataforma zoom.

Las prácticas y optativas me apoyaron en el desarrollo de mis habilidades y la relación con el empleo como gerente del comedor industrial en Mérida (Aprendí junto con la acción). Aquí reconocí que las habilidades que se adquieren en el proceso de ser profesional es indispensable para una empresa, la cual tiene que retomar conocimientos para ser más productiva, como la elaboración de cursos y gestión de la seguridad con el apoyo en la recolección de diferente información en plataformas digitales para un uso adecuado, aplicándola en la empresa de la mejor y segura manera, tiene que ver con el resultado, protección de datos, políticas y leyes para que los resultados fuesen buenos y satisfactorios.

## 1.2 ¿De qué manera se llega a trabajar en la empresa?

A continuación, se relata la manera en que ingresé a la empresa Operadora de Franquicias PACAL, esta empresa en sus comienzos fue poseedora de restaurantes y servicios externos de eventos de comida, ellos después fueron anexando franquicias de Modeloramas, inicialmente uno que se encuentra en Ixtapaluca, luego otro en Santa Fe.
Hace cuatro años comenzaron con los comedores industriales, el primero fue en Aguascalientes, en el que laboraron solo un año, después se presentó la oportunidad en Mérida Yucatán y suscriben un contrato anual con la cervecera.

En agosto del 2020 salió una publicación por Facebook para una vacante becaria para apoyar el proceso de facturación e inventarios para los Modeloramas (tiendas en México dedicada a la venta de cerveza y productos de partners estratégicos conectando a las marcas de Grupo Modelo directamente con el consumidor final.); recibí una llamada telefónica donde me convocaban a colaborar justo en ese tiempo la pandemia estaba en curso, en su momento más mortífero y se dio el confinamiento. La entrevista inicial fue por teléfono y una visita en Santa Fe con uno de los socios, conversamos y de ahí estuve apoyando en lo administrativo con los Modeloramas por un tiempo. Cuando en la empresa tenían problemas yo los apoyaba, paulatinamente surgió la confianza en mí después de un corto tiempo.

Durante pandemia por el COVID19 la situación se tornó sumamente difícil personalmente, pero con la contratación para la administración y facturación de los Modeloramas pude con el sustento económico por la situación que se presentaba.
Después de unos meses de constante trabajo la situación fue favorable, en Mérida se requería un supervisor para el comedor industrial de la Cervecería Modelo, me propusieron un lugar para vivir, trasporte y sueldo mejor, con tal de llevar a cabo las funciones gerenciales y eficiencia dentro de mis labores, pero lo más importante era resolver problemas y tener trato amable con los gerentes de la cervecería. Tras una entrevista, en noviembre de 2020, acordamos iniciar en Mérida; arreglé y preparé lo necesario para continuar con la escolarización de mi hijo y la manera de no ver truncada mi formación profesional.

Trasladarme a Mérida fue una decisión muy difícil, pero las situaciones se fueron prestando para que me fuera, decidí aceptar el puesto. A la semana ya tenía mi boleto de avión junto con el de mi hijo; el proceso fue rápido, para entrar a la planta tenía que aplicar tres cursos aprobados con el mínimo de 90%, en cuestiones de seguridad, ambiental y calidad que se requieren dentro de la planta, por otro lado, el aprender a conducir un vehículo de inmediato fue otro reto que pasó por mi vida, porque para poder trasladarme a planta y poder surtir productos para el comedor era de manera indispensable tener licencia de conductor y saber manejar un vehículo, logré resolver este tema muy pronto.

El recibimiento por parte de los empleados fue agradable, aunque al principio su manera de expresarse me tenía un poco inquieta, por la falta de costumbre y no saber cómo dirigirme a ellos. Al principio me dediqué a inspeccionar y conocer el proceso del comedor, así como la interacción entre los empleados; de forma paralela, me dediqué a llevar un control y administración de los productos que entraban y los alimentos que se preparaban día con día.

> En la sociedad moderna, casi todo proceso productivo se realiza por medio de las organizaciones. Así, la sociedad moderna e industrializada se caracteriza por ser una sociedad compuesta por organizaciones. El hombre moderno pasa la mayor parte de su tiempo en las organizaciones, de la que depende para nacer, vivir, aprender, trabajar, ganar su salario curar sus enfermedades, obtener todos los productos y servicios que necesita. Chiavenato I, (2011 p. 10)

Para poder integrarme en la organización fue necesario estudiar su contexto y la forma en que trabajaban con el proceso del día, por ejemplo; con los horarios del personal y la amplia información de documentos que se tenían archivados en el la empresa, analicé las finanzas y presupuestos para cada área y acomodé los documentos en físico que se tenían, es decir, en primera instancia fue la adaptación en el ambiente laboral y los horarios que se manejaban, a continuación muestro un ejemplo del horario que a primera instancia se procedía:

| SEMANA DEL 04 AL 9 JULIO 22 | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE PERSONAL | TURNO | TENTATIVO | HORARIO |
| | | | |
| SEYMI CANTE MEX | TURNO 1 | SERVICIO / CAJA | 9:00 PM – 7:00 AM |
| BETY BADILLO MONTALVO | TURNO 1 | FRIA / PLANCHA | 9:00 PM – 7:00 AM |
| ALMA KARINA HDZ | TURNO 2 | SERVICIO | 7:00 AM – 3:00 PM |
| EDWARZ CAIXBA | TURNO 2 | CAJA | 7:00 AM – 3:00 PM |
| ERICK JOAQUIN FLORES | TURNO 2 | DISH | 7:00 AM – 5:00PM |
| ANGELES ARIAS | TURNO 2 | PLANCHA | 7:00 AM – 3:00 PM |
| BIVIANA DEL SOCORRO | TURNO 2 | FRIA | 7:00 AM – 2:00 PM |
| JESUS RENE PINZON | TURNO 3 | SERVICIO / CAJA | 1:00 PM – 9:00 PM |
| SOFIA ARACELI CEBALLOS | TURNO 3 | PLANCHA | 3:00 PM – 9:00 PM |
| MELVA | TURNO 3 | DISH | 3:00 PM – 9:00 PM |
| GASPAR ALEJANDRO MOLINA | TURNO 3 | FRIA | 1:00 PM – 9:00 PM |
| LUIS | ~ CHEF ~ | | ™ |

Para lograr este proceso de adaptación recordé lo teórico de los espacios curriculares a lo largo de la carrera, es decir la formación del administrador educativo se enfoca en la toma de decisiones adecuada para el beneficio de la organización donde labora. Me centré en el contenido del trabajo administrativo, en este caso radicó en finanzas, producción recursos humanos y liderazgo; después apliqué la planeación, organización, integración, dirección y control, enfocados en la parte técnica, analizando el comportamiento de las personas, ya que en este aspecto fue un cambio radical a lo que vivía en CDMX.

En este sentido, me di cuenta de que la comunicación entre el personal era deficiente, lo cual producía problemas de relaciones interpersonales, dificultad en la toma de decisiones, insensibilidad en los asuntos humanos, dificultades para integrar las funciones administrativas, estos fueron los principales puntos que me enfoqué, porque no se laboraba de la mejor manera, atacando este punto se podría generar mejor resultado de atención y trabajo en el comedor.

> Las organizaciones pueden estudiarse desde el punto de vista de sus objetivos, los cuales establecen la base de las relaciones entre la organización y su ambiente. La organización no persigue un solo objetivo, pues tiene que satisfacer una enorme calidad de requisitos y exigencias que le imponen el ambiente y sus socios. Estos objetivos no son estéticos, si no dinámicos y están en evolución continua, alterando las relaciones de la organización con su ambiente (externas) y con sus miembros (internas, y hace que los objetivos sean continuamente reevaluados y modificados en función de los cambios del ambiente y de la organización interna de sus miembros. Chiavenato I, (2011 p. 22)

Esto me permitió llevar a cabo las reglas obligatorias dentro de planta, me exigían la seguridad de todos los colaboradores, estableciendo normas y procedimientos para prevenir accidentes y controlar los resultados, es decir, mantener esta cultura dentro de los empleados, de esta manera la seguridad de todos se volvió responsabilidad mía, así como los asuntos de seguridad de cada área y en cuestiones de calidad aprendí que el trabajo tiene que ser de acuerdo a la norma 251[1] y llevando un procedimiento nombrado 5s[2] aplicándolos en todo momento y supervisado por una persona dentro de planta encargada específicamente de estos dos puntos, teniendo cargo de hacerme saber los faltantes y las mejoras de productividad. En cuestiones ambientales se revisó el método de separación y desecho de los residuos sólidos, así como el cuidado del medio ambiente de acuerdo a los productos que manejamos y aplicamos dentro de comedor.

Estos nuevos conocimientos resultaron fundamentales, así que fue indispensable aprender estos procesos. Al inicio de mi experiencia dentro del campo laboral, se aprendió lo básico en cuestiones de semanas, era necesario porque es aplicado diariamente e indispensable para que la empresa colabore con grupo Modelo, de esta manera así fue el proceso que llevé en la empresa y el comienzo de una nueva experiencia en la empresa OPERADORA DE FRANQUICIAS PACAL.

---

[1] Esta **Norma Oficial Mexicana** establece los requisitos mínimos de buenas prácticas de higiene que deben observarse en el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios y sus materias primas a fin de evitar su contaminación a lo largo de su proceso

[2] El método de las **5s** es un concepto **que** aplicado continuamente a la gestión y administración del puesto de trabajo conduce a un proceso de mejora continua, consiguiendo mejorar la productividad, competitividad y calidad en las empresas

## CAPITULO II

### 2.1 Nuevos retos: función gerente responsable del área del comedor “El Rincón del Cervecero”

El papel que se desempeñe, desde una mirada como administrador educativo en la industria de alimentos, fue un trabajo eficiente y eficaz con los recursos que se tienen dentro del comedor, llevar un presupuesto adecuado para el proceso y buen manejo del personal a cargo para un buen desempeño, pero sobre todo la toma de decisiones que favorezcan a la empresa; así como mantener los estándares de higiene y seguridad.

Análisis de puesto:
Puesto: Supervisor Administrativo
Ubicación: Carretera Mérida- Celestún km 15, S/N, 97350 Hunucmá, Yuc.
Fábrica: Mérida Yucatán
Contacto Permanente: con gerentes de diferentes departamentos, producción, mantenimiento, sanidad, transporte, administrativos y visitantes.

El papel fundamental que tuve dentro de la empresa fue el ejercicio de una coordinación balanceada entre los objetivos y la adecuada realización de las actividades de las áreas funcionales:

La producción: importante área, ya que formula y desarrolla los métodos más adecuados para la elaboración de productos alimenticios, al suministrar y coordinar: mano de obra,

equipo, materiales y herramienta requeridas para el proceso que se exige dentro de la elaboración de alimentos

Marquetikg: Fue una función transcendental, ya que se cumplen algunos propósitos de venta, para la distribución y su disposición en momento oportuno y al precio adecuado, tomando en cuenta propaganda eh información para conocer variedad de platillos.

Finanzas: la empresa trabaja con base en movimientos de dinero, se encargó de la distribución adecuada del presupuesto y fondo y el suministro del capital que se utiliza en el funcionamiento de la empresa, procurando cubrir las necesidades de las diferentes áreas del comedor, con el objetivo que puedan funcionar adecuadamente.

Personal: en este aspecto se trabajó con la planeación, la organización y técnicas para que el personal trabaje de manera eficiente lo que significó que las personas trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable.

Fue importante reconsiderar las etapas de planeación: quien tuvo como función del contenido técnico, en donde analicé el ¿Por qué? y ¿Para qué? de acuerdo al análisis de las problemáticas que se encontraban en general en el comedor, identificando causas posibles, probables y reales; en este caso me di cuenta que con la capacitación del personal se podían solucionar algunos conflictos, así como la contratación de personas que tengan habilidades para desempeñarse en el área indicada estableciendo metas y objetivos, así como la organización de una estructura en compras y distribución de productos para que se pueda facilitar, la coordinación de los recursos como la división del trabajo en diferentes horarios y días dependiendo las habilidades del personal.

> Ciencia y arte al mismo tiempo, dado que está fundamentada por un método científico e implica habilidad y talento para ponerla en práctica, la administración de calidad total es el resultado de más de 50 años de investigación y de estudios. La unión de científicos e ingenieros de Japón (JUSE, por sus siglas en ingles) en los últimos años paso a renombrar el anteriormente llamado control total de calidad, para rebautizarlo como administración de calidad total (ACT). El nuevo enfoque de la ACT apunta hacia el impacto estratégico, al considerar en una prospección holística (o integral) a empleados, empresas y sociedad. (Gómez S. 2000 p. 69)

La dirección que mantuve fue a través de planes, de acción y motivación, tratando de ser eficaz con la distribución de responsabilidades y manejo adecuado de los insumos, elaborando inventarios de consumo y preparación de acuerdo a los alimentos, tomando un control para asegurar las tareas asignadas a cada persona y sean capaces de apegarse a los planes establecidos tomando en este punto el método de las 5s, las 5s es un método japonés el cual se clasifica en:

- Seri (selección)
- Seiton(Orden)
- Seiso (Limpieza)
- Seiketsu (Estandarización)
- Shitsuike (disciplina)

Este procedimiento conduce a la mejora continua y fue indispensable para un buen aspecto del comedor y ejecución del día a día.

Para esto se tuvo que mejorar la perspectiva del personal, elaboré varios cursos de capacitación básicos para el conocimiento de algunos temas en específico que requería grupo modelo esto fue importante:

- Crear mejor imagen de la empresa.
- Mejora la relación jefe subordinado.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo.
- Incrementa los niveles de satisfacción al puesto
- Permite el logro de metas individuales
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual
- Aumenta la confianza del trabajador, la posición asertiva y el desarrollo
- Desarrolla un sentido de progreso.

Para esto tuve que ponerme a investigar todos los procedimientos y fuentes dentro de la planta para agregarme más a los objetivos, por lo regular los cursos que se elaboraban

estaban relacionados en cuestiones de seguridad y manejo de herramientas dentro de cocina, como el uso adecuado de los utensilios punzocortantes, manejo adecuado de químicos, manejo adecuado de alimentos, manejo adecuado de utensilios colocando por colores en sus respectivas áreas, manejo de vestimenta adecuada etc. Así mismo impartirlos a cada una de las personas, dando elaboración de reportes de estos mismos a grupo Modelo cada semana.

| | 24 | MAYO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Empresa socia | Nombre | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | MAYO |
| BETZIMONAN | JUAN FRANCISCO ORTEGA RUIZ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| BMSA | RAYMUNDO CHABLE | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 80% |
| CONSERTO | RIGOBERTO CABRERA | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 60% |
| ECOLAB F&B | LUIS OSCAR RIVERA ENCINA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| EUROCHEM | GUIMER ISMAEL TZUC CHOCH | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 60% |
| L&M LOGISTICS | SINAHÍ LEON | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| LIONS SEGURIDAD | JOSE FIDENCIO INTERIAN ALAVEZ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| MMEEPI | KEVIN | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 60% |
| NALCO | SONIA ELIZABETH CHAVEZ MONTOYA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| PACAL | MARISOL ORTEGA SANTIAGO | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| REGER | GENNY DEL ROCIO DZUL CASTILLO | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| RELTA | MARIA GUADALUPE PEREZ LOPEZ | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 80% |
| SIMAC | BLANCA LEON MATO | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| SOLUCIONES INTEGRALE | GRISELDA MARTIN | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 80% |
| VIKEPASA | SANDY FRANCO | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| VIAR | ERICK DE LA CRUZ GONZALEZ | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 40% |
| GOVA INDUSTRIAL | KEVIN MONTERO | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 60% |
| JPS | EDUARDO ABEL GUTIERREZ CRUZ | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 60% |
| MEGARA | MARIO MAGAÑA | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 80% |
| CHEMTREAT | LUIS DIAZ | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 60% |
| ECOLAB PLAGAS | EMILIO BURGOS | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 40% |

Como se mencionó anteriormente, existen varios aspectos para el cuidado del personal como en las instalaciones y se dividen en:

- Seguridad
- Ambiente
- Calidad

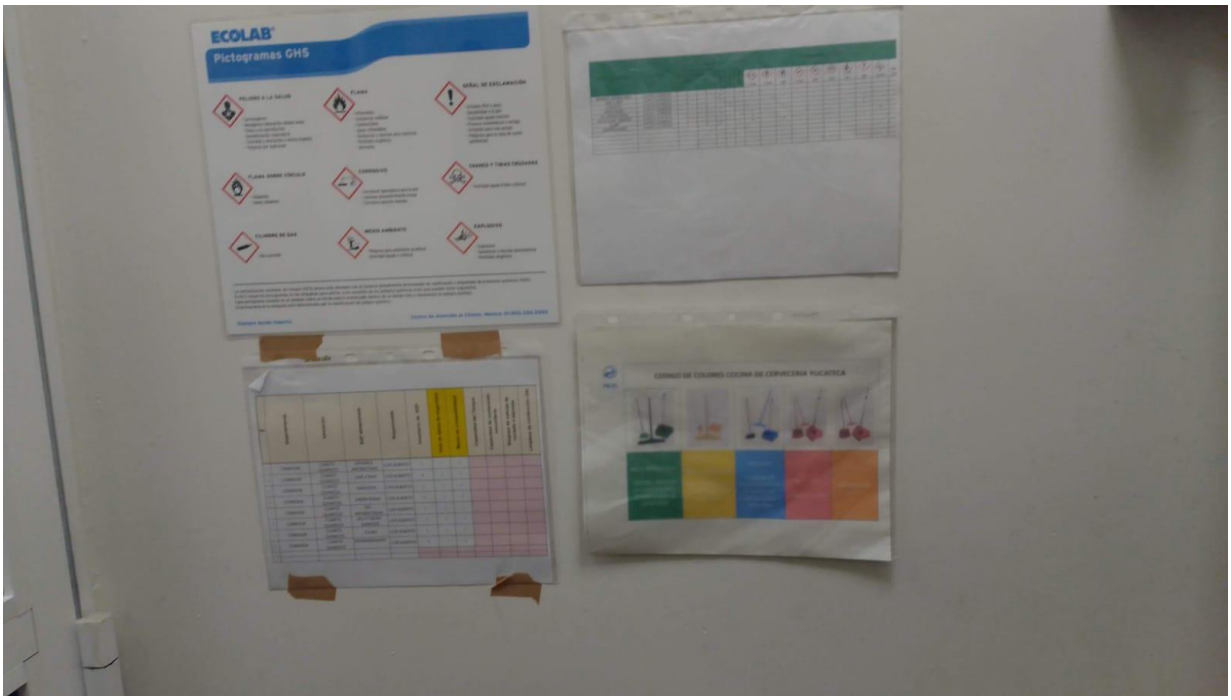
Como encargada de comedor tuve que adaptarme a ciertas características distintas y con diferentes procesos, la responsabilidad adquirida tiene como finalidad implementar las normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar resultados llevando adecuados procedimientos al día, la intención era el cambio de mentalidad y conducta de los trabajadores con actividades proactivas, para esto implemente un liderazgo visible que supervise cada comportamiento del staff.

Llevaba reuniones de seguridad cada semana y supervisiones, también me capacitaba para el seguimiento a normas, nos daban como tema importante las condiciones y riesgos inseguros, que puedan desencadenar un accidente, esto significa que las condiciones inseguras van más relacionado a maquinaria, por ejemplo, en mal estado que desencadene un accidente como las instalaciones, el equipo de seguridad o las formas de procesos llevando de la mano los actos inseguros esto se refiere a la manera de trabajar del personal, el cómo se desempeña y cuánto es capaz de seguir reglas y procedimientos; me percaté, desde la visión de un administrador educativo, que esto es importante porque construye una base para la preservación de la unión del personal así como su salud física, mental y social; es decir, que el trabajo colaborativo en el equipo de trabajadores es básico.

Dentro del comedor me exigían mantener pisos secos para evitar resbalones y caídas, así como el manejo de utensilios de cocina, como los cuchillos que cuentan con puntas y deben ser manejados por medio de capacitación y con adecuado almacenamiento. En tercer lugar, el flujo de gente debe ser a manera de flechas que indiquen las rutas seguras para desplazarse.

El almacenamiento de producto debe consistir en no dejar insumos expuestos para evitar accidentes, etiquetando y acomodando de tal manea sea fácil su extracción y manejo.

El uso de gas tiene que ser inventariado y constantemente en revisión para evitar fugas, el uniforme adecuado para los trabajadores como las botas industriales y uniforme con mangas largas, ya que, para el ingreso a planta es indispensable tener en cuenta todos estos aspectos y supervisarlos diariamente y en todo momento.




En cuanto al tema ambiental, se considera tener espacio para la colocación de contenedores de basura con etiquetas, informando de lo que se tiene que ingresar a diferente contenedor como:

Orgánica:

- Restos de comida.
- Huesos y pieles de frutas y hortalizas.
- Posos y filtros de café.
- Sobres de infusiones.
- Cáscaras de huevo.
- Restos de plantas y flores.
- Cáscaras de frutos secos.

Papel:

- Periódicos, libros, sobres, revistas y otros papeles.

Plástico:

- Botellas de plástico de agua o de otro producto, limpios sin residuo de algún alimento o algún otro material.

RSU:

- Todo material que tenga contamínate alimenticio excepto por las botellas de aceite. El uso de aceite tiene que ser a manera que no tenga acceso a las coladeras, este se vierte en un contenedor aparte y colocado en una sección especial para su retiro adecuado de igual manera la clasificación de basura se deposita en diferentes lugares y son recolectados por distintas áreas para su reciclado o bien para su desecho, nosotros como comedor se debía de tener un área específica para cada bote con etiquetado adecuado y descripción.

El punto de calidad fue el más exigente por el manejo de alimentos, la constante revisión de productos en buen estado así como fechas de caducidad, tienen como propósito llevar al comensal una buena preparación, esto implica: almacenamiento adecuado de los productos colocando de manera principal los próximos a caducar y detrás los de fecha más reciente; los productos cárnicos deben estar en congelación, etiquetado con nombre de producto y caducidad, la fruta y verdura tiene que ser lavada y desinfectada, con un proceso de esterilización, la producción tiene que ser cuidadosa, cuando se están elaborando los alimentos es indispensable el lavado de manos cada 15 min y sin nada de utensilios innecesarios que puedan contaminar los alimentos tomando principalmente las cinco M[3] que abarca los posibles peligros físicos, químicos y biológicos :

- El manipulador es el más importante, ya que lleva consigo una gran cantidad de bacterias en su uniforme, manos, zapatos y otros objetos, de ahí que sea muy

[3] Es una herramienta para la **gestión de proyectos** que tiene por objetivo analizar las causas de un problema. Este método fue creado por el profesor **Kaoru Ishikawa**, por ello, también es llamado "Método Ishikawa".

importante que tome conciencia de su indumentaria y que tenga un cuidado extremo.

- La materia prima puede llegar con contaminantes externos, por lo que debe lavarse o almacenarse de forma adecuada para evitar que las sustancias indeseadas aumenten o se multipliquen.
- El medio ambiente. Un establecimiento sin un buen mantenimiento de limpieza puede ser un enorme foco de contaminación y la razón de que los alimentos lleguen contaminados al consumidor.
- Los materiales también son un foco de entrada de contaminantes. Todos los utensilios y materiales utilizados deben estar homologados para uso alimentario y nunca deben utilizarse los no destinados a este uso.
- El método. Una mala praxis resulta la mejor de las vías de entrada de los contaminantes en las comidas.

Esto para evitar posibles contaminantes dentro de la producción tomando en cuenta que el siguiente procedimiento llevara a mejores resultados:

- Enfriar de forma inadecuada los platos terminados. Se debe pasar de una temperatura de 60ºC a 4ºC en menos de cuatro horas.
- Una mala cocción de los alimentos. La cocción es el último peldaño antes de que lleguen al consumidor. Una temperatura incorrecta no eliminará los posibles patógenos y los alimentos pueden salir de la cocina contaminados. Para asegurar una correcta cocción, será necesario el uso de un termómetro, así se garantizará que el interior ha llegado a la temperatura necesaria.
- No evitar la contaminación cruzada. Este es un aspecto muy importante cuando se trabaja con alimentos crudos y cocinados o en la limpieza de los utensilios utilizados. Las manos deben lavarse a conciencia cada vez que se manipulan alimentos crudos y cocinados, así como los utensilios o herramientas que están en contacto con los alimentos.
- Deficiente almacenamiento. Puede ocurrir que los alimentos no estén ordenados de forma correcta en los frigoríficos. Hay zonas más y menos frías y una incorrecta

colocación puede derivar en contaminación. Es fundamental separar los alimentos crudos de los elaborados, tanto dentro como fuera del frigorífico. En caso contrario, se facilita una contaminación cruzada.

- Manipuladores portadores de enfermedades o infectados. Es imprescindible no estar en contacto con alimentos si se sufre un proceso infeccioso, como gripe o gastroenteritis, y mucho menos manipularlos.
- Falta de higiene del personal. El manipulador de alimentos debe tener cuidado de su higiene tanto en el trabajo como en su domicilio, ya que trae consigo todo lo acumulado en su día a día. Las enfermedades transmitidas por los alimentos involucran más de un aspecto de los mencionados. A menudo, la combinación de varios de ellos es el detonante de una toxiinfección alimentaria.

Un punto importante es la limpieza y desinfección, es necesario desinfectar después de limpiar: se limpia lo perceptible y se desinfecta lo invisible. Para lavar equipos, herramientas y mesas de trabajo, siempre después de cada uso se empleará agua caliente, detergente y desinfectante.

Para una buena implementación es importante considerar diferentes áreas en cocina y su funcionamiento como la clasificación de tareas que requiere cada una para un buen proceso, es por eso que cada área tiene una clasificación y se encuentra señalado de la siguiente manera:

- Fría
- Servicio
- Plancha
- Dish
- Proceso

A partir de la clasificación, comprendí las dificultades que tenían, tomando los puntos más importantes como la:

Misión y objetivos

- Proceso productivo
- Estructura organizacional
- Funciones y líneas de autoridad
- Recursos disponibles
- Clientes y proveedores
- Fuerzas y debilidades

El comprender el manejo de un presupuesto adecuado y como conocer los límites de dinero para la compra de producto era de suma importancia para que los trabajadores puedan tener una producción exitosa, para esto elaboré inventarios de acuerdo a los alimentos que se preparaban semanalmente; de acuerdo con este tema también diseñé cuestionarios de satisfacción para los empleados de planta, que se aplicaban con la intención de evaluar al personal y a los alimentos que se consumían diariamente.

> Del ambiente organizacional obtiene datos e información para la toma de decisiones (investigación de mercado, investigación de proveedores, coyuntura económica, pedidos de clientes, etc.), insumos para su operación (entrada de recursos materiales, maquinas , equipos, materias primas, entre otros), recursos financieros (prestamos , financiamientos, utilidades provenientes de facturación, etc.), recursos humanos, restricciones impuestas por el ambiente, ( legislación relacionada con sus operaciones, imposición de contribuciones e impuestos, limitaciones legales relativas a los procesos, entre otros). Chiavenato I. 2011 p. 130)

A partir la clasificación de información del funcionamiento dentro del comedor, tanto en producción, financiamiento y de recursos humanos, me di a la tarea de conocer a fondo la colaboración del personal para la producción del comedor, tomando en cuenta las habilidades de cada individuo para poder colocarlos en donde sus fortalezas podían ser productivas como llevar adecuadamente normas que grupo modelo nos tenían especificadas y el desempeño productivo, si se tenía la necesidad tener a dos personas colaborando o más en un área para una mejora, se hacía posible con el trabajo en equipo y la intención de mejores resultados.

*Dentro del proceso de capacitación me base en lo teórico, de acuerdo con una:*

- Determinación de necesidades.
- Diseño del programa.
- Administración del programa.
- Evaluación del programa.

Tome estos puntos de referencia de acuerdo a los procesos de seguridad que se necesitaban dentro del comedor y los requerimientos para comenzar, recolecte información que me llevaría a una comprensión adecuada de como apoyar con las tareas en diferentes áreas de acuerdo a también al análisis del personal y su observación.

De acuerdo al diseño relacione información clara con videos y formatos que especifiquen una clara comprensión englobando el contexto y ciertos factores como recursos, tomando la manera más fácil para trasmitir aprendizaje a cada persona basándome en lecturas, videos y cuestionarios.

> En principio y en función de los conocimientos, habilidades y actitudes que se desean transmitir a los empleados, se deberá escoger el método de capacitación más apropiado. La elección está muy ligada con el diseño del programa, y con los recursos disponibles, principios de aprendizaje, y grado de alcance. (Gómez, S. 2000 p. 40).

Conocer los requerimientos del gerente (Julio Amir chan) de planta, que exigía la seguridad de calidad de alimentos tanto como el personal activo laborando, fue apoyo para colocar de manera a adecuada cada tema de acuerdo al tiempo requerido dentro de un plan de acción que se elaboró para el informe mensual que se pedía, los cursos que se crearon tenían como tema:

- Introducción al manejo de químicos.
- Método 5s.
- Clasificación de basura.
- Capacitación en la norma 251.
- Curso de herramientas posiblemente peligrosas que se usan en producción de alimentos.
- Capacitación en limpieza y orden de área de refrigeración.

Para la elaboración de estos formatos clasifique un:

Presentación.

1. Índice.
2. Objetivo.
3. Temas 1.
4. Tema 2 (Apoyo).
5. Bibliografía.
6. Video o videos de apoyo.
7. Hoja de firma.

La elaboración de los formatos fue de manera física y también digital, en formato PDF e impreso, en el formato contenían los enlaces que al momento de darles clic abrían de inmediato para mayor comodidad, los formatos no eran más de dos hojas para que el personal no se saturara de información teniendo en cuenta que yo les iba explicando en cada momento los temas a tratar de cada parte, ellos los tenían en digital pero también los aplicaba a cada uno y con mi apoyo en todo momento para facilitar el aprendizaje y

comprensión de cada uno, estos cursos tenían que ir dentro de mi plan de acción de cada mes por lo tanto eran analizados por el subgerente de grupo modelo y como la administradora del comedor tenía que tenerlos de manera precisa cada uno, también se consideraba a los empleados de nuevo ingreso el aporte de estas capacitaciones ya que informan de lo que es necesario hacer dentro del comedor y para su seguridad y calidad en sus labores, haciéndolos de manera adecuada al reglamento que se me exigía.

**Plan de Acción Cocina**

**Cerveceria Yucateca, S.de R.L. de C.V.**

| | | |
|---|---|---|
| Retrasada | 0 | 0% |
| En Proceso | 8 | 57% |
| No Iniciada | 2 | 14% |
| Completa | 4 | 29% |
| Cancelada | 0 | 0% |

| No. | Fecha de reunión | Asunto | Situación | Acción | Fecha límite | Quién | Pilar | KPI | VPO Tool | Estado | Numero de Aviso Mtto | Evidencia Fotográfica (si aplica) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 20-may | Cuestionario de satisfacción de servicio | EVALUACION COMEDOR | Entrega quincenal de resultados de satisfacción en cuestiones especificas de servicio en comedor | 15/06/22 | | | **Julio Amir Chan Hoil:** Colocar Si es de Gente (temas de personal), Calidad (temas de Inocuidad, plagas) Ambiental (temas medioambientales, sustancias químicas, aceites, manejo de residuos) Mantenimiento (averias y fallas de equipos) | | | | |
| 2 | 20-may | CLASIFICACION DE BASURA | DESORDEN EN CONTEDEDORES Y COLOCACION DE BASURA | Elaboración de un curso que establice el orden y acomodo adecuado de basura. | 15/06/22 | | | | | Completa | | |
| 3 | 20-may | BCONTROL EN AREA DE BASURA ORGANICA | BITACORA DE LIMPIEZA EN CUARTO ORGANICO | ELABORACION DE LISTA Y ORGANIZACIÓN DE PERSONAL PARA LIMPEZA DE CUARTO ORGANICO | 15/06/22 | | | | | En Proceso | | |
| 4 | 20-may | Capacitación en limpieza y orden de área de refrigeración. | LIMPIEZA Y ORDEN AREA DE REFRIGERACION | Elaboración de curso para la refrigeración y acomodo de producto que se encuentra en almacén de refrigeración | 15/06/22 | | | | | No Iniciada | | |
| 5 | 20-may | Sustancias quimicas | MANEJO DE QUIMICOS PARA LA LIMPIEZA | Efración de curso para él manejo de químicos para la buena limpieza en utensilios de cocina, | 15/06/22 | | | | | Completa | | |
| 6 | 20-may | Bitácora de limpieza. | FORMATOS Y SEGUIMINTO A TRAVEZ DE BITACORAS | Mantenimiento y seguimiento de la bitácora de limpieza en todas las áreas, seguimiento diario. | 15/06/22 | | | | | En Proceso | | |
| 7 | 20-may | capacitacion 5s | DAR A CONOCER LA IMPORTANCIA DEL METODO 5s | Elaborar un documento que contenga información para el buen uso del método en el comedor | 30/06/20222 | | | | | En Proceso | | |
| 8 | 20-may | Control de seguridad en área de loza. | ELABORAR INVESTARIO DE HERRAMIENTAS DE COCINA COMO OLLAS, CAMBROS Y MAS. | Mantener el inventario y checar que se encuntresn en buen estado para su uso y en dado caso dar de baja el utencilio. | 15/06/22 | | | | | En Proceso | | |
| 9 | 20-may | Control de plagas. | ELABORACION DE BITACORA | Mantener y relacionar una bitácora de visitas para el control de plagas en comedor | 15/06/22 | | | | | Completa | | |
| 10 | 20-may | Control de seguridad en manejo de área de químicos. | ENLISTADO DE QUIMICOS | Bitácora e inventario de químicos. | 15/06/22 | | | | | Completa | | |
| 11 | 20-may | Contratación de personal especializado en la Norma 251 | PERSONAL CAPACITADO EN NORMA 251 | Capacitación al personal relacionado a la norma 251 Capacitación de encargados en la norma 251. | 02/11/22 | | | | | No Iniciada | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | 20-may | Contratación de personal especializado en la Norma 251 | PERSONAL CAPACITADO EN NORMA 251 | Capacitación al personal relacionado a la norma 251<br>Capacitación de encargados en la norma 251. | 02/11/22 | | | | | **No Iniciada** | | |
| 12 | 20-may | Contratación de personal especializado en la Norma 251 | PERSONAL CAPACITADO EN NORMA 251 | Se revisa equipo menor para su conservación o eliminación de herramientas de cocina | 1511/22 | | | | | **En Proceso** | | |
| 13 | 20-may | Capacitación de cocina . | CURSOS DE USO DE HERRAMIENTAS | Se elabora un curso para la enseñanza de proceso de corte de productos (tablas, guantes y cachillos de corte) | 15/06/22 | | | | | **En Proceso** | | |
| 14 | 20-may | Verificar calidad de procesos con los provesdores de carne y verdura | INDICADORES DE CALIDAD DE PROVEDORES | Se expide documento con la calidad de sus productos. | 15/06/22 | | | | | **En Proceso** | | en espera que provedores manden resultados |
| 15 | | | | | | | | | | | | |

## 2.2 Relación laboral en comedor industrial y formación profesional como licenciada en administración educativa.

Para comenzar, quiero resaltar que la función que desempeñé dentro del comedor tenía diferentes variantes, pero se inclinó más por las actividades que realizaba el ámbito de la administración. Aquí se puede comentar que todo era administración, ya que se debía de tener un control con respecto a todos los productos, como todo lo relacionado con el personal, lo que aprendí en el proceso fue de gran ayuda ya que relacionándolo con los primeros semestres de la licenciatura comprendí a resolver mis problemas a través de la administración del tiempo.

Una de mis responsabilidades fue dedicarle tiempo al espacio del trabajo como su supervisión de los empleados, asimismo seleccioné diferentes áreas con la finalidad de tener supervisión constante y que todo marchara de la mejor manera. El tener conocimiento administrativo me salvó dentro del comedor, por que surgieron problemas de presupuesto como de control de inventarios, que solo administrando adecuadamente pude controlar.

Otro punto importante fueron los temas relacionados al liderazgo, economía y recursos humanos, dentro de esta teoría comprendí lo que era ser un buen líder a tratar a la gente con respeto y con valor, ayudarla y tener empatía , analizar cada uno de sus estados emocionales y personalidad para que se pueda colocar en un puesto que tenga mayor motivación y por final dar buenos resultados, esta área en lo personal me gustó mucho la gente se acercó a mí y sentí su lealtad cuando yo también los ayudaba y se formó de un ambiente laborar agradable, me gané su confianza para que también la empresa pudiera girar en torno de un buen trabajo de calidad, veía por los problemas del personal, entrevisté a varias personas y contrate para colocarlos en áreas correspondientes. El conocimiento de Recursos Humanos me apoyó con esto y me dio más estrategias para el buen trato y la motivación hacia el personal que estaba a mi mando.

El aprendizaje a lo largo del trayecto escolar fue de gran importancia, como administradora educativa pude comprender la implementación de la teoría llevada dentro de los espacios curriculares y la practica en clases, en este caso pude determinar la planeación, dirección y control en todo momento, fueron puntos clave para mi desarrollo con apoyo de las políticas públicas y el conocimiento en recursos humanos, finanzas que es lo que más practiqué dentro de este proceso.

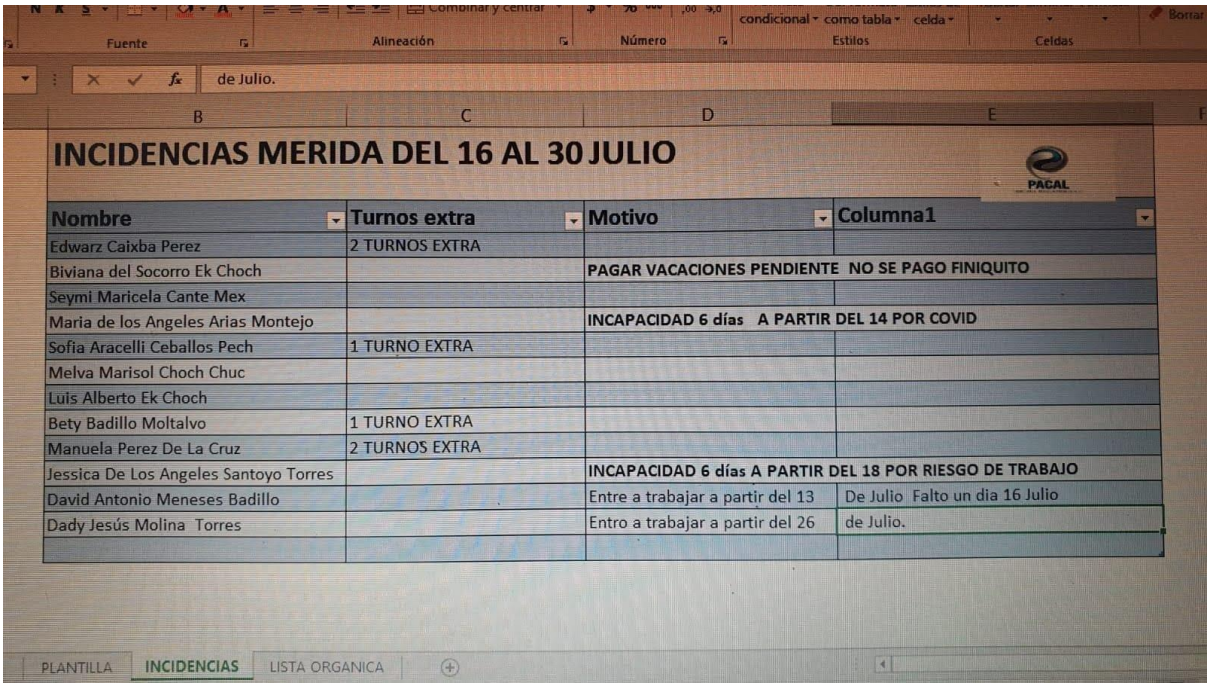
Contar con una toma de decisiones en función del logro de metas, en cuanto a sus finanzas tenía como responsabilidad de planear, dirigir, organizar y controlar los recursos del comedor con el objetivo de un crecimiento estratégico, tenía que considerar los recursos necesarios para que los empleados junto con los proveedores operen de manera eficiente con la asignación de recursos de acuerdo con los planes y necesidades para poder manejar correctamente fondos y recursos financieros.

El cocimiento en Word y diseñar formatos me apoyaron en resolver cuestiones de documentos, la presentación fue parte importante para que yo en el trabajo tuviera la habilidad de entregar reportes con la adecuada información y estatus de mejora cada que se requerían dentro de gerencia.

El manejo de tecnología y la actualización que en la licenciatura maneje apoyaron para la elaboración de reportes, la actualización en medios de comunicación como la importancia de trayectorias anteriores para comprender el presente y a esto me refiero a todo lo relacionado con gestión, eficiencia y eficacia también fueron parte importe ya que siempre tenía que ver la manera de solucionar conflictos a través de estos temas.

Mi conocimiento previo de cómo relacionarme y como ser capaz de hablar y dar explicaciones de un tema fueron situaciones por las que pasaba en el trabajo la relación de las expociones es algo que me llamo mucho la atención, en un principio era muy tímida y me pasaba dando explicaciones en grupo, desarrolle habilidades dentro del aula como la manera de expresarme que me ayudaron dentro de este proceso laboral.

En planta teníamos juntas semanales, en las cuales era necesario explicar la importancia del orden de nuestra área, así como la seguridad, pero esto no era todo también nos turnaban para poder implementar el curso de seguridad para el ingreso a planta. La primera vez que pasé a dar el curso fue necesario adaptarme al tema y estudiarlo hasta comprenderlo, así mismo tuve la capacidad para explicar el curso con personas de nuevo ingreso. Esta habilidad reconozco que la construí gracias a que, en el salón de clases, durante mi formación en la carrera, en diversas materias expusimos temas varios. En ese sentido, considero que la práctica de exposición frente a grupo es importante y debe seguir existiendo en las materias, porque permiten el desarrollo de estas facultades.



INCIDENCIAS MERIDA DEL 16 AL 30 JULIO

| Nombre | Turnos extra | Motivo | Columna1 |
|---|---|---|---|
| Edwarz Caixba Perez | 2 TURNOS EXTRA | | |
| Biviana del Socorro Ek Choch | | PAGAR VACACIONES PENDIENTE | NO SE PAGO FINIQUITO |
| Seymi Maricela Cante Mex | | | |
| Maria de los Angeles Arias Montejo | | INCAPACIDAD 6 días | A PARTIR DEL 14 POR COVID |
| Sofia Aracelli Ceballos Pech | 1 TURNO EXTRA | | |
| Melva Marisol Choch Chuc | | | |
| Luis Alberto Ek Choch | | | |
| Bety Badillo Moltalvo | 1 TURNO EXTRA | | |
| Manuela Perez De La Cruz | 2 TURNOS EXTRA | | |
| Jessica De Los Angeles Santoyo Torres | | INCAPACIDAD 6 días A PARTIR DEL 18 POR RIESGO DE TRABAJO | |
| David Antonio Meneses Badillo | | Entre a trabajar a partir del 13 | De Julio Falto un dia 16 Julio |
| Dady Jesús Molina Torres | | Entro a trabajar a partir del 26 | de Julio. |

## CAPITULO III

**3.1 La Proyección laboral del administrador educativo.** ¿Qué opciones se pueden implementar dentro de la licenciatura para que el administrador educativo salga un poco más preparado para llevar estas u otras actividades similares?

Una de las acciones que constituyó un gran reto fue la implementación de cursos. Es importante saber cómo elaborar adecuadamente cursos y talleres; a pesar de que tuve este apoyo en mis prácticas profesionales se me dificultó la manera de elaborarlos.
El proceso que realicé fue estructurar los cursos de una manera muy clara y legible y considero este tema importante ya que las generaciones visón de cambio y en todo momento se está actualizando el personal, la capacitación es un proceso permanente y de análisis también, dentro de los espacios curriculares la capacidad de analizar me llevo a muchos aspectos de implementación en el comedor, el analizar lo que se requería dentro de normas y reglas en la empresa fue importante para la implementación de cursos y la elaboración de primera instancia de los temas a tratar con los empleados, el concepto de empatía lo considere mucho porque es ganarse la confianza y lealtad del personal para que esto pueda entrar en un ambiente más armónico, la estructura del trabajo fue a manera de todo lo recolectado en mis materias, en relación con el tema de la tecnología, cabe mencionar que estaba en una situación de COVID cuando entre a trabajar es por eso que saber se sistemas y páginas que me ayudarían a mejorar mi liderazgo fue más fácil y organizado.

Considero que la realización de los mapas curriculares es muy buena, en mi experiencia la mayoría de los profesores coincidieron de manera precisa con su espacio curricular, pero en particular se retomara el aprendizaje para que se tenga una manera más crítica.
La experiencia que tuve en el comedor, mediante la instrumentación de mapas curriculares mejoraría mucho si se pudieran realizar a través de prácticas profesionales durante la formación profesional, considero también que el servicio social debería de ser más adaptable para nosotros como administradores educativos, también tener variadas opciones para poder implementarlo, que más instituciones consideren abrir propuestas de

trabajo para nosotros, en mi experiencia fue complicado registrarme a un servicio social al cual yo sabía que era apta para desarrollarlo, me queda de consuelo que intente por varias y varios lugares intervenir.

Mi experiencia en cuanto al servicio social y lo que yo desempeñaba en el comedor eran temas diferentes, pero aun así trate de complementarlos y llevarlos de la mano para que el proceso no fuese muy tedioso, en este caso supe administrar mi tiempo para darle la atención que se requería a cada uno, para complementar quisiera mencionar que dentro del servicio elaboraba constancias de asistencia, compartía documentos y me metía a videoconferencias relacionados a educación en el aula y una educación en línea.

## RESULTADOS:

En este apartado se presentan los resultados obtenidos que como administradora educativa realicé dentro de un comedor industrial en la cervecería de Grupo Modelo; cuyo objetivo era abastecer necesidades del gerente de planta y satisfacción dentro del tema alimenticio, en la cual hubo disminución de quejas, mayor marketing para la difusión de platillos como mayor variedad de comida rápida y de menús diarios una adecuada administración con el presupuesto para compras semanales de producto y la elaboración de planes adecuado con respecto a los eventos que surgían como banquetes, cumpleaños o conmemoraciones se hizo más detallado y con más didáctica y buena presentación.

En cuanto a los temas de seguridad considero que se desarrolló un buen trabajo con los formatos que se entregaban cada cierto tiempo, así como la implementación de cursos para el acceso a planta y dirigí varios cursos a ingenieros y socios exponiendo el tema de seguridad en planta, se obtuvo un 100% semanalmente con la entrega de resultados en la plataforma de safety, así como en el tema de ambiental aquí también se requería la entrega en tiempo de formatos con la intención de llevar a cabo el proceso de separación de basura, por otro lado el personal se volvió más unido y obtuvieron mejores resultados el ambiente laboral cambio a un ambiente más tranquilo y cooperativo para esto logre con ayuda de comidas semanales que expusieran fallas y problemas con la intención de solucionarlos cuide del personal porque siempre son parte importante de la empresa, se obtuvo un resultado de mejora: es por eso que me invitaron a trabajar en Apan, Hidalgo para aprender más en ese lugar y capacitarme y ayudar a certificar el comedor para que dentro de seis meses en lo que yo aprendía, regresarme a Mérida para certificar de igual manera el comedor con el distintivo H, que se refiere a un reconocimiento que otorga la Secretaria de Salud a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas: por cumplir con los estándares de higiene que marca la norma mexicana NMX-F-605-NORMEX-2018.

Luego de la experiencia en Mérida, me propusieron un cambio radical: Estado de Hidalgo, acepte pero cuando llegué a Apan, Estado de Hidalgo fue otra cosa, no tan agradable, me encontraba en una situación de mucho estrés, pues tenía que decidí entre terminar la licenciatura y titularme, ya que soy becada de CONACYT, institución que me exige que me

titule y también por otro lado tenía que procurar la estabilidad de mi hijo en cuanto a su educación  y el cambiarlo semestralmente de escuela no fue la mejor opción, además que el lugar donde me colocaron no tenía las condiciones adecuadas para mi estancia con mi hijo, ya que solo estamos los dos; es por eso que decidí suspender mis labores en la empresa con la intención de tener mejores resultados, titularme de la licenciatura y poder colocarme como administradora educativa en alguna institución, así como poder ofrecerle la estabilidad que merece mi hijo en su último año de primaria.

El balance final que realizo es que los aprendizajes que obtuve fueron satisfactorios, ya que se demuestra que la profesión va más allá de lo que se establece en el plan de estudios, pues me dio las bases para desempeñarme adecuadamente dentro de la planta y tener buenos resultados, así como la habilidad para la resolución de problemas.
Reflexiono acerca de las enormes aportaciones que mi carrera me proporcionó, combinada con el ejercicio profesional y el desarrollo laboral. Considero que alcancé un buen nivel de conocimientos y experiencias que me fortalecieron como administradora educativa y como persona madre-mujer que soy.

## CONCLUSIONES.

La gerencia fue parte fundamental dentro del comedor en mi desarrollo y a partir de un ejercicio profesional proactivo, el desempeño de esta función comprendí que implica estar en búsqueda de mejores oportunidades de mejora.

En este sentido, considero haber cumplido con la organización que descendía al nivel operativo y de supervisión, la comunicación fue esencial para facilitar la administración y afianzar un sistema eficaz. Apoye con una comunicación asertiva permitió formar un ambiente agradable de trabajo y así cada persona desarrolló y realizó su labor plenamente con un aprendizaje continuo y seguro.

Se comprende más a fondo la función de un administrador educativo, aún en un ámbito considerado diferente, pues al no estar en una institución educativa los retos fueron novedosos. Haber afrontado estos retos me permiten corroborar que la formación profesional recibida en la Universidad ha sido adecuada y pertinente.

Considero que la profesión brindó en mí, sobre todo, el buen trato al personal, saber trabajar con ellos creando estrategias de comunicación y trabajo. Comprendí posibles riesgos de calidad en los alimentos, el acomodo y supervisión de acuerdos a normas y métodos para el cuidado de producción de alimentos.

También gestioné procesos, de la manera más precisa, a partir de la elaboración de diversos formatos que ayudaron al proceso de un buen financiamiento para la distribución adecuada de consumos y lo que se tenía en venta, de manera que se tuviese una venta de mayor variación. Identifiqué los diferentes tipos de riesgo en planta y se colaboró con el seguimiento a normas obligatorias para su estancia en consideración a la capacitación constante, tanto mía como la del personal.

De esta forma, me quedó claro que el proceso de mi autoformación profesional constituye una tarea permanente, dentro de la perspectiva de la capacitación continua.
Aprendí a ser líder y no nada más una persona que impone reglas y manda: pude colocarme en el lugar de los empleados, se les apoyó en su trabajo y asumir el acompañamiento emocional que se consideraba de cada uno, relacioné la empatía con la

entrega de resultados para llegar a un acuerdo y poder trabajar plenamente con la gente, tanto de planta como de comedor.

Como administradora educativa formé, con base en estrategias y resolución de problemas, es por eso que dentro de Grupo Modelo fue todo un reto porque se aprendieron temas diferentes, pero aun así implementando las bases de que los espacios curriculares tuvieron en mi aprendizaje, aquí logré adaptarme y pasar de lo teórico a lo práctico, la investigación y actualizaciones nunca terminaron en cada momento se aprendía algo nuevo y siempre era tratar de mejorarlo.

Los espacios curriculares, las clases, me dieron el conocimiento para llevar de manera adecuada esta labor. Es importante señalar que todo esto ocurrió mientras nos encontrábamos en pandemia y junto con mis materias tenía que ir innovando los tiempos junto con la administración y gestión del comedor, se obtuvo una eficaz administración del tiempo. Me fue posible gestionar el trabajo del comedor, me encontraba en octavo semestre y tenía un segundo empleo como moni torista en aplicaciones de Didi y Uber, desarrollé habilidades por necesidad y adaptación y eso fue gracias a la formación en la licenciatura en administración educativa.

Cabe mencionar que el plan de estudios me pareció muy oportuno, en consideración al cambio de aprendizaje en pandemia, consideraría algunas recomendaciones como:
Dar seguimiento al modelo de aplicación de espacios curriculares en línea, seguir fortaleciendo la idea de que somos profesionistas que investigan, construyen conocimiento que movilizan para diagnosticar situaciones de problemas y diseñan estrategias de organización y participación para dar resultados precisos, otro tema son cuestiones de tecnología a mi parecer consideraría reforzar nuevas fuentes y estrategias de conocimiento basado en aplicaciones, páginas web, formatos, office, entre otras, aprendí mucho de políticas públicas y educativas, así como de la globalización.

Considero que sería prudente también reforzar y poner en práctica aprendizaje en cuestiones numéricas y matemáticas, como estadísticas, aplicadas en la administración en general, asimismo, considerar temas de psicología y sociología dentro de los espacios curriculares, tener en cuenta que las prácticas profesionales en donde nos desarrollemos sean con base a nuestra profesión, es decir, tener la certeza que se implementa de

manera adecuada un administrador educativo y por lo tanto contar con lugares para su desempeño tanto en la Universidad Pedagógica nacional como en alguna otra institución.

## BIBLIOGRAFÍA


Pautt torres, g., (2011). *Liderazgo y dirección: dos conceptos distintos con resultados diferentes. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XIX (1), 213-228.

Guiñazú, G., (2004). *Capacitación efectiva en la empresa. Invenio*, 7(12), 103-116.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (*9a ed.--.). México D.F., México: McGraw - Hill. 95-87.

Chiavenato, I. (200), *Administración de Recursos Humano*, 5ta Ed. McGraw Hill, Colombia.25-50.

Robbins, Stephen P. (2004). *Comportamiento Organizacional,* 13 Ed. México, Pearson Prentice Hall. 60-90.

Gómez, S. (2000). *Administración de los Recursos humanos en Instituciones Educativas*. México Tillas

Abinbed. (2021). https://www.ab-inbev.com/. Consultado el 23 de noviembre de 2022.

Grupo Modelo. (2022). Nuestras historias. https://www.grupomodelo.com/noticias/nuestras-historias/grupo-modelo-inaugura-en-yucatan-su-nueva-planta-cervecera. Consultado el 23 de noviembre del 2022.

Flores-Crespo, P., (2011). *Análisis de política educativa. Un nuevo impulso*. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 687-698.

SalasMadriz, F. E., (2003). *La administración educativa y su fundamentación epistemológica*. Revista Educación, 9-16.

Guevara Baltazar, A., Espejel Mena, J., & Hernández Ramírez, J. (2018). *Finanzas y gasto público en México: un equilibrio imprescindible para el federalismo fiscal*. Espacios Públicos. 83-107.

Organización de las Naciones Unidas. (1999). *Asamblea General. Resolución A/RES/ 53/243 Declaración y Programa de acción sobre una Cultura de paz*. Recuperado: http://www.unesco.org/cpp/uk/projects/sun-cofp.pdf

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2015). *Programme for International Student Assessment.*

Secretaría de Educación Pública. (2013). Portal de la Secretaría de Educación Pública. Recuperado: http://www.sep.gob.mx/es/sep1/dgico#.V.

Zorrilla, M., & Barba, B. (2008). *Reforma educativa en México. Descentralización y nuevos actores.* Sinéctica, Revista Electrónica de Educación, 1-30.

Gisbert Cervera, M., & Johnson, L. (2015). *Educación y tecnología: nuevos escenarios de aprendizaje desde una visión transformadora.* RUSC. Universities and Knowledge Society Journal.

Monasterio, D. y Briceño, M. (2020). *Educación mediada por las tecnologías: un desafío ante la coyuntura del Covid-19.* ONCTI. Recuperado: http://www.oncti.gob.ve/ojs/index. php/rev_ODC/article/view/132/151

León Gereño, M., Correa Gorospe, J. M., Jiménez de Aberasturi Apraiz, E., & Ibáñez Etxeberria, A. (2008). *La gestión del cambio tecnológico en los centros educativos del país vasco: el papel de los directivos escolares.* Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación.

Torres Manrrique, C., (1993). *Algunos elementos para la capacitación. Perfiles Educativos*. 25-30.

Reynoso Castillo, C., (2007). *Notas sobre la capacitación en México*. Revista Latinoamericana de Derecho Social. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=429640260009

Ruiz Villar, C. y Díaz Ceron,(2007). *Capacitar: clave para reducir los riesgos de trabajo*, recuperado: http://www.uv.mx/iiesca/revista/SUMA02.

INAI, lugares INAI, https://lugares.inah.gob.mx/es/zonas-arqueologicas/zonas/1866-cacaxtla-xochitecatl.html.

Sánchez Ruiz, M. (2013). *Propuesta de un programa de manejo higiénico de alimentos y diseño de un programa de trazabilidad para un comedor industrial*. (Tesis de licenciatura, UNAM). Repositorio digital y trabajos de investigación. http://132.248.9.195/ptd2013/enero/0688672/Index.html.

Negroe Argueta, D. (2011). *El servicio de comedor como motivador para el buen desempeño del empleado. (*Tesis de licenciatura, IPN). Repositorio digital y trabajos de investigación.https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5342/1/TESIS%20NEGREO%20ARGUETA%20DIANA.pdf

López, Carlos (2002) "Gestión del conocimiento: tarea de la gerencia de recursos humanos" en http://www.gestiopolis.com/canales/derrjj/artículos/36/ km.htm.

Liquidano Rodríguez, M. (2005), *El impacto del perfil del administrador de RH en la evolución de la gestión de recursos humanos y su relación en el desempeño organizacional en empresas de Aguascalientes.* (Proyecto de investigación para tesis doctoral. Resultados descriptivos preliminares), Academia de Ciencias Administrativas, A.C. (ACACIA) IX Congreso Anual, Mérida, Yucatán.

Liquidano Rodríguez, M. D., (2006). *El administrador de recursos humanos como gestor de talento humano. Sus competencias y la relación de las prácticas de administración de recursos humanos.* Contaduría y Administración, (220), 145-178.

Ochoa Terrenos N, (2006). *Importancia del manejo higiénico de los alimentos en comedores industriales.* (Tesis de licenciatura, UNAM). repositorio digital y trabajo de investigación.

Carrillo, F. (1999) *Propuesta de un modelo de reclutamiento, selección y contratación de personal, en una organización de servicios de comedores industriales.* (Tesis de licenciatura, UNAM). Repositorio digital y trabajo de investigación. http://132.248.9.195/pd1999/275170/Index.html.

Orozco, J. (1995*) Proceso Practico de reclutamiento y selección de personal. México, fondo editorial. 25-40.*

López Morales, Y. (2015). *Propuesta teórica metodología del ciclo pdca mejorado para aplicación en comedores industriales*. (Tesis de Maestría, UNAM). Repositorio digital y trabajo de investigación. http://132.248.9.195/ptd2015/abril/0728127/Index.html.

García Pérez, S. (2003). *Importancia del control administrativo en los servicios especiales de una empresa de comedores industriales ubicada en el D.F.* (Tesis de maestría, UNAM) repositorio digital y de trabajo de investigación. http://132.248.9.195/ppt2002/0325422/Index.html.

Gómez Ceja, G. (1997). *Planeación y Organización de empresa*s, 8ª edición, México McGraw-hill.

Pérez, G., Pineda, U., & Arango, M. D. (2011). *La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 1-22.

Pizarro, N. (1997). *Introducción a los métodos de estudio de las organizaciones administrativas. Tecnología Administrativa*, 73-96.

Vergel Ortega, M., Parra López, H. M., & Martínez lozano, J. J. (2013). *Metodología para elaborar planes de capacitación en instituciones de Educación superior*. Revista Logos, Ciencia & Tecnología, 205-2013.

Cortés Mejía, A., (2004). *Estilos de liderazgo y motivación laboral en el ambiente educativo. Revista de Ciencias Sociales*. 203-214.

Rodríguez, E., (2010). *Estilos de liderazgo, cultura organizativa y eficacia: un estudio empírico en pequeñas y medianas empresas.* Revista de Ciencias Sociales, 629-641.

Carmona Fuentes, P., Vargas Hernández, j. G., & Rosas Reyes, R. E. (2015). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Sapienza Organizacional,* 53-68.

Dueñas Buey, M. L., (2002). *Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa.* Educación XX1, 77- 96.

Salgado-Cruz, M., Gómez-Figueroa, O., & Juan-Carvajal, D. T. (2017). *Niveles para la capacitación en una organización.* Ingeniería Industrial, XXXVIII,154-160.