

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA**

**Propuesta de Organización y Funcionamiento
del Servicio de Alimentación
del Hospital “Pedro de Betancourt” de Antigua Guatemala**

Presentado por

Carina Yesenia Ramírez Avila

Para optar al título de

NUTRICIONISTA

Guatemala, noviembre de 2005

**JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
QUIMICAS Y FARMACIA**

| | |
|--|------------|
| M.Sc. Gerardo Leonel Arroyo Catalán | DECANO |
| Licda. Jannette Sandoval Madrid de Cardona | SECRETARIA |
| Licda. Gloria Elizabeth Navas Escobedo | VOCAL 1 |
| Licda. Liliana Vides de Urizar | VOCAL 2 |
| Licda. Beatriz Eugenia Batres de Jiménez | VOCAL 3 |
| Br. Juan Francisco Carrascoza Mayén | VOCAL 4 |
| Br. Susana Elizabeth Aguilar Castro | VOCAL 5 |

ACTO QUE DEDICO Y AGRADEZCO

A DIOS Y A LA VIRGEN MARIA, por su compañía, cuidados y guía durante toda mi vida, incluyendo mi vida de estudiante, porque en los momentos más duros DIOS ha puesto en mi camino personas muy buenas demostrándome que siempre está conmigo.

A MIS PADRES, Miguel Ángel y Elsa Isabel, porque tengo la fortuna de tener un ángel como papá, la persona más noble e inteligente y otro ángel como mamá, que ha entregado su vida, su amor y que es sinónimo de entrega total a su familia. Gracias por apoyarme y aconsejarme y por estar presentes en cada etapa de mi vida.

A MIS FAMILIARES, Miguel, Ondina, Shadina, Fredy, Geovanni, Hislena, Debora especialmente a mis sobrinos Yurgen, Genyur, Maria Isabel y Marcos. Aunque somos una familia pequeña, es muy grande en amor y son el tesoro más valioso que poseo.

A LAS LICENCIADAS NIDIA Y MARIA EUGENIA, Por su asesoría y revisión en el presente trabajo, sobre todo por su preocupación, dedicación y paciencia.

A MIS AMIGAS, Maritza, Silvia, Maude, Sheny, Paty, Bertha, Cynthia, Wendy, Ana Vilma, Jorge. Por los momentos que compartimos, por la confianza, por las sonrisas, los problemas, las preocupaciones, la sinceridad y lealtad que son cosas que se valoran y nunca se olvidan.

AL HOSPITAL “PEDRO DE BETHANCOURT” Y ROOSEVELT, por brindarme la oportunidad de laborar en sus instalaciones y por facilitarme, en base a la experiencia elaborar el presente trabajo, así como al personal del Servicio de Alimentación de cada institución por los ejemplos de servicio al prójimo, fidelidad, lealtad y humildad.

INDICE

| | | |
|-------|---|----|
| I. | RESUMEN | 01 |
| II. | INTRODUCCIÓN | 02 |
| III. | ANTECEDENTES | 03 |
| | A. Servicio de Alimentación. | 03 |
| | B. Proceso Administrativo en un Servicio de Alimentación. | 16 |
| | C. Funcionamiento de un Servicio de Alimentación. | 21 |
| | D. Sistemas de Funcionamiento de un Servicio de Alimentación. | 23 |
| | E. Generalidades de Hospital “Pedro de Betancourt”. | 27 |
| | | 27 |
| IV. | JUSTIFICACION | 29 |
| V. | OBJETIVOS | 30 |
| | A. General. | 30 |
| | B. Específicos. | 30 |
| VI. | MATERIALES Y METODOS | 31 |
| | A. Universo. | 31 |
| | B. Tipo de estudio. | 31 |
| | C. Materiales. | 31 |
| | D. Metodología. | 31 |
| VII. | RESULTADOS | 33 |
| | A. Diagnostico del Servicio de Alimentación del Hospital. Nacional ”Pedro de Betancourt”. | 33 |
| | B. Elaboración de la Propuesta de Organización y Funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital “Pedro de Betancourt”. | 42 |
| VIII. | DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 43 |
| IX. | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 46 |
| X. | BIBLIOGRAFIA | 48 |
| XI. | ANEXOS. | 50 |
| | Anexo 1. “Formulario de Diagnostico del Servicio de Alimentación del Hospital “Pedro de Betancourt”. | 51 |
| | Anexo 2. Planta Física del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional “Pedro de Betancourt”. | 56 |
| | Anexo 3. Guía de Organización y Funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Antigua “Pedro de Betancourt”. | 58 |

GUIA DE ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE
ALIMENTACION DEL HOSPITAL NACIONAL DE ANTIGUA
“PEDRO DE BETANCOURT”

A. Definición

El Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Antigua “Pedro de Betancourt”, es el responsable de proporcionar una adecuada alimentación mediante la aplicación del proceso administrativo.

B. Visión

La visión del Servicio de Alimentación del Hospital de Antigua es brindar un servicio de calidad tanto a pacientes como al personal y llegar a ser el mejor servicio de alimentación de Centroamérica y poder ser un modelo para otras instituciones que prestan este tipo de servicio.

C. Objetivos

1. Generales

a) Contribuir a la pronta recuperación del paciente mejorando o manteniendo su estado nutricional a través de una alimentación acorde a las necesidades biológicas o nutricionales, psicológicas y sociales del paciente.

b) Administrar con eficiencia los recursos humanos, materiales y económicos sin que repercuta en la calidad del servicio brindado.

2. Específicos

a) Solicitar y recibir alimentos de primera calidad y que cumpla con las características establecidas.

b) Producir y distribuir una alimentación nutritiva, balanceada, variada y que cumpla con los requerimientos nutricionales del paciente.

c) Proporcionar una alimentación inocua a pacientes y personal, con características organolépticas agradables.

d) Preparar dietas especiales que cumplan con la prescripción del médico y/o nutricionista.

e) Brindar educación nutricional al personal operativo que labora en el servicio de alimentación.

D. Funciones

El servicio de alimentación debe cumplir con funciones administrativas y técnicas para asegurar un servicio integral.

1. Administrativas

- a) Planificación anual de actividades a realizarse en el servicio de alimentación.
- b) Organización de los recursos para definir la manera como se relacionan e interactúan dentro del servicio y lograr los objetivos establecidos.
- c) Dirección del personal que labora en el servicio, basándose en normas de funcionamiento.
- d) Control y supervisión de todas las áreas de trabajo, desde que el alimento ingresa al servicio, los métodos de almacenamiento, los tipos de preparación establecidos, el sistema de distribución a pacientes y personal hasta el lavado de vajilla y disposición de basura y desperdicio.
- e) Control del número y costo de las raciones servidas mensualmente.

2. Técnicas

- a) Dietéticas
 - i. Establecer el requerimiento nutricional promedio de los pacientes de medicina, cirugía y del área de gineco-obstetricia.
 - ii. Establecer el requerimiento nutricional promedio de los pacientes de pediatría.
 - iii. Planificar el menú de dieta normal y el menú de dietas especiales elaborando ciclos de menú de cuatro semanas.
 - iv. Planificar la alimentación del personal, adaptando el menú de los pacientes y adicionar una refacción destinada al personal de turno de noche.
- b) Docencia y capacitación
 - i. Dar a conocer al personal administrativo y operativo que labora en el servicio de alimentación, cual es la visión, los objetivos, la descripción de cada puesto y los sistemas de funcionamiento del servicio.

ii. Capacitar a todo el personal acerca de conceptos básicos de alimentación y nutrición.

iii. Brindar cursos acerca de temas de interés general como derechos y relaciones humanas, temas de motivación y superación personal, adaptabilidad al trabajo, etc. coordinando con otros departamentos dentro o fuera de la institución.

c) Investigación

i. Realizar trabajos de investigación con la finalidad de mejorar el servicio brindado a pacientes, aprovechando al máximo los recursos disponibles.

ii. Estudiar métodos que permitan al servicio de alimentación afianzarse de recursos financieros y utilizarlos para cubrir necesidades menores del servicio.

E. Población a atender

1. Pacientes

Se atenderá un promedio diario de 150 pacientes hombres y mujeres de las diversas áreas de la medicina: cirugías, medicina general, gineco-obstetricia y pediatría. Además un promedio de 70 madres de los niños hospitalizados de los servicios de pediatría, cirugía pediátrica y trauma de pediatría.

2. Personal

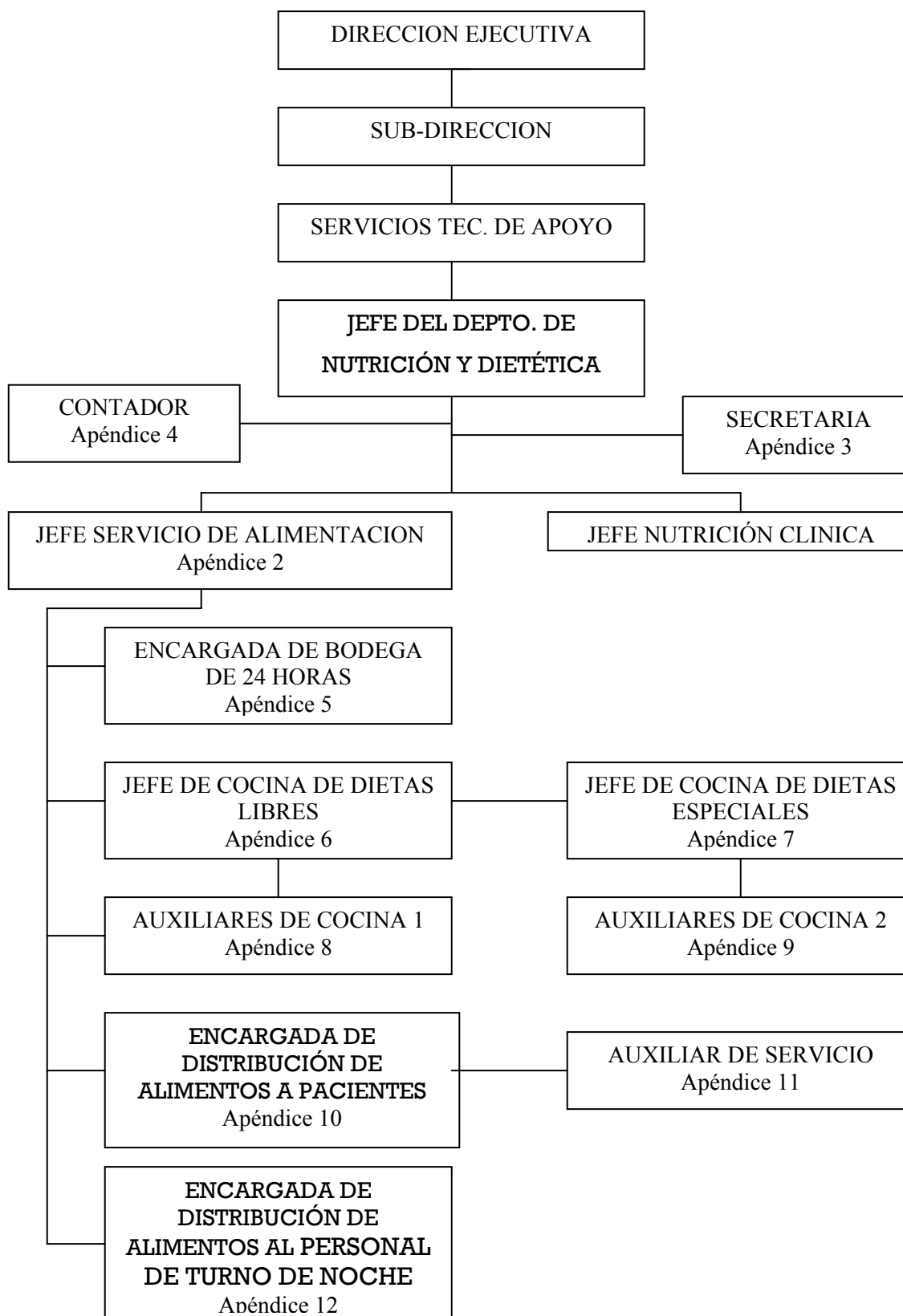
Se atenderá un promedio diario de 175 trabajadores y estudiantes del hospital que laboren 8 horas o más y tengan contacto directo con el paciente.

F. Organización del Servicio de Alimentación

1. Organigrama del servicio de alimentación

La organización administrativa se presenta en el siguiente organigrama, así como la descripción técnica de cada puesto en apéndices que incluyen: identificación, requisitos básicos, descripción general, obligaciones y descripción específica u hoja de trabajo de cada puesto.

**ORGANIGRAMA DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN
DEL HOSPITAL NACIONAL DE ANTIGUA “PEDRO DE BETANCOURT”**



2. Organización del personal

a) Jornadas de trabajo

Todo el personal operativo del servicio, rotará por todos los puestos y laboraran 1 día en horario matutino y 1 día en horario vespertino, en horario nocturno se rotarán cada mes dos personas: una fija y otra cubre jornadas nocturnas y diurnas; los horarios de las jornadas de trabajo son:

JORNADAS DE TRABAJO DEL PERSONAL OPERATIVO DEL HOSPITAL NACIONAL DE ANTIGUA “PEDRO DE BETANCOURT”

| HORARIO | HORA DE ENTRADA | HORA DE SALIDA |
|------------|-----------------|----------------|
| Matutino | 6:00 | 13:00 |
| Vespertino | 12:30 | 18:30 |
| Nocturno | 17:00 | 23:00 |

b) Vacaciones, días libres, feriados y asuetos

El personal tendrá derecho a 30 días hábiles de vacaciones después de un año ininterrumpido de labores, según la Ley de Servicio Civil. El servicio de alimentación funcionará de lunes a domingo, pero el personal operativo trabajará por turnos, gozando de 5 días libres al mes incluyendo un domingo, los feriados, permisos oficiales y días de asueto, serán programados a conveniencia del servicio de alimentación, para no afectar la calidad del servicio y no recargar el trabajo del personal.

Las vacaciones, días libres, feriados y asuetos serán planificados en el rol de turno elaborado por la nutricionista jefe del servicio de alimentación.

La puntualidad y asistencia responsable al turno, será supervisado por el Jefe del Servicio de alimentación por medio de hojas de evaluación.

F. Sistema de Servicio

El sistema del servicio de alimentación será semi-convencional, ya que no se encargará de la producción de pan y tortilla, y éstos serán adquiridos por medio de compra directa con los proveedores.

G. Tipo de servicio

1. Pacientes

El tipo de servicio para pacientes será descentralizado, debido a que se cuenta con cocinetas en cada nivel lo que facilita la distribución y permite que la temperatura de los alimentos no llegue al paciente muy fría, ya que disminuye el tiempo de transporte en la bandeja.

2. Personal

El tipo de servicio para el personal será de autoservicio tradicional, el cual consiste en que un auxiliar de cocina, sirve los alimentos en la bandeja y el comensal únicamente recoge su alimentación.

H. Tipo de dieta a servir

El tipo de dieta que brindará el servicio de alimentación al personal será dieta libre. El tipo de dieta para pacientes será: dieta libre, dieta blanda, dieta para pacientes diabéticos, dieta suave, dieta hiposódica, líquidos claros y líquidos completos, además de dietas con instructivo las cuales serán calculadas y evaluadas por la nutricionista para pacientes que así lo requieran.

I. Tipo de menú y tiempos de comida

El tipo de menú a servir será impuesto de 2000 kcal. con una distribución calórica de 15% proteínas, 55% carbohidratos y 30% grasa.

El ciclo de menú será de 4 semanas, el cual podrá sufrir cambios debido a imprevistos o disponibilidad de alimentos. El servicio de alimentación contará con dos tipos de menús: 1) de dietas libres para pacientes y personal (Apéndice 13) y 2) dietas blandas y especiales.

El menú de pacientes constará de tres tiempos de comida, desayuno, almuerzo y cena. El menú de personal constará de cuatro tiempos de comida: desayuno, almuerzo, refacción y cena en los horarios ya establecidos.

J. Sistemas de funcionamiento

El funcionamiento del servicio de alimentación se describe a través de los siguientes sistemas.

1. Planificación del menú

Este sistema establece las normas y procedimientos a seguir para la planificación del menú tomando en cuenta los hábitos y preferencias alimentarias de la región de Antigua Guatemala y municipios cercanos al Hospital y poder determinar el valor nutritivo dependiendo de los requerimientos de los pacientes; planificar el patrón y ciclo de menú de dieta libre y especial; establecer métodos para evaluar la aceptabilidad del menú y en base a esto realizar cambios o modificaciones. (Apéndice 14)

2. Solicitud de compra de alimentos

Este sistema establece las normas a seguir para la adquisición de los productos y alimentos a utilizar en el servicio. determinando el cálculo de víveres; fijando la manera adecuada de realizar la solicitud de compra, definiendo: cantidad, unidad de medida, precio estimado y descripción exacta de cada alimento o producto. (Apéndice 15)

3. Recepción y almacenamiento de alimentos

Este sistema establece las normas y procedimientos a seguir para la recepción y almacenamiento de alimentos con el fin de llevar control y asegurar la adquisición de productos de primera calidad en base a las solicitudes de compra. Establecer la forma adecuada de cada tipo de almacenamiento de alimentos para evitar pérdidas o contaminación de los mismos; este sistema también establece las normas para elaborar las programaciones de entrega de víveres. (Apéndice 16)

4. Producción de alimentos

Este sistema establece las normas y procedimientos a seguir para la óptima producción de alimentos, asegurándose de proporcionar la cantidad exacta de víveres e ingredientes a utilizar, según el menú y poder cumplir con el número y cantidad de dietas libres y especiales, respetar el horario establecido y supervisar la preparación previa y final de los alimentos. (Apéndice 17)

5. Distribución de alimentos

Este sistema establece las normas y procedimientos a seguir para la distribución de alimentos a pacientes y personal, desde el llenado de recipientes según el formulario de solicitud de dietas en cada servicio, hasta la forma de distribución de cada tiempo de comida, respetando horarios y dieta prescrita y evitando desperdicios o falta de alimentos, esto a través de un adecuado control. (Apéndice 18)

6. Lavado de equipo, utensilios y vajilla

Este sistema establece las normas de higiene a seguir en la limpieza y esterilización del equipo, utensilios y vajillas de pacientes y personal. (Apéndice 19)

7. Higiene del servicio de alimentación

Establece las normas y procedimientos a seguir para asegurar la limpieza, aseo y esterilización de todas las áreas del servicio. Este sistema abarca la solicitud de artículos y productos de limpieza, la limpieza óptima de toda la planta física, y la limpieza y almacenamiento de los productos y artículos utilizados. (Apéndice 20)

8. Elaboración de estadísticas

Este sistema establece las normas y procedimientos a seguir en la elaboración de estadísticas, para establecer el óptimo control del número de dietas y raciones servidas y cuantificar el gasto de víveres y el costo por ración hospitalaria. (Apéndice 21)

9. Control de personal

Este sistema establece las normas y procedimientos a seguir para la programación del trabajo del personal del Servicio, incluyendo aspectos importantes a considerar como: la carga de trabajo programada en cada área o sección, la cantidad de personas necesarias para cubrir los turnos, días de descanso obligatorios por mes, días de asueto, días de feriado y períodos vacacionales; aspectos a considerar para cubrir todas las áreas de trabajo, todos los días del mes. (Apéndice 22)

10. Capacitación del personal

Este sistema determina los procedimientos de inducción y adiestramiento al personal nuevo, por medio de la capacitación acerca de cual es la misión y visión de un Servicio de Alimentación, como es el funcionamiento de las áreas de trabajo y dar a conocer la organización por medio de las hojas de trabajo de cada puesto. Establece el procedimiento a seguir para brindar educación permanente a todo el personal del Servicio e incluir dentro de los temas de nutrición aspectos de motivación y superación para poder integrar el área cognoscitiva y afectiva del conocimiento y permitir brindar un servicio eficiente, humano y de calidad. (Apéndice 23)

Apéndice 1

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

I. IDENTIFICACION

| | |
|-------------------------|---|
| TITULO DEL PUESTO | Jefe del Departamento de Nutrición y Dietética. |
| JEFE INMEDIATO SUPERIOR | Director Ejecutivo, Gerencia Administrativa. |
| PERSONAL A CARGO | Nutricionista del área de dietoterapia, Nutricionista jefe del servicio de alimentación, Nutricionista jefe de la sección de dietoterapia, Contador encargado de bodegas, Secretaria del departamento y personal operativo. |
| COORDINA CON | Jefes de departamentos médicos, técnicos y administrativos y con proveedores. |
| HORARIO | Lunes a viernes de 7:00 a 14:00 horas. |

II. REQUISITOS BÁSICOS PARA EL PUESTO

| | |
|---------------|---|
| EDAD | 25-45 años. |
| SEXO | Masculino/ femenino. |
| ESTADO CIVIL | Soltero (a)/ casado (a). |
| NACIONALIDAD | Guatemalteco (a). |
| ESCOLARIDAD | Licenciatura en Nutrición. |
| ACTITUDES | Buenas relaciones interpersonales, honesto, colaborador, responsable, respetuoso, con iniciativa y con alto espíritu de servicio. |
| CONOCIMIENTOS | Afines a la carrera de Nutrición y Administración. |

III. DESCRIPCIÓN

Es el profesional encargado de planificar, organizar, ejecutar y evaluar las actividades técnicas, administrativas, de docencia e investigación a realizar por parte del departamento de nutrición y dietética incluyendo el servicio de alimentación y el área de nutrición clínica.

IV. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DEL PUESTO (Funciones)

- Planificar las actividades de funcionamiento anual del Departamento.
- Planificar y organizar la ejecución de las normas de operación.
- Evaluar que el menú impuesto, cumpla con los requerimientos establecidos.
- Evaluar que el plan de atención nutricional cumpla con los requisitos básicos.
- Trabajar en equipo con Jefes de otras disciplinas brindando una atención integral a pacientes.
- Organizar el recurso humano del Departamento por medio de programas de trabajo.
- Brindar atención nutricional interna y externa a pacientes internos en el Hospital y pacientes de consulta externa.
- Supervisar que las actividades planificadas se cumplan con eficiencia.
- Organizar al Departamento en cuanto a cambios que se presenten.
- Formar parte de los Comités donde se involucre la alimentación.
- Ejecutar acciones para dotar al personal de los insumos necesarios.
- Evaluar las condiciones operativas del equipo.
- Controlar y evaluar la adecuada utilización de los recursos económicos del Departamento.
- Planificar actividades de educación continua dirigidas al personal de servicio de alimentación y laboratorio dietoterapéutico.
- Realizar investigaciones que ayuden a mejorar la calidad del servicio en pro del paciente.

V. RESPONSABILIDADES

- Utilizar adecuadamente los recursos del Hospital.
- Proveer de una adecuada alimentación a los pacientes con los recursos disponibles.
- Manejo, control y distribución de insumos alimenticios.
- Guardar buenas normas de higiene personal.
- Guardar respeto y consideración al paciente y su familia.
- Honradez en el manejo de valores.
- No alterar el orden del Departamento.
- Mantener una buena relación de comunicación con superiores, subordinados y pacientes.

Apéndice 2

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

I. IDENTIFICACION

| | |
|-------------------------|--|
| TITULO DEL PUESTO | Jefe del Servicio de Alimentación. |
| JEFE INMEDIATO SUPERIOR | Jefe del Departamento de Nutrición y Dietética. |
| PERSONAL A CARGO | Secretaria del Departamento y personal operativo del servicio de alimentación. |
| COORDINA CON | Jefe del Departamento, Nutricionista de área de dietoterapia, personal de compras y con proveedores. |
| HORARIO | Lunes a viernes de 7:00 a 15:00 horas. |

II. REQUISITOS BÁSICOS PARA EL PUESTO

| | |
|---------------|---|
| EDAD | 24-40 años. |
| SEXO | Masculino/ femenino. |
| ESTADO CIVIL | Soltero (a)/ casado (a). |
| NACIONALIDAD | Guatemalteco (a). |
| ESCOLARIDAD | Licenciatura en Nutrición. |
| ACTITUDES | Buenas relaciones interpersonales, honesto, colaborador, discreto, responsable, respetuoso, con iniciativa y con alto espíritu de servicio. |
| CONOCIMIENTOS | Afines a la carrera de Nutrición y Administración. |

III. DESCRIPCIÓN

Es el profesional encargado de planificar, organizar, ejecutar y evaluar las actividades técnicas, administrativas, de docencia e investigación a realizar por parte del servicio de alimentación.

IV. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DEL PUESTO (Funciones)

- Planificación del menú de dietas libres y especiales para pacientes y personal.
- Evaluación sensorial y control de calidad de la materia prima y de la producción.
- Requisición de víveres y fórmulas para la producción de dietas libres y especiales.
- Crear estímulos y levantar la moral del personal operativo.
- Supervisión de las actividades operacionales del servicio de alimentación por medio de normas de funcionamiento.
- Supervisión de la producción de dietas libres y especiales.
- Requisición de víveres necesarios para la producción diaria y trimestral.
- Supervisión de la bodega de 24 horas.
- Elaboración del rol de turno y supervisión de su cumplimiento.
- Controlar la calidad y cantidad de alimentos recibidos, producidos y servidos.
- Llevar control del tipo de raciones producidas y servidas.
- Control del costo de las raciones hospitalarias servidas.
- Coordinar con otros Departamentos que prestan sus servicios al Departamento de Nutrición y Dietética.
- Supervisar las prácticas realizadas por estudiantes de nutrición en Ejercicio Profesional Supervisado.

V. RESPONSABILIDADES

- Cumplir responsablemente con las funciones y obligaciones del puesto.
- Utilizar adecuadamente los recursos del Hospital.
- Proveer de una adecuada alimentación a los pacientes con los recursos disponibles.
- Manejo, control y distribución de insumos alimenticios.
- Resolver o comunicar a superiores problemas que se presenten.
- Guardar buenas normas de higiene personal.
- Guardar respeto y consideración al paciente y su familia.
- Honradez en el manejo de valores.
- Tratar de forma respetuosa a los subordinados.
- Mantener una buena relación de comunicación con superiores, subordinados y pacientes.

Apéndice 3

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

I. IDENTIFICACION

| | |
|-------------------------|---|
| TITULO DEL PUESTO | Secretaria del Departamento de Nutrición y Dietética. |
| JEFE INMEDIATO SUPERIOR | Jefe del Departamento y del Servicio de Alimentación. |
| PERSONAL A CARGO | Ninguno. |
| COORDINA CON | Ninguno. |
| HORARIO | Lunes a viernes de 7:00 a 15:00 horas. |

II. REQUISITOS BÁSICOS PARA EL PUESTO

| | |
|---------------|--|
| EDAD | 18-35 años. |
| SEXO | Masculino/ femenino. |
| ESTADO CIVIL | Soltero (a)/ casado (a). |
| NACIONALIDAD | Guatemalteco (a). |
| ESCOLARIDAD | Secretario Oficinista. |
| ACTITUDES | Responsable, con buenas relaciones humanas, honesto colaborador, discreto, eficiente y respetuoso. |
| CONOCIMIENTOS | Manejo de programas de computación, taquigrafía, archivo y correspondencia. |

III. DESCRIPCIÓN

Es el personal administrativo encargado de elaborar y manejar la papelería y correspondencia que se utiliza en el Departamento.

IV. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DEL PUESTO (Funciones)

- Elaborar documentos para solicitud de insumos.
- Transcribir cartas y circulares que el servicio demande.
- Recibir, contestar y entregar toda la papelería utilizada en el Departamento.
- Transcribir los instrumentos que se utilizan para la organización de personal. (rol de turnos, reportes, hojas de trabajo, solicitud de vacaciones, etc.)
- Transcribir los instrumentos que se utilizan en la organización de productos para proveedores.
- Elaborar documentos para solicitud de insumos.
- Elaborar requisición de útiles de oficina.
- Realizar y contestar llamadas telefónicas internas y externas.
- Transcribir las estadísticas del Departamento de Nutrición.
- Mantener al día el archivo y correspondencia.

V. RESPONSABILIDADES

- Presentarse puntualmente y con uniforme completo a sus labores.
- Guardar buenas normas de higiene personal.
- Utilizar adecuadamente los recursos del Hospital.
- Honradez en el manejo de valores.
- No alterar el orden del Departamento.
- Cumplir responsablemente con sus funciones.

Apéndice 4

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

I. IDENTIFICACION

| | |
|-------------------------|---|
| TITULO DEL PUESTO | Contador encargado de bodega. |
| JEFE INMEDIATO SUPERIOR | Jefe del Servicio de Alimentación. |
| PERSONAL A CARGO | Ninguno. |
| COORDINA CON | Jefe del Departamento y Jefe del servicio de alimentación, secretaria y encargadas de bodega de 24 horas. |
| HORARIO | De lunes a viernes de 7:00 a 15:00 horas. |

II. REQUISITOS BÁSICOS PARA EL PUESTO

| | |
|---------------|---|
| EDAD | 18-40 anos. |
| SEXO | Masculino/ femenino. |
| ESTADO CIVIL | Soltero (a)/ casado (a). |
| NACIONALIDAD | Guatemalteco (a). |
| ESCOLARIDAD | Diploma de Perito Contador. |
| ACTITUDES | Responsable, honesto, colaborador, eficiente, respetuoso y que siga instrucciones. |
| CONOCIMIENTOS | Manejo de sistemas software (windows, y sus paquetes) conocimientos contables y de almacenamiento de alimentos. |

III. DESCRIPCIÓN

Es el personal administrativo encargado de llevar el control del presupuesto del Departamento, recepción de productos alimenticios, almacenamiento de alimentos perecederos y no perecederos y control y limpieza de las bodegas, despacho diario de alimentos, elaboración de estadísticas mensuales y control de kardex.

IV. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DEL PUESTO

- Realizar los pedidos de los productos que sean necesarios, según las existencias de los mismos.
- Revisar que los productos que ingresan a las bodegas cumplan con las especificaciones de calidad, cantidad, fecha de vencimiento, juntamente con la Jefe del Servicio de Alimentación.
- Realizar el ingreso de los productos en el sistema computarizado.
- Entregar al Departamento de Contabilidad las facturas de los productos recibidos.
- Efectuar el control diario de las raciones que se sirven en los diferentes servicios del Hospital, ingresando diariamente los datos de las raciones en el control computarizado.
- Periódicamente efectuar personalmente el recibimiento de donativos.
- Despachar diariamente productos de la bodega de abarrotes según requisiciones, en horarios de mañana y tarde.
- Efectuar los descargos correspondientes al día en el control computarizado que se lleva de los productos.
- Realizar semanalmente un inventario físico de las bodegas, y mantenerlas en orden.
- Realizar mensualmente con base a la información obtenida de la producción mensual del servicio; la estadística correspondiente al mes trabajado.
- Realizar el conteo mensual de la cantidad de cada producto consumido en el mes.
- Realizar al final de cada mes un informe detallado de las copias de las requisiciones que fueron utilizadas y entregarlo al Departamento de Auditoria para su revisión.

V. RESPONSABILIDADES

- Honradez en el manejo de insumos.
- Presentarse puntualmente y con uniforme completo a sus labores.
- Guardar buenas normas de higiene personal.
- Utilizar adecuadamente los recursos del Hospital.
- No alterar el orden del Departamento.
- Cumplir responsablemente con sus funciones.

Apéndice 5

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

I. IDENTIFICACION

| | |
|-------------------------|--|
| TITULO DEL PUESTO | Encargada de bodega de 24 horas. |
| JEFE INMEDIATO SUPERIOR | Jefe del Servicio de Alimentación. |
| PERSONAL A CARGO | Ninguno. |
| COORDINA CON | Personal encargado y auxiliar de cocina. |
| HORARIO | 6:00 A 13:00 y de 12:30 a 18:30 horas. |

II. REQUISITOS BÁSICOS PARA EL PUESTO

| | |
|---------------|--|
| EDAD | 18-35 años. |
| SEXO | Masculino/ femenino. |
| ESTADO CIVIL | Soltero (a)/ casado (a). |
| NACIONALIDAD | Guatemalteco (a). |
| ESCOLARIDAD | Sexto primaria. |
| ACTITUDES | Responsable, honesto, colaborador, eficiente, respetuoso y que siga instrucciones. |
| CONOCIMIENTOS | Ninguno. |

III. DESCRIPCIÓN

Es el personal operativo encargado de elaborar el pedido de víveres e insumos necesarios para la producción del día y entregarlo a los jefes de cocina, además se encarga del almacenamiento y limpieza de los productos perecederos que ingresan al servicio de alimentación.

IV. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DEL PUESTO (Hoja de Trabajo)

HORARIO MATUTINO

| HORA | ACTIVIDAD |
|---------------|---|
| 6:00 a 7:00 | Revisar el menú. Preparar todo lo necesario para la elaboración del desayuno. Preparar todas las refacciones de pacientes que viajan a la capital. |
| 7:00 a 8:00 | Solicitar al contador y jefe del servicio todos los víveres e ingredientes necesarios para la producción del almuerzo de dietas libres y especiales. Elaborar vales para el despacho de los productos. |
| 8:00 a 9:00 | Limpiar las bodegas y las verduras que ingresan al Servicio. |
| 9:00 a 9:30 | Preparar según el menú el refresco del día. |
| 9:30 a 12:00 | Hacer el cálculo del pedido de los víveres e ingredientes necesarios para la preparación del almuerzo del próximo día. Sacar la carne del almuerzo de pacientes y personal del próximo día, revisar los refrigeradores para limpiarlos. Guardar la carne de la semana los días viernes. En fines de semana tomar decisiones en caso de algún problema que se presente. |
| 12:00 a 12:30 | Hacer inventario de los productos existentes en la bodega de 24 horas. |

HORARIO VESPERTINO

| HORA | ACTIVIDAD |
|---------------|---|
| 12:30 a 13:30 | Revisar el menú. Preparar todo lo necesario para la producción de la refacción y la cena. Sacar los embutidos, huevos o lácteos a utilizar para la refacción y cena. |
| 13:30 a 14:30 | Solicitar al contador y jefe del servicio todos los víveres e ingredientes necesarios para la producción de la refacción nocturna y cena. Elaborar los vales para el despacho de los productos. |
| 14:30 a 15:00 | Sacar la carne del congelador para la cena del día siguiente. (según el menú) |
| 15:00 a 16:30 | Preparar, según el menú, el atol de la cena de dietas especiales. |

- 16:30 a 18:00 Hacer el cálculo del pedido de los víveres e ingredientes necesarios para la preparación de la refacción y cena del próximo día.
Limpiar los refrigeradores.
En fines de semana tomar decisiones en caso de algún problema que se presente.
- 18:00 a 18:30 Hacer inventario de los productos existentes en la bodega de 24 horas.

V. RESPONSABILIDADES

- Honradez en el manejo de insumos.
- Presentarse puntualmente y con uniforme completo a sus labores.
- Guardar buenas normas de higiene personal.
- Utilizar adecuadamente los recursos del Hospital.
- No alterar el orden del Departamento.
- Cumplir responsablemente con sus funciones.

Apéndice 6

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

I. IDENTIFICACION

| | |
|-------------------------|--|
| TITULO DEL PUESTO | Jefe de cocina de dietas libres. |
| JEFE INMEDIATO SUPERIOR | Jefe del Servicio de Alimentación. |
| PERSONAL A CARGO | Ninguno. |
| COORDINA CON | Auxiliares de cocina. |
| HORARIO | 6:00 a 13:00 y de 12:30 a 18:30 horas. |

II. REQUISITOS BÁSICOS PARA EL PUESTO

| | |
|---------------|--|
| EDAD | 20-45 años. |
| SEXO | Masculino/ femenino. |
| ESTADO CIVIL | Soltero (a)/ casado (a). |
| NACIONALIDAD | Guatemalteco (a). |
| ESCOLARIDAD | Sexto primaria. |
| ACTITUDES | Honesto, colaborador, eficiente, responsable, respetuoso y que siga instrucciones. |
| CONOCIMIENTOS | Ninguno. |

III. DESCRIPCIÓN

Es el personal operativo encargado de la producción de todas las dietas libres de pacientes y personal, en horario de matutino o vespertino, ayuda a servir el almuerzo y se encarga del orden y limpieza de su área de trabajo.

IV. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DEL PUESTO (Hoja de Trabajo)

HORARIO MATUTINO

| HORA | ACTIVIDAD |
|---------------|--|
| 6:00 a 7:00 | Revisar el menú del día. Solicitar a la encargada de bodega de 24 horas todo lo necesario para la preparación del desayuno. Preparar el desayuno. |
| 7:00 a 10:30 | Limpiar el área de trabajo. Revisar el listado de pacientes. Solicitar todos los víveres e ingredientes necesarios para la producción del almuerzo de dietas libres. Preparar el almuerzo de dietas libres de pacientes y personal. |
| 10:30 a 11:00 | Entregar al auxiliar de cocina de dietas libres y a la encargada de la distribución de personal todas las preparaciones. |
| 11:00 a 11:45 | Limpiar las estufas y lavar las pilas. |
| 11:45 a 12:30 | Ayudar a servir el almuerzo a pacientes. |
| 12:30 a 13:00 | Limpiar el carro y lavar las fuentes del almuerzo. |

HORARIO VESPERTINO

| HORA | ACTIVIDAD |
|---------------|---|
| 12:30 a 13:30 | Revisar el menú del día. Solicitar a la encargada de bodega de 24 horas todo lo necesario para la preparación de la refacción y la cena. |
| 13:30 a 16:00 | Limpiar el área de trabajo. Revisar el listado de pacientes. Solicitar todos los víveres e ingredientes necesarios para la producción de la refacción y cena de dietas libres. Preparar la cena. |
| 16:00 a 16:30 | Preparar el carro transportador con los alimentos de la cena. |
| 16:30 a 18:00 | Distribuir la cena a los pacientes que tienen prescrita dieta libre Recoger y lavar la vajilla de los pacientes. |
| 18:00 a 18:30 | Limpiar y dejar ordenada la cocineta. |

V. RESPONSABILIDADES

- Honradez en el manejo de insumos.
- Presentarse puntualmente y con uniforme completo a sus labores.
- Guardar buenas normas de higiene personal.
- Utilizar adecuadamente los recursos del Hospital.
- No alterar el orden del Departamento.
- Cumplir responsablemente con sus funciones.

Apéndice 7

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

I. IDENTIFICACION

| | |
|-------------------------|--|
| TITULO DEL PUESTO | Jefe de cocina de dietas especiales. |
| JEFE INMEDIATO SUPERIOR | Jefe del Servicio de Alimentación. |
| PERSONAL A CARGO | Ninguno. |
| COORDINA CON | Auxiliares de cocina. |
| HORARIO | 6:00 a 13:00 y de 12:30 a 18:30 horas. |

II. REQUISITOS BÁSICOS PARA EL PUESTO

| | |
|---------------|--|
| EDAD | 20-45 años. |
| SEXO | Masculino/ femenino. |
| ESTADO CIVIL | Soltero (a)/ casado (a). |
| NACIONALIDAD | Guatemalteco (a). |
| ESCOLARIDAD | Sexto primaria. |
| ACTITUDES | Honesto, colaborador, eficiente, responsable, respetuoso y que siga instrucciones. |
| CONOCIMIENTOS | Ninguno. |

III. DESCRIPCIÓN

Es el personal operativo encargado de la producción de todas las dietas especiales de pacientes y ayuda en la distribución del desayuno y almuerzo de dietas especiales.

IV. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DEL PUESTO (Hoja de Trabajo)

| HORARIO MATUTINO | |
|------------------|---|
| HORA | ACTIVIDAD |
| 6:00 a 7:00 | Revisar el menú del día. Solicitar a la encargada de bodega de 24 horas todo lo necesario para la preparación del desayuno. Preparar el desayuno. |
| 7:00 a 7:10 | Preparar el carro para llevar el desayuno. |
| 7:10 a 8:00 | Servir el desayuno a los pacientes de dietas especiales. |
| 8:00 a 8:30 | Limpiar el carro transportador de alimentos. |
| 8:30 a 10:30 | Solicitar todos los víveres e ingredientes necesarios para la producción del almuerzo de dietas especiales. Preparar el almuerzo de dietas especiales. |
| 10:30 a 11:00 | Preparar el carro con todo lo necesario para la distribución del almuerzo. |
| 11:00 a 12:00 | Distribuir el almuerzo de los pacientes. |
| 12:00 a 12:30 | Limpiar el carro y todos los utensilios de trabajo utilizados, estufa y área de trabajo. |
| 12:30 a 13:00 | Entregar turno a su compañera de turno de dietas de tarde. |

HORARIO VESPERTINO

| HORA | ACTIVIDAD |
|---------------|--|
| 12:30 a 13:00 | Traslapar con la cocinera del horario matutino. Revisar el menú del día. |
| 13:00 a 14:00 | Limpiar el área de trabajo. Revisar el listado de pacientes con dietas especiales. Solicitar todos los víveres e ingredientes necesarios para la producción de la cena de dietas especiales. |
| 14:00: 16:00 | Preparar la cena. |
| 16:00 a 16:30 | Preparar el carro para distribuir la cena de dietas especiales. |
| 16:30 a 18:00 | Distribuir la cena a los pacientes de dietas especiales. Recoger y lavar la vajilla de los pacientes. |
| 18:00 a 18:30 | Limpiar y ordenar la cocineta. |

V. RESPONSABILIDADES

- Honradez en el manejo de insumos.
- Presentarse puntualmente y con uniforme completo a sus labores.
- Guardar buenas normas de higiene personal.
- Utilizar adecuadamente los recursos del Hospital.
- No alterar el orden del Departamento.
- Cumplir responsablemente con sus funciones.

Apéndice 8

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

I. IDENTIFICACION

| | |
|-------------------------|---|
| TITULO DEL PUESTO | Auxiliar de cocina 1. |
| JEFE INMEDIATO SUPERIOR | Jefe del Servicio de Alimentación. |
| PERSONAL A CARGO | Ninguno. |
| COORDINA CON | Jefe del Servicio de Alimentación. Jefes de cocina y encargadas de distribución. |
| HORARIO | 6:00 a 13:00 horas. |

II. REQUISITOS BÁSICOS PARA EL PUESTO

| | |
|---------------|---|
| EDAD | 18-45 años. |
| SEXO | Masculino/ femenino. |
| ESTADO CIVIL | Soltero (a)/ casado (a). |
| NACIONALIDAD | Guatemalteco (a). |
| ESCOLARIDAD | Sexto primaria. |
| ACTITUDES | Honesto, colaborador, eficiente, responsable, respetuoso y que siga instrucciones. |
| CONOCIMIENTOS | Ninguno. |

III. DESCRIPCIÓN

Es el personal operativo encargado de apoyar al jefe de cocina de dietas libres en la producción de alimentos, se encarga del lavado de ollas y utensilios de trabajo utilizados.

IV. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DEL PUESTO (Hoja de Trabajo)

| HORA | ACTIVIDAD |
|---------------|--|
| 6:00 a 7:00 | Ayudar en la preparación del desayuno a la encargada de producción. |
| 7:00 a 8:35 | Entregar el desayuno para pacientes y personal a los encargados de la distribución. Distribuir el desayuno del personal. |
| 8:35 a 9:15 | Lavar las ollas y utensilios utilizados en la preparación del desayuno. |
| 9:15 a 10:00 | Repartir la refacción en el área de maternidad. Llevar y corregir las listas de dietas a todos los servicios. |
| 10:00 a 10:30 | Ayudar a la preparación del almuerzo a la jefe de cocina de dietas libres y especiales. |
| 10:30 10:45 | Entregar las cantidades contadas de carne para pacientes y personal, así como el cereal (Pasta, papa o arroz), a los encargados de la distribución de alimentos. |
| 10:45 a 11:30 | Lavar las ollas y todos los utensilios utilizados. |
| 11:30 a 12:15 | Ayudar a servir el almuerzo de pacientes. Regresar el carro transportador de alimentos. |
| 12:15 a 13:00 | Limpia el carro. Guardar los sobrantes de comida. Lavar todos los recipientes de carro transportador. |

V. RESPONSABILIDADES

- Honradez en el manejo de insumos.
- Presentarse puntualmente y con uniforme completo a sus labores.
- Guardar buenas normas de higiene personal.
- Utilizar adecuadamente los recursos del Hospital.
- No alterar el orden del Departamento.
- Cumplir responsablemente con sus funciones.

Apéndice 9

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

I. IDENTIFICACION

| | |
|-------------------------|---|
| TITULO DEL PUESTO | Auxiliar de cocina 2. |
| JEFE INMEDIATO SUPERIOR | Jefe del Servicio de Alimentación. |
| PERSONAL A CARGO | Ninguno. |
| COORDINA CON | Jefe del Servicio de Alimentación. Jefes de cocina y encargadas de distribución. |
| HORARIO | 12:30 a 18:30 horas. |

II. REQUISITOS BÁSICOS PARA EL PUESTO

| | |
|---------------|---|
| EDAD | 18-45 años. |
| SEXO | Masculino/ femenino. |
| ESTADO CIVIL | Soltero (a)/ casado (a). |
| NACIONALIDAD | Guatemalteco (a). |
| ESCOLARIDAD | Sexto primaria. |
| ACTITUDES | Honesto, colaborador, eficiente, responsable, respetuoso y que siga instrucciones. |
| CONOCIMIENTOS | Ninguno. |

III. DESCRIPCIÓN

Es el personal operativo encargado de apoyar al jefe de cocina de dietas libres y especiales en el horario vespertino, se encarga de la producción de la refacción, y el lavado del área de trabajo, equipo, carros transportadores y utensilios utilizados en el horario vespertino.

IV. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DEL PUESTO (Hoja de Trabajo)

| HORA | ACTIVIDAD |
|---------------|--|
| 12:30 a 14:00 | Colaborar en la distribución del almuerzo del personal. Recibir el desayuno de personal. Distribuir el desayuno en la cafetería de personal. Lavar todas las bandejas del personal. Limpiar el área de distribución de alimentos a personal. |
| 14:00 a 14:15 | Limpiar y conectar la cafetera para el café de la cena. |
| 14:15 a 15:30 | Preparar la refacción de personal, según el menú. |
| 15:30 a 17:30 | Limpieza de equipo, áreas de trabajo y utensilios utilizados en la preparación de la refacción y cena. |
| 17:30 a 18:30 | Distribución de la refacción del personal. |

V. RESPONSABILIDADES

- Honradez en el manejo de insumos.
- Presentarse puntualmente y con uniforme completo a sus labores.
- Guardar buenas normas de higiene personal.
- Utilizar adecuadamente los recursos del Hospital.
- No alterar el orden del Departamento.
- Cumplir responsablemente con sus funciones.

Apéndice 10

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

I. IDENTIFICACION

| | |
|-------------------------|---|
| TITULO DEL PUESTO | Encargada de la distribución de alimentos a pacientes. |
| JEFE INMEDIATO SUPERIOR | Jefe del Servicio de Alimentación. |
| PERSONAL A CARGO | Ninguno. |
| COORDINA CON | Jefe del Servicio de Alimentación. Jefes de cocina y auxiliares de cocina. |
| HORARIO | 6:30 a 13:30 horas. |

II. REQUISITOS BÁSICOS PARA EL PUESTO

| | |
|---------------|--|
| EDAD | 18-45 años. |
| SEXO | Masculino/ femenino. |
| ESTADO CIVIL | Soltero (a)/ casado (a). |
| NACIONALIDAD | Guatemalteco (a). |
| ESCOLARIDAD | Sexto primaria. |
| ACTITUDES | Honesto, colaborador, eficiente, responsable, respetuoso y que siga instrucciones. |
| CONOCIMIENTOS | Ninguno. |

III. DESCRIPCIÓN

Es el personal operativo encargado de la distribución del desayuno y de la limpieza de las fuentes de alimentos, bandejas y cocinetas de los pisos.

IV. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DEL PUESTO (Hoja de Trabajo)

| HORA | ACTIVIDAD |
|---------------|--|
| 6:30 a 7:00 | Preparar el carro transportador de alimentos. Recibir el desayuno. |
| 7:00 a 8:00 | Servir el desayuno a los pacientes. |
| 8:00 a 8:30 | Limpiar el carro. Lavar y guardar todos los utensilios utilizados. |
| 8:30 a 9:00 | Recoger y lavar las bandejas del desayuno de pacientes en el 3er. y 4to nivel. |
| 9:00 a 9:15 | Limpiar y ordenar la cocineta. |
| 8:45 a 10:30 | Los lunes y viernes llevar el fríjol al molino. |
| 9:15 a 10:30 | Limpiar el fríjol. Preparar la verdura de la cena. Preparar la verdura del almuerzo del próximo día. |
| 10:30 a 11:00 | Preparar el carro transportador para llevar el almuerzo. |
| 11:00 a 11:30 | Preparar y distribuir los almuerzos que soliciten en la emergencia. |
| 11:30 a 12:30 | Servir el almuerzo a los pacientes. |
| 12:30 a 13:30 | Recoger y lavar las bandejas de pacientes del 3er y 4to nivel. Dejar limpias las cocinetas. |

V. RESPONSABILIDADES

- Honradez en el manejo de insumos.
- Presentarse puntualmente y con uniforme completo a sus labores.
- Guardar buenas normas de higiene personal.
- Utilizar adecuadamente los recursos del Hospital.
- No alterar el orden del Departamento.
- Cumplir responsablemente con sus funciones.

Apéndice 11

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

I. IDENTIFICACION

| | |
|-------------------------|---|
| TITULO DEL PUESTO | Auxiliar de Servicio. |
| JEFE INMEDIATO SUPERIOR | Jefe del Servicio de Alimentación. |
| PERSONAL A CARGO | Ninguno. |
| COORDINA CON | Jefe del Servicio de Alimentación. Jefes de cocina, auxiliares de cocina y encargada de distribución de alimentos. |
| HORARIO | 6:30 a 13:30 horas. |

II. REQUISITOS BÁSICOS PARA EL PUESTO

| | |
|---------------|--|
| EDAD | 18-45 años. |
| SEXO | Masculino/ femenino. |
| ESTADO CIVIL | Soltero (a)/ casado (a). |
| NACIONALIDAD | Guatemalteco (a). |
| ESCOLARIDAD | Sexto primaria. |
| ACTITUDES | Honesto, colaborador, eficiente, responsable, respetuoso y que siga instrucciones. |
| CONOCIMIENTOS | Ninguno. |

III. DESCRIPCIÓN

Es el personal operativo encargado de apoyar en la distribución de los alimentos, así como del lavado de vajilla de pacientes y del control del pan y las tortillas.

IV. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DEL PUESTO (Hoja de Trabajo)

| HORA | ACTIVIDAD |
|---------------|--|
| 6:30 a 7:00 | Ayudar a preparar el carro del desayuno. |
| 7:00 a 7:15 | Preparar y llevar a la emergencia los desayunos solicitados. |
| 7:15 a 8:00 | Servir el desayuno de los pacientes. |
| 8:00 a 8:30 | Lavar el carro del desayuno y limpiar todas las fuentes de alimentos. |
| 8:30 a 9:30 | Recoger y lavar las bandejas de los pacientes del 2do nivel. Limpiar y ordenar la cocineta. |
| 9:30 a 10:00 | Lavar las servilletas de las tortillas. |
| 10:00 a 10:30 | Ayudar a los cocineros y auxiliares de cocina. |
| 10:30 a 11:00 | Recibir, contar y distribuir las tortillas. Anotar en el cuaderno la cantidad recibida. |
| 11:00 a 12:00 | Servir el almuerzo a los pacientes. |
| 12:00 a 13:00 | Recoger y lavar bandejas de pacientes del 2do nivel. Limpiar y ordenar la cocineta. |

V. RESPONSABILIDADES

- Honradez en el manejo de insumos.
- Presentarse puntualmente y con uniforme completo a sus labores.
- Guardar buenas normas de higiene personal.
- Utilizar adecuadamente los recursos del Hospital.
- No alterar el orden del Departamento.
- Cumplir responsablemente con sus funciones.

Apéndice 12

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

I. IDENTIFICACION

| | |
|-------------------------|--|
| TITULO DEL PUESTO | Encargada de la distribución de alimentos al personal de turno de noche. |
| JEFE INMEDIATO SUPERIOR | Jefe del Servicio de Alimentación. |
| PERSONAL A CARGO | Ninguno. |
| COORDINA CON | Jefe del Servicio de Alimentación. Jefes de cocina en turno de tarde. |
| HORARIO | 17:00 a 23:00 horas. |

II. REQUISITOS BÁSICOS PARA EL PUESTO

| | |
|---------------|--|
| EDAD | 18-45 años. |
| SEXO | Masculino/ femenino. |
| ESTADO CIVIL | Soltero (a)/ casado (a). |
| NACIONALIDAD | Guatemalteco (a). |
| ESCOLARIDAD | Sexto primaria. |
| ACTITUDES | Honesto, colaborador, eficiente, responsable, respetuoso y que siga instrucciones. |
| CONOCIMIENTOS | Ninguno. |

III. DESCRIPCIÓN

Es el personal operativo encargado del apoyo en la preparación y distribución de la cena del personal de turno de noche.

IV. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DEL PUESTO (Hoja de Trabajo)

| HORA | ACTIVIDAD |
|---------------|---|
| 17:00 a 17:30 | Recibir todo lo necesario para la distribución de la refacción y cena del personal. |
| 17:30 a 18:30 | Lavar las bandejas de la refacción. |
| 18:30 a 20:00 | Lavar y limpiar los carros transportadores de alimentos y las fuentes de alimentos utilizados en la distribución de la cena. |
| 20:00 a 22:30 | Preparar la distribución de la cena del personal de turno de noche. Distribuir la cena al personal. Limpiar el área de trabajo. Lavar las bandejas y todos los utensilios utilizados en la preparación de la cena. Conectar la cafetera con el café del desayuno. |
| 22:30 a 23:00 | Revisar todo el servicio y limpiar el área de distribución de alimentos. |

V. RESPONSABILIDADES

- Honradez en el manejo de insumos.
- Presentarse puntualmente y con uniforme completo a sus labores.
- Guardar buenas normas de higiene personal.
- Utilizar adecuadamente los recursos del Hospital.
- No alterar el orden del Departamento.
- Cumplir responsablemente con sus funciones.

APÉNDICE 13

HOSPITAL NACIONAL DE ANTIGUA “PEDRO DE BETANCOURT”
DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

CICLO DE MENÚ No. 1

| LUNES | MARTES | MIÉRCOLES | JUEVES | VIERNES | SABADO | DOMINGO |
|--|---|--|---|---|---|--|
| 1tz cereal 1 u. huevo revuelto c/ tomate y cebolla ½ tz frijol parado 1 p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal con leche 2 u tostadas a la francesa ½ tz frijol ¼ plátano cocido 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal 1 rodaja jamón a la plancha ½ tz frijol ¼ p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal 1 u huevo duro con salsa ½ tz frijol ¼ p fruta (papaya) 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal con leche 1 onz queso ½ tz frijol ¼ p plátano cocido 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal 1 u panqueque con jalea ½ tz frijol ¼ p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal con leche 2 cda crema ½ tz frijol ¼ p fruta (banano) 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café |
| 2 u. Tortas de carne ½ taza de fideos con crema 1 tz ensalada de pepino 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 1 p pollo en pepián con guisquil y ejote ½ tz de arroz 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 3 onz carne china ½ tz de arroz 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 3 onz hilachas con verduras ½ tz de arroz 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 4 onz. bistec encebollado 1 tz papas con margarina 1 tz . ensalada de tomate 2 u tortillas 1 v refresco | 1 tz. arroz con pollo 1 p perulero migado 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 1 tz. frijol blanco con posta ½ tz. arroz 1 p guicoy sazón 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco |
| 2 u salchicha c/ salsa ½ tz frijol colado 1 p guicoy sazón 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 u chilaquila de queso ½ tz frijol colado 1 p camote en dulce 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz. guisquil con huevo ½ tz frijol parado ½ tz. plátano en gloria 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 2 cdas. crema ½ tz frijol colado ¼ plátano frito 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 u rellenito ½ tz frijol colado 1 p papaya cristalizada 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 u doblada de queso ½ tz frijol parado ½ tz camote en dulce 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 onz queso ½ tz frijol colado 1 p bocado de reina 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café |
| 1 pan con frijol ¼ plátano frito 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con jamón ½ tz. de papas fritas 1 u pan dulce 1 tz. café | 1 pan con frijol 1 u tostada con salsa 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con pollo ½ tz. de papas fritas 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con ensalada de jamón ¼ plátano cocido 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con frijol ¼ plátano frito 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con jamón ½ tz. de papas fritas 1 u pan dulce 1 tz. café |

CICLO DE MENÚ No. 2

| LUNES | MARTES | MIÉRCOLES | JUEVES | VIERNES | SABADO | DOMINGO |
|--|--|--|---|---|--|--|
| 1 tz cereal 1 u. huevo revuelto c/ salchicha ½ tz frijol parado 1 p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal con leche 1 onz queso ½ tz frijol ¼ plátano cocido 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal 2 cda crema ½ tz frijol ¼ p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal 1 u huevo duro con salsa ½ tz frijol ¼ p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal con leche 1 u panqueque con miel ½ tz frijol ¼ p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal 1 onz queso ½ tz frijol ¼ p plátano cocido 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal 1 rodaja jamón a la plancha ½ tz frijol ¼ p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café |
| 3 onz bistec chino ½ tz de arroz ½ tz ensalada de zanahoria 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 1 u enchilada ½ tz de fideos con margarina 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 1 p pollo horneado 1 tz puré de papa 1 tz ensalada de remolacha 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 1 tz. chao mein de pollo 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 1 tx de cocido de res con verduras 2 cdas de salpicón ½ tz arroz blanco 2 u tortillas 1 v refresco | 1 tz. frijol colorado con costilla ½ tz. arroz 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 4 onz de pollo con crema y guicoyitos ½ tz. arroz 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco |
| 1 u tamal de chipilin ½ tz frijol colado 1 p manjar de leche 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 u torta de acelga ½ tz frijol colado 1 p camote en dulce 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 onz queso ½ tz frijol parado ½ tz. plátano frito 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 2 u jamón a la plancha ½ tz frijol colado ¼ p gelatina con crema 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 2 cdas crema ½ tz frijol colado 1 p plátano en gloria 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1u tostada de salsa ½ tz frijol parado 1 p flan 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 2 u salchicha frita ½ tz frijol colado 1 p camote en dulce 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café |
| 1 pan con frijol ¼ plátano frito 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con jamón ½ tz. de papas fritas 1 u pan dulce 1 tz. café | 1 pan con frijol 1 u tostada con salsa 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con pollo ½ tz. de papas fritas 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con ensalada de jamón ¼ plátano cocido 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con frijol ¼ plátano frito 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con jamón ½ tz. de papas fritas 1 u pan dulce 1 tz. Café |

CICLO DE MENÚ No. 3

| LUNES | MARTES | MIÉRCOLES | JUEVES | VIERNES | SABADO | DOMINGO |
|---|--|--|---|---|--|---|
| 1 tz cereal 1 u. huevo revuelto c/ tomate y cebolla ½ tz frijol parado 1 p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal con leche 2 cda crema ½ tz frijol ¼ p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal 1 onz queso ½ tz frijol ¼ plátano cocido 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal 1 u panqueque con jalea ½ tz frijol ¼ p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal con leche 1 u huevo duro con salsa ½ tz frijol ¼ p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal 1 rodaja jamón a la plancha ½ tz frijol ¼ p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal 1 onz queso ½ tz frijol ¼ p plátano cocido 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café |
| 1 p pollo guisado ½ tz arroz 1 tz ensalada espinaca 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 4 onz pepián de res con guisquil y ejote ½ tz de arroz 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 3 onz carne picada con verduras ½ tz de arroz 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 3 onz ensalada de pollo 1 tz papas con margarina 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 4 onz de pollo en curry ½ tz arroz blanco ½ tz de ensalada zanahoria con pepino 1 u fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 4 onz pulique de res ½ tz. arroz 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 1 u torta de carne ½ tz. arroz ½ tz ensalada de tomate 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco |
| 1 u torta de zanahoria ½ tz frijol colado 1 p arroz con leche 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 2 u salchichas con salsa ½ tz frijol colado 1 p camote en dulce 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 u rellenito ½ tz frijol parado 1 p papaya cristalizada 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 2 u jamón a la plancha ½ tz frijol colado ¼ p plátano en gloria 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 2cdas crema ½ tz frijol colado 1 p plátano frito 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1u tostada de salsa ½ tz frijol parado 1 p manjar de leche 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 u doblada de queso ½ tz frijol colado 1 p bocado de reina 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café |
| 1 pan con frijol ¼ plátano frito 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con jamón ½ tz. de papas fritas 1 u pan dulce 1 tz. Café | 1 pan con frijol 1 u tostada con salsa 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con pollo ½ tz. de papas fritas 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con ensalada de jamón ¼ plátano cocido 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con frijol ¼ plátano frito 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con jamón ½ tz. de papas fritas 1 u pan dulce 1 tz. café |

CICLO DE MENÚ No. 4

| LUNES | MARTES | MIÉRCOLES | JUEVES | VIERNES | SABADO | DOMINGO |
|--|---|---|---|--|--|--|
| 1 tz cereal 1 u. huevo revuelto c/ salchicha ½ tz frijol parado 1 p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal con leche 1 onz queso ½ tz frijol ¼ plátano cocido 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal cda crema ½ tz frijol ¼ p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal 1 rodaja jamón a la plancha ½ tz frijol ¼ p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal con leche 1 u huevo duro con salsa ½ tz frijol ¼ p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal 1 u panqueque con miel ½ tz frijol ¼ p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz cereal 1 onz queso ½ tz frijol ¼ p plátano cocido 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café |
| 3 onz revolcado de pollo ½ tz arroz 1 p guicoy sazón 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 4 onz bolovique mechado ½ tz de arroz ½ tz ensalada de pepino 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 3 onz pollo frito ½ tz de coditos con mayonesa ½ tz ensalada de lechuga 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 1 tz frijol colorado con carne de res ½ tz arroz 1 p perulero cocido 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 3 onz carne asada 1 tz papas con margarina ½ tz ensalada de repollo con mayonesa 1 u fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 4 onz carne prensada ½ tz. arroz 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco | 1 tz. Arroz a la valenciana ½ tz guicoyitos con crema 1 p fruta 2 u tortillas 1 v refresco |
| 2 cdas crema ½ tz frijol colado 1 p plátano frito 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 u. tamalito con frijol ½ tz frijol colado 1 p camote en dulce 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 u huevo duro con salsa ½ tz frijol parado 1 p fruta 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 onz queso ½ tz frijol colado ¼ p plátano en gloria 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 tz guisquil con huevo ½ tz frijol colado 1 p flan 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 1 u chilaquillas de queso ½ tz frijol parado 1 p banano con miel 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café | 2 u salchicha frita ½ tz frijol colado 1 p pastel de gelatina 2 u pan 1 u pan dulce 1 tz café |
| 1 pan con frijol ¼ plátano frito 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con jamón ½ tz. de papas fritas 1 u pan dulce 1 tz. café | 1 pan con frijol 1 u tostada con salsa 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con pollo ½ tz. de papas fritas 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con ensalada de jamón ¼ plátano cocido 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con frijol ¼ plátano frito 1 u pan dulce 1 tz café | 1 pan con jamón ½ tz. de papas fritas 1 u pan dulce 1 tz. café |

Apéndice 14

SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE MENU

A. Objetivo

Establecer la metodología para planificar menús nutritivos, balanceados y suficientes para cubrir los requerimientos nutricionales de los pacientes y personal; que se adapte a las preferencias alimentarias de la población a atender así como establecer tipo de alimentos a utilizar, cantidad de recurso económico, tipo y cantidad de equipo y utensilios y número de personal necesario para cumplir con el menú.

B. Definición del Sistema

Este sistema establece las normas y procedimientos a seguir para la planificación del menú tomando en cuenta los hábitos y preferencias alimentarias de la región de Antigua Guatemala y municipios cercanos al Hospital y poder determinar el valor nutritivo dependiendo de los requerimientos de los pacientes; planificar el patrón y ciclo de menú de dieta libre y especial; establecer métodos para evaluar la aceptabilidad del menú y en base a esto realizar cambios o modificaciones.

C. Encargado

Jefe del Servicio de Alimentación.

D. Controles

1. Informe del cumplimiento del menú.
2. Evaluación del menú.

E. Instrumentos

1. Informe de requerimientos nutricionales promedio de pacientes hombres y mujeres, según edad.
2. Formulario para patrón de menú. (SPM – 01)
3. Formulario para ciclo de menú. (SPM – 02)
4. Formulario de aceptabilidad del menú. (SPM – 03)

F. Calendario

| ACTIVIDAD | PERIODO |
|-------------------------------|----------------|
| Elaboración de patrón de menú | Anualmente |
| Elaboración de ciclos de menú | Semestralmente |
| Evaluación del menú | Semestralmente |

G. Normas Generales

1. La planificación de los menús estará a cargo de la Nutricionista Jefe del Servicio de Alimentación.

2. El menú se planificará en base a: necesidades nutricionales de pacientes, preferencias y hábitos alimentarios y necesidades psicológicas y sociales.

3. Anualmente se elaborará un patrón de menú.

4. El ciclo de menú será de 28 días (4 semanas).

5. El menú de pacientes de dieta libre, será el mismo que el menú a brindar al personal.

6. El menú de dietas especiales se planificará en base al menú de dieta libre.

7. Semestralmente se realizará una evaluación de aceptabilidad del menú impuesto.

8. El comité de evaluación analizará el menú y podrá realizar cambios en base a resultados obtenidos en el test de aceptabilidad y tomando en cuenta aspectos como: combinación de alimentos, textura, sabor, color, consistencia, valor de saciedad, métodos de preparación, apariencia general, etc. y factores externos como disponibilidad de alimentos según la estación del año, clima o problemas financieros.

H. Normas de Procedimiento

1. Para determinar el valor energético del menú a planificar

a) Establecer el promedio de edad de los comensales.

b) Determinar el número promedio de comensales por sexo.

c) Establecer en base a los datos anteriores las necesidades energéticas utilizando calorías por kilogramo de peso ideal según edad y sexo.

d) Planificar el menú tomando las necesidades energéticas que cubra a todos los grupos de pacientes hospitalizados.

2. Determinar la distribución calórica de macronutrientes

| MACRONUTRIENTE | % |
|----------------|-----------|
| Carbohidratos | 60% |
| Proteínas | 12% - 15% |
| Grasa | 25% - 28% |

3. Elaborar el patrón de menú

a) Establecer que tipo de alimentos se incluirán en cada tiempo de comida, utilizando las listas de intercambio y la distribución de macronutrientes.

b) Enlistar todas las preparaciones a incluir en el ciclo de menú. (utilizar el instrumento SPM – 01)

c) Ordenar dichas preparaciones por tiempo de comida y tipo de alimentos.

d) Incluir todas las preparaciones típicas del área.

4. Elaborar el ciclo de menú de dieta libre y especial

a) Elaborar el ciclo en base al patrón de menú.

b) Utilizar el modelo establecido. (SPM – 02)

c) Determinar tipo de preparación, método de cocción y cantidad o tamaño de la porción.

d) El ciclo de menú constará de cuatro tiempos de comida; desayuno, almuerzo, cena y refacción, ésta última únicamente para personal.

5. Evaluación del menú

a) El ciclo de menú será trasladado al Comité de evaluación para su análisis, revisión y posibles cambios.

6. Presentación del menú

a) El ciclo de menú final será dado a conocer al personal operativo del servicio, a dirección administrativa y dirección ejecutiva del hospital.

7. Evaluación de aceptabilidad del ciclo de menú

- a) Distribuir el formato de Test de Aceptabilidad del menú. (SPM – 03)
- b) Tabular por separado los resultados obtenidos en pacientes y en personal.
- c) Realizar, si son justificados, cambios o modificaciones en el menú, en base a los resultados u observaciones obtenidas en el test de aceptabilidad y si el presupuesto lo permite.

Hospital Nacional "Pedro de Betancourt"
Antigua Guatemala
Servicio de Alimentación

Formulario para Elaboración de Patrón de Menú

(SPM – 01)

Fecha _____ (1)

| Tiempo de comida (2) | Grupo de alimento (3) | Tipo de alimento (4) | Preparación (5) | Tamaño de la porción (6) |
|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------------------|
| | | | | |

Firma del Jefe del Servicio _____ (7)

Vo Bo. Firma Jefe del Departamento _____ (8)

Instructivo del Formulario SPM – 01

Formulario para patrón de Menú

1. Anotar la fecha en que se realiza el patrón de menú.
2. Anotar el tiempo de comida. (desayuno, almuerzo, cena y refacción)
3. Anotar el grupo de alimento. (atoles, cereales, carne, fruta o verdura, bebida)
4. Anotar el tipo de alimento, según el tiempo de comida.
5. Anotar las preparaciones de cada alimento.
6. Anotar el tamaño de la porción a brindar.
7. La (el) Jefe del Servicio de Alimentación firmará el patrón de menú.
8. La (el) Nutricionista Jefe del Departamento dará el visto bueno, firmando y sellando el patrón de menú.

Hospital Nacional “Pedro de Betancourt” Antigua Guatemala
 Servicio de Alimentación

Formulario para Ciclo de Menú (SPM – 02)

Ciclo de menú No. _____(1)

| Tiempo de comida (2) | Lunes (3) | Martes (3) | Miércoles (3) | Jueves (3) | Viernes (3) | Sábado (3) | Domingo (3) |
|-----------------------------|------------------|-------------------|----------------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| Desayuno | | | | | | | |
| Almuerzo | | | | | | | |
| Cena | | | | | | | |
| Refacción | | | | | | | |

Firma Jefe del Servicio de Alimentación _____(4) Vo Bo Jefe del Departamento _____(5)

Instructivo del Formulario SPM – 02

Ciclo de Menú

1. Anotar número de control de menú.
2. Anotar tiempo de comida.
3. Anotar las preparaciones que se incluirán en el ciclo de menú por tiempo de comida en los siete días de la semana y describiendo el tamaño de la porción; tomando como base el patrón de menú.
4. La (el) Jefe del Servicio de Alimentación firmará el ciclo de menú.
5. La (el) Nutricionista Jefe del Departamento dará el visto bueno, firmando y sellando el ciclo de menú.

Hospital Nacional “Pedro de Betancourt”
 Antigua Guatemala
 Servicio de Alimentación

Test de Aceptabilidad del Menú

(SPM – 03)

Nombre _____ (1) Fecha _____ (2)

Paciente _____ (3) Personal _____ (3)

Desayuno _____ Almuerzo _____ Cena _____ (4)

Instrucciones: Anotar según su criterio como evalúa usted cada aspecto que presenta el menú servido en el Servicio de Alimentación del Hospital “Pedro de Betancourt”

| Aspecto | Malo (5) | Regular (5) | Bueno (5) | Muy Bueno (5) |
|-----------------------------|---------------------|------------------------|----------------------|--------------------------|
| Suficiente | | | | |
| Variado | | | | |
| Buen sabor | | | | |
| Temperatura | | | | |
| Apariencia | | | | |
| Agradable a la vista | | | | |

Observaciones (6)

Instructivo del Formulario SPM – 03

Test de Aceptabilidad del Menú

1. Anotar nombre. (opcional)
2. Anotar fecha de la evaluación del menú.
3. Escribir con una X si es trabajador del Hospital o paciente, la persona que evalúa el menú.
4. Escribir una X en el tiempo de comida a evaluar o los tres tiempos de comida si la ración es hospitalaria.
5. Anotar en cada espacio el criterio con el que califica cada aspecto a evaluar.
6. Escribir las observaciones. (opcional)

Apéndice 15

SISTEMA DE SOLICITUD DE COMPRA DE ALIMENTOS

A. Objetivo

Abastecer al servicio de alimentación de forma oportuna, de todos los víveres y productos necesarios para cumplir a cabalidad con el menú planificado y evitar modificaciones o contratiempos en el mismo.

B. Definición del Sistema

Este sistema establece las normas a seguir para la adquisición de los productos y alimentos a utilizar en el servicio, determinando el cálculo de víveres; fijando la manera adecuada de realizar la solicitud de compra, definiendo: cantidad, unidad de medida, precio estimado y descripción exacta de cada alimento o producto.

C. Encargado

1. Jefe del Servicio de Alimentación.
2. Contador del Departamento de Nutrición y Dietética.
3. Secretaria del Departamento de Nutrición y Dietética.

D. Supervisor

1. Jefe del Departamento de Nutrición y Dietética.

E. Controles

1. Formulario de solicitud de compra.
2. Formulario para cálculo de alimentos perecederos y no perecederos.
3. Formulario para cálculo de planilla de verduras y frutas.
4. Copias de las solicitudes de compra firmadas y selladas de recibido por la Gerencia Administrativa y Financiera.

F. Instrumentos

1. Formulario para cálculo de víveres. (SSC –01)
2. Formulario para solicitud de compra. (Estandarizado por el MSPAS FX –01)
3. Formulario para el cálculo y entrega de frutas y verduras. (SSC – 02)

G. Calendario

| TIPO DE PRODUCTO | PERÍODO DE ELABORACIÓN DE SOLICITUDES |
|---|---------------------------------------|
| Abarrotes | Trimestralmente |
| Carnes, huevos, embutidos y productos lácteos | Mensualmente |
| Frutas y verduras | Semanalmente |
| Pan y tortillas | Mensualmente |

H. Normas Generales

1. El cálculo de alimentos se realizará en base a las preparaciones incluidas en el patrón de menú planificado.
2. Las solicitudes de compra de abarrotes se elaborarán trimestralmente; las solicitudes de compra de carne, huevos, embutidos, productos lácteos, pan y tortillas se realizarán mensualmente; y las de verduras y frutas se elaborarán semanalmente.
3. Las solicitudes de compra estarán a cargo de la Nutricionista jefe de servicio y del contador del departamento.
4. Las solicitudes se entregarán con un mes de anticipación a la Gerencia Administrativa y Financiera para firmas y éstos las trasladarán al Departamento de compras para seguir el proceso administrativo establecido.
5. Las programaciones de entrega de productos se incluirán en su respectiva solicitud de compra, para ser entregada al proveedor adjudicado.
6. El Departamento de compras es el encargado de realizar el proceso de recolección de cotizaciones y adjudicación o compra directa de los productos solicitados.

I. Normas de Procedimiento

1. Para el cálculo de víveres

a) Para el cálculo de víveres se utilizarán los formularios establecidos, (SSC - 01 y SSC - 02) separando los alimentos por grupos. (abarrotes, carnes, productos lácteos, huevos, embutidos, frutas y verduras, pan y tortillas)

b) Se determinará según el tamaño de la porción, la cantidad de producto a utilizar para el total de comensales.

c) Multiplicar el dato anterior por el número de ocasiones o preparaciones en que se consumirá el producto en todo el ciclo de menú o en todo el mes.

d) Estimar el total de producto a utilizar por mes en el caso de carnes, huevos, lácteos, pan y tortillas; multiplicar por tres en el caso de abarrotes.

e) Para el pan y tortillas se establecerá un número promedio por semana en base a raciones servidas a pacientes y personal durante este período de tiempo.

2. Para elaboración de las solicitudes de compra

a) Las solicitudes de compra se realizarán en base al cálculo de víveres, realizado con anterioridad en el formulario. (FX – 01)

b) Especificar la fecha en que se elabora la solicitud, número de solicitud, número de orden, cantidad solicitada, tipo de unidad de medida, descripción del producto (sin marcas), precio estimado y precio total del producto.

c) En la descripción del producto, especificar la calidad deseada.

d) Especificar el período de tiempo y fechas en que será utilizado el producto.

e) Las solicitudes deberán ir firmadas por la persona que solicita el producto: Jefe del Servicio de Alimentación y Visto Bueno de Jefe del Departamento de Nutrición y Dietética, Contador encargado de las bodegas, de la Gerencia Administrativa y Dirección Ejecutiva.

f) Las solicitudes se elaborarán con un mes de anticipación, para evitar contratiempos o problemas con los proveedores y con el Departamento de Compras.

g) Se hará duplicado para el Departamento de Contabilidad y triplicado para el Departamento de Nutrición y Dietética.

h) La secretaria del Departamento entregará a la Gerencia Administrativa las solicitudes de compra con duplicado y triplicado; el triplicado será para el Departamento, especificando fecha y nombre de la persona que las recibe.

i) La Gerencia Administrativa seguirá con el proceso de firmas y adquisición de los alimentos solicitados juntamente con el Departamento de Contabilidad en su sección de Compras.

Hospital Nacional "Pedro de Betancourt"
Antigua Guatemala
Servicio de Alimentación

Formulario para el Cálculo de Alimentos Perecederos y no Perecederos

(SSC – 01)

Período del _____ al _____ del mes de _____ año _____(1)

| Alimento (2) | Cantidad utilizada en cada preparación según tiempo de comida, para el 100% de comensales (3) | Numero de veces que se repite la preparación en el ciclo de menú (4) | Cantidad total del alimento (5) |
|-----------------|--|---|---------------------------------------|
| | | | |

Instructivo del Formulario SSC – 01

Formulario para el Cálculo de Alimentos Perecederos y no Perecederos

1. Anotar las fechas del período de tiempo en que se utilizará el alimento.
2. Anotar el nombre del alimento. (perecedero y no perecedero)
3. Calcular y anotar la cantidad del alimento a utilizar en cada preparación según el tiempo de comida y el total de comensales.
4. Anotar el número de veces que se repite cada preparación.
5. Multiplicar la cantidad total de alimento a utilizar para cada preparación por el número de veces en que se repite dicha preparación y anotar la cantidad total del alimento.

Hospital Nacional “Pedro de Betancourt”
 Antigua Guatemala
 Servicio de Alimentación

Formulario para el Calculo y Entrega de Verduras y Frutas

(SSC – 02)

Semana del _____ al _____ del mes de _____ del año _____ (1)

| Fruta o verdura (2) | Unidad de medida (3) | Cantidad solicitada (4) | Distribución de entrega (5) | |
|---------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------------|--------|
| | | | Lunes | Jueves |
| | | | | |

Firma Jefe del Servicio de Alimentación _____ (6)

Vo. Bo. Jefe Departamento de Alimentación _____ (7)

Instructivo del Formulario SSC – 02

Formulario para el Cálculo de Alimentos Perecederos y no Perecederos

1. Anotar la fecha de la semana que corresponde a la planilla de verduras y frutas.
2. Anotar el nombre de la fruta, verdura o hierba a utilizar en la semana, según el ciclo de menú.
3. Describir la unidad de medida. (unidad, docena, ciento, etc.)
4. Calcular y anotar la cantidad total de cada alimento a utilizar.
5. Distribuir la cantidad total de verdura o fruta en dos entregas. (lunes y jueves)
6. La (el) Jefe del Servicio de Alimentación deberá firmar la planilla de verduras y frutas.
7. La (el) Jefe del Departamento, firmará y sellará de Visto Bueno la planilla de verduras y frutas.

MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL, MSPAS
DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES Y MANTENIMIENTO, DAM
SECCIÓN DE NORMAS, BASES Y EVENTOS, NOBE

| |
|---|
| <p>FORMULARIO X – 01</p> <p>“SOLICITUD DE PEDIDO”</p> |
|---|

Correlativo U.E. No. _____(1)

El Departamento (nombre del departamento solicitante) _____(2)

Del (escribir el nombre de la E.) _____(3)

Necesita comprar (ó contratar) los siguiente

| Cantidad (4) | Unidad (5) | Descripción (6) | Precio Estimado Quetzales (7) | Precio Total Quetzales (8) |
|------------------------|------------|-----------------|----------------------------------|-------------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| TOTAL (Q) ESTIMADO (9) | | | | |

Justificación:(10) _____

| Solicitud de Pedido (11) | Autorización (12) | Aprobación (13) |
|------------------------------------|---|-----------------------|
| Jefe del Departamento (de la U.E.) | Gerente Administrativo Financiero (de la U.E.) | Director (de la U.E.) |
| fecha: | fecha: | fecha: |
| | | |
| firma y sello | firma y sello | firma y sello |

Instructivo del Formulario X – 01

Formulario para Solicitud de Pedido

1. Escribir el número de correlativo. El Departamento de Compras designa el número de correlativo.
2. Escribir el nombre del Departamento: Nutrición y Dietética.
3. Escribir el nombre de la Institución: Hospital Nacional “Pedro de Betancourt”.
4. Anotar la cantidad exacta del producto solicitado.
5. Anotar la unidad de medida del producto solicitado.
6. Escribir el nombre del producto describiendo la calidad deseada sin especificar marcas.
7. Anotar el precio estimado del producto en quetzales, basándose en precios anteriores.
8. Multiplicar la cantidad solicitada por el precio estimado y anotarlo en el precio total en quetzales.
9. Determinar el costo total estimado y anotarlo al final del cuadro.
10. Justificar la compra, anotando la fecha o período en que se utilizará el producto.
11. El Jefe del Departamento deberá firmar y sellar la solicitud de pedido anotando la fecha exacta en que se realiza dicha solicitud.
12. El Gerente Administrativo y Financiero deberá firmar y sellar la solicitud de pedido para la autorización de la misma.
13. El Director Ejecutivo firmará y sellará la solicitud de pedido para aprobación y para iniciar con el trámite de la compra.

Apéndice 16

Sistema de Recepción y Almacenamiento de Alimentos

A. Objetivo

Garantizar de forma adecuada y eficiente la recepción y almacenamiento de alimentos perecederos y no perecederos.

B. Descripción del Sistema

Este sistema establece las normas y procedimientos a seguir para la recepción y almacenamiento de alimentos con el fin de llevar control y asegurar la adquisición de productos de primera calidad en base a las solicitudes de compra; así como establecer la forma adecuada de cada tipo de almacenamiento de alimentos para evitar pérdidas o contaminación de los mismos; este sistema también establece las normas para elaborar las programaciones de entrega de víveres.

C. Encargado

1. Personas encargadas de recepción y almacenamiento de alimentos del servicio de alimentación: Nutricionista Jefe del Servicio y encargada de bodega de 24 horas.

2. Persona encargada de recepción de productos del departamento de contabilidad.

D. Supervisor

Nutricionista Jefe del Departamento de Nutrición y Dietética.

E. Controles

1. Formularios de solicitud de pedidos. (Formulario X-01)

2. Formularios de entrega de alimentos.

3. Tarjetas Kardex.

F. Instrumentos

1. Formulario para programación de entrega de alimentos perecederos. (SRAA – 01)

2. Formulario para programación de entrega de frutas y verduras. (SSC – 02)

3. Formulario para programación de entrega de pan y tortillas. (SRAA – 02)
4. Formulario para programación de entrega de alimentos no perecederos. (SRAA 03)
5. Tarjetas Kardex. (SRAA – 04)
6. Normas para recepción de productos.
7. Normas de almacenamiento de alimentos.

G. Programación y horario de recepción de Productos

| Producto | Frecuencia de entrega | Día | Horario |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------|
| Abarrotes y granos básicos | Trimestral | primer semana del trimestre | 8:00 a 12:00 hrs |
| Pollo | Quincenal | jueves | 8:00 a 9:30 hrs |
| Carne | Semanal | viernes | 8:00 a 9:30 hrs. |
| Huevos | Semanal | viernes | 8:00 a 9:30 hrs |
| Lácteos | Semanal | jueves | 8:00 a 9:00 hrs |
| Verduras y frutas | Semanal | jueves | 8:00 a 9:30 hrs |
| Pan | Diario | diario | 6:30 y 14:00 hrs |
| Tortilla | Diario | diario | 11:00 y 15:00 hrs |

H. Normas generales

1. Recepción de alimentos

- a) Los alimentos deben cumplir con todas las características y calidad solicitados en el formulario de solicitud de pedido.
- b) Confirmar que la cantidad de producto por ingresar sea la solicitada.
- c) Cumplir a cabalidad con los días y horarios establecidos para la recepción de productos según la programación establecida.

2. Almacenamiento de productos

- a) Los encargados deberán almacenar los productos de acuerdo a su clasificación y características, identificándolos y ubicándolos según las normas de almacenamiento.
- b) Todos los alimentos deberán ser inventariados y controlar el ingreso y egreso en sus respectivos Kardex.

I. Normas de procedimiento

3. Para la elaboración de las Programaciones de entrega de productos

- a) Las programaciones se realizarán en base al menú planificado.
- b) Se elaborarán cinco programaciones: i) programación de queso y crema, ii) programación de huevos, iii) programación de carnes y embutidos, utilizando el formulario (SRAA- 01) iv) programación de pan y tortillas. Utilizando el formulario (SRAA-02) y v) programación de abarrotes y granos básicos. Utilizando el formulario. (SRAA- 03)
- c) Especificar tipo de alimento, horario de entrega, fecha exacta y cantidad de producto.
- d) Solicitar los alimentos con un día de anticipación a la fecha de consumirlos, en el caso de alimentos perecederos como las carnes.
- e) Solicitar los productos lácteos, embutidos y huevos semanalmente, revisando la fecha de vencimiento.
- f) Solicitar los víveres o abarrotes trimestralmente, revisando la fecha de vencimiento.
- g) Solicitar el pan y tortillas diariamente, verificando la calidad del producto.
- h) Las copias de las programaciones se entregarán junto con las solicitudes de compra a la Dirección Administrativa, las programaciones originales se utilizarán en el Departamento de Alimentación y Dietética para verificar la entrega de los alimentos.

4. Para la recepción y almacenamiento de alimentos

- a) El encargado del servicio de alimentación
 - i. Deberá supervisar que todas las áreas de almacenamiento estén debidamente ordenadas y limpias.
 - ii. Verificará que la cantidad y calidad sea la solicitada.
 - iii. Verificar fecha de vencimiento o tiempo máximo de vida.
 - iv. Almacenará los productos recibidos, según sus características en lugares apropiados y siguiendo las respectivas normas de almacenamiento.

b) El encargado de contabilidad

i. Recibirá los productos el día y hora determinados y en base al formulario de solicitud de pedido.

ii. Verificará que la cantidad y calidad del producto sea la solicitada.

iii. Anotará las cantidades exactas recibidas en el Formulario de recepción de alimentos.

iv. Anotará en el Kardex las cantidades recibidas para llevar un adecuado control de existencias.

c) Jefe del Departamento de Nutrición y Dietética.

i. La Nutricionista Jefe del Departamento deberá supervisar todos los pasos anteriormente descritos.

Hospital Nacional “Pedro de Betancourt”
 Antigua Guatemala
 Servicio de Alimentación

Formulario para Programación de Entrega de Alimentos Perecederos

(SRAA – 01)

Programación de _____(1)

Mes (es) _____ Año _____(2) Horario de recepción _____(3)

| Fecha (4) | Tipo de alimento (5) | Cantidad (6) |
|--------------|-------------------------|-----------------|
| | | |

Firma Jefe del Servicio de Alimentación _____(7)

Vo. Bo. Jefe del Departamento de Nutrición y Dietética _____(8)

Instructivo para el Formulario SRAA – 01
Formulario para Entrega de Productos Perecederos

1. Escribir el nombre del producto a recibir. (carne y embutidos, queso y crema, huevos)
2. Escribir el mes o los meses y el año al que corresponde la programación.
3. Escribir el horario de recepción.
4. Anotar la fecha exacta de recepción del producto. (día, mes, año)
5. Escribir el tipo del alimento a recibir. (tipo de carne o tipo de embutido, tipo de queso, calidad de huevos, calidad de crema)
6. Anotar la cantidad exacta a recibir según la planificación del menú.
7. La (el) Jefe del Servicio de Alimentación deberá firmar la programación de alimentos.
8. La (el) Jefe del Departamento deberá firmar y sellar de visto bueno la programación de alimentos.

Instructivo para el Formulario SRAA – 02

Formulario para Entrega de Pan y Tortillas

1. Anotar el mes y año al que corresponde la programación de pan y tortillas.
2. Anotar el horario de recepción del producto.
3. Escribir el día y fecha de entrega.
4. Anotar el tipo de alimento. (pan o tortilla)
5. Escribir la cantidad total de producto a recibir.
6. Anotar la unidad de medida.
7. Anotar la distribución de entrega de cada alimento. (desayuno almuerzo y cena)
8. La (el) Jefe del Servicio de Alimentación deberá firmar la programación de pan y tortillas.
9. La (el) Jefe del Departamento deberá firmar y sellar de visto bueno la programación de alimentos.

Hospital Nacional "Pedro de Betancourt"
 Antigua Guatemala
 Servicio de Alimentación

Formulario para Programación de Entrega de Abarrotes

(SRAA – 03)

Fecha de recepción: del _____ al _____ del mes de _____ del año _____ (1)

Horario de recepción _____ (2)

| No. de orden (3) | Alimento (4) | Cantidad Solicitada (5) | Cantidad Recibida (6) |
|------------------|--------------|-------------------------|-----------------------|
| | | | |

Vo. Bo. Jefe del Servicio de Alimentación _____ (7)

F. Encargado de Contabilidad _____ (8) F. Proveedor _____ (9)

Instructivo para el Formulario SRAA – 03

Formulario para Entrega de Abarrotes o Alimentos no Perecederos

1. Anotar la fecha de recepción de abarrotes.
2. Anotar el horario de recepción de los alimentos.
3. Anotar el número de orden de cada alimento.
4. Escribir el nombre del alimento a recibir.
5. Transcribir la cantidad de alimento de la solicitud de pedido en la columna de cantidad solicitada.
6. Anotar la cantidad de alimento recibida.
7. La (el) Jefe del Servicio de Alimentación deberá firmar de visto bueno si la cantidad y la calidad son las solicitadas.
8. El contador deberá firmar de recibido si está conforme con la entrega, previa aprobación del Jefe del Servicio de Alimentación.
9. El proveedor deberá firmar de entregado junto con la factura original de todo el o los productos.

Instructivo para el Formulario SRAA – 04

Tarjeta Kardex

1. Escribir el nombre del alimento.
2. Anotar la fecha exacta en que se realiza un cambio o movimiento (entrada o salida) del alimento.
3. Anotar el número y tipo de documento que ampara y respalda una salida o entrada.
4. Anotar la cantidad de unidades que ingresan, calcular y anotar el valor en quetzales que representa cada entrada.
5. Anotar la cantidad de unidades que egresan, calcular y anotar el valor en quetzales que representa cada salida.
6. Calcular y anotar el saldo en unidades y valores del alimento.

Apéndice 17

Sistema de Producción de Alimentos

A. Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir para que los alimentos producidos en el servicio de alimentación llenen todos los requerimientos necesarios (calidad, cantidad e higiene) y que sean adecuados según el tipo de dieta; para satisfacer los requerimientos nutricionales de pacientes y personal.

B. Descripción

Este sistema establece las normas y procedimientos a seguir para la óptima producción de alimentos, asegurándose de proporcionar la cantidad exacta de víveres e ingredientes a utilizar, según el menú; y poder cumplir con el número y cantidad de dietas libres y especiales, respetar el horario establecido y supervisar la preparación previa y final de los alimentos.

C. Encargado

1. Nutricionista Jefe de Servicio de Alimentación.
2. Contador del Departamento.
3. Encargada de bodega de 24 horas.
4. Encargada de la preparación de alimentos.
5. Auxiliar de cocina.

D. Supervisor

1. Nutricionista Jefe del Servicio de Alimentación.

E. Controles

1. Formulario diario de producción de dietas libres y especiales por servicio.
2. Informe mensual de la cantidad de raciones producidas para pacientes y personal.

F. Instrumentos

1. Ciclo de menú planificado.
2. Formulario de solicitud de productos alimenticios. (SPA - 01)
3. Formulario de solicitud de dietas de cada servicio. (SPA - 02)
4. Resumen diario de la producción de dietas libres y especiales. (SPA – 03)
5. Resumen mensual de raciones producidas por mes. (SPA - 04)

G. Horarios

| TIEMPO DE COMIDA | HORARIO |
|-----------------------|-------------------|
| Desayuno | 6:00 a 7:00 hrs. |
| Almuerzo | 8:00 a 11:00 hrs. |
| Cena | 12:30 a 15:30 hrs |
| Refacción | 15:00 a 16:30 hrs |
| Refacción de personal | 17:00 a 21:00 |

H. Normas Generales

1. La Jefe del servicio de alimentación debe supervisar las preparaciones previa y final de los alimentos incluidos en las dietas libres y especiales, procurando cumplir con el menú planificado, cantidad y calidad de las preparaciones y horarios establecidos.

2. El Nutricionista Jefe del servicio junto con la encargada de bodega de 24 horas, elaborarán el formulario de solicitud de productos alimenticios, basándose en el menú impuesto y en el número de raciones a producir.

3. Todo el personal que tenga contacto directo con los alimentos y su preparación, deben cumplir con las normas de higiene establecidas y con su respectiva hoja de trabajo.

I. Normas de Procedimiento

1. El Nutricionista Jefe del servicio y la encargada de bodega, son las encargadas de proporcionar a las cocineras los alimentos e ingredientes necesarios para las preparaciones según el menú, cantidad y tipo de alimentación, basándose en el reporte diario de dietas. (en mañana y tarde)

2. Se realizarán las preparaciones previas en áreas separadas; en verduras y frutas, carnes, lácteos, cereales, postres, etc. en el almuerzo y en la cena.
3. Las cocineras encargadas realizarán las preparaciones finales, asegurando una cocción adecuada, buen sabor y agradable apariencia.
4. La encargada de la bodega de 24 horas dejará todo preparado para la preparación del menú del día siguiente.
5. El mismo procedimiento se realiza en la preparación previa y final de las dietas especiales.
6. Las cocineras encargadas de dietas especiales, deben cumplir las instrucciones de las dietas calculadas por el Nutricionista.
7. Todos los procedimientos en la producción de dietas, serán supervisados por el Nutricionista Jefe del Servicio de Alimentación.

Instructivo para el Formulario SPA – 01
Formulario para Solicitud de Productos Alimenticios

1. Escribir el número correlativo del documento.
2. Escribir el nombre del área que solicita los productos alimenticios, en este caso el servicio de alimentación.
3. El Jefe del servicio deberá firmar como la persona que solicita los productos.
4. Anotar la fecha exacta de la solicitud.
5. Enlistar el número de orden de cada producto o alimento.
6. Escribir el nombre del producto y descripción, sin especificar marcas.
7. El contador anotará el número de renglón de cada producto, para llevar el control de egresos de los mismos.
8. Anotar la cantidad solicitada de cada producto, en números y letras.
9. El contador anotará la cantidad exacta despachada.
10. Calcular y anotar el valor total de cada producto.
11. Calcular y anotar el valor total de todos los productos.
12. El contador deberá firmar y sellar de despachado.
13. La encargada de bodega de 24 horas firmará de recibido.

Hospital Nacional "Pedro de Bethancourt"
 Antigua Guatemala
 Departamento de Nutrición y Dietética

Formulario de Solicitud de Dietas

(SPA – 02) Fecha _____ (1)

Servicio _____ (2) Tiempo de comida _____ (3)

| TIPO DE DIETA | No. DE CAMA (4) | TOTAL (5) |
|----------------------|------------------------|------------------|
| LIBRE | | |
| BLANDA | | |
| SUAVE | | |
| DIABÉTICO | | |
| HIPOSÓDICA | | |
| HIPOGRASA | | |
| LIQUIDOS CLAROS | | |
| LIQUIDOS COMPLETOS | | |
| DIETA C/ INSTRUCTIVO | | |
| FÓRMULA | | |
| NPO | | |
| OTROS | | |

OBSERVACIÓN (6) _____

F. Enfermera Jefe del Servicio _____ (7)

Instructivo para el Formulario SPA – 02

Formulario de Solicitud de Dietas

1. Anotar la fecha exacta en que se solicitan las dietas.
2. Escribir el nombre del servicio que solicita las dietas. (medicina, cirugía, gineco – obstetricia, etc)
3. Anotar el tiempo de comida. (desayuno, almuerzo, cena)
4. Establecer el tipo de dieta prescrita por el médico para cada paciente, anotando el número de cama en la dieta que corresponda.
5. Sumar y anotar el total de cada tipo de dieta.
6. Anotar las observaciones o anotaciones adicionales que se consideren importantes en el espacio correspondiente.
7. La enfermera Jefe del servicio firmará y sellará el formulario de solicitud de dietas.

Hospital Nacional "Pedro de Bethancourt" Antigua Guatemala
 Depto. de Nutrición y Dietética

RESUMEN DIARIO DE PRODUCCIÓN DE DIETAS LIBRES Y ESPECIALES

(SPA – 03)

Fecha _____ (1)

| SERVICIO | LIBRES (2) | | | | ESPECIALES (3) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|------------|---|---|---|----------------|---|---|-------|---|---|-----------|---|---|------------|---|---|----------|---|---|-----------|--|--|
| | | | | | BLANDA | | | SUAVE | | | DIABETICO | | | HIPOSODICA | | | LIQUIDOS | | | TOTAL (4) | | |
| | D | A | C | R | D | A | C | D | A | C | D | A | C | D | A | C | D | A | C | | | |
| Medicina hombres | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medicina mujeres | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cirugía hombres | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cirugía mujeres | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Trauma hombres | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Trauma mujeres | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pediatría | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cirugía pediátrica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Trauma pediatria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Madre participante | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ginecología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Obstetricia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Emergencia adultos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Emergencia pediatria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Observación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Personal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL (5) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

CUADRO RESUMEN (6)

| Tipo de dieta | Desayuno | Almuerzo | Cena | Refacción |
|---------------|----------|----------|------|-----------|
| Libres | | | | |
| Especiales | | | | |
| Liquidas | | | | |
| TOTAL (7) | | | | |

Instructivo para el Formulario SPA – 03

Resumen de Producción de Dietas Libres y Especiales

1. Anotar día y fecha exacta de producción de las dietas.
2. Anotar según el formulario de solicitud de dietas, el número de dietas libres prescritas en cada servicio y por tiempo de comida.
3. Anotar en el espacio correspondiente. (blanda, hiposódica, diabético, etc) el número de dietas especiales prescritas en cada servicio; por tiempo de comida.
4. Sumar el total de dietas especiales, separándolo por tiempo de comida y por servicio.
5. Sumar y anotar el total de dietas libres, dietas blandas, suaves, diabético, hiposódicas y dietas líquidas a producir, por tiempo de comida.
6. En el cuadro resumen, anotar el total de dietas libres, dietas especiales (dietas blandas, suaves, de diabético e hiposódicas) y dietas líquidas, para determinar la cantidad de alimentos e ingredientes a proporcionar en cada tiempo de comida, según el tipo de dieta.
7. Sumar y anotar el total de desayunos, almuerzos, cenas y refacciones a producir; para determinar el número total de raciones servidas por día.

Hospital Nacional “Pedro de Bethancourt” Antigua Guatemala
 Depto. de Nutrición y Dietética

RESUMEN MENSUAL DE RACIONES PRODUCIDAS POR MES

(SPA – 04)

Mes _____(1)

| SERVICIO | DESAYUNO | | ALMUERZO | | CENA | | REFACCION | | TOTAL RACIONES (4) |
|----------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------------|-----------------------|
| | Porción (2) | Ración (3) 0.25 | Porción (2) | Ración (3) 0.45 | Porción (2) | Ración (3) 0.30 | Porción (2) | Ración (3) 0.15 | |
| Medicina hombres | | | | | | | | | |
| Medicina mujeres | | | | | | | | | |
| Cirugía hombres | | | | | | | | | |
| Cirugía mujeres | | | | | | | | | |
| Trauma hombres | | | | | | | | | |
| Trauma mujeres | | | | | | | | | |
| Pediatría | | | | | | | | | |
| Cirugía pediátrica | | | | | | | | | |
| Trauma pediatria | | | | | | | | | |
| Madre participante | | | | | | | | | |
| Ginecología | | | | | | | | | |
| Obstetricia | | | | | | | | | |
| Emergencia adultos | | | | | | | | | |
| Emergencia pediatria | | | | | | | | | |
| Observación | | | | | | | | | |
| Personal | | | | | | | | | |
| TOTAL (5) | | | | | | | | | |

Instructivo para el Formulario SPA – 04
Resumen Mensual de Raciones Producidas por Mes

1. Escribir el mes al que corresponde el resumen de producción de raciones.
2. Escribir el total de porciones de cada servicio por tiempo de comida (dato obtenido del numeral 4 del Formulario SPA – 03)
3. Determinar la ración de cada tiempo de comida, multiplicando la porción por la fracción establecida para cada tiempo de comida. (desayuno, almuerzo, cena y refacción)
4. Sumar y anotar todos los resultados obtenidos de las raciones, separándolas por servicio.
5. Sumar y anotar el total de raciones producidas y servidas en todos los servicios.

Apéndice 18

Sistema de Distribución de Alimentos

A. Objetivo

Establecer la metodología a seguir para la distribución de los alimentos producidos en el servicio, que asegure el cumplimiento de horarios y la distribución oportuna a temperatura adecuada.

B. Descripción

Este sistema establece las normas y procedimientos a seguir para la distribución de alimentos a pacientes y personal, desde el llenado de recipientes según el formulario de solicitud de dietas en cada servicio, hasta la forma de distribución de cada tiempo de comida, respetando horarios y dieta prescrita y evitando desperdicios o falta de alimentos, esto a través de un adecuado control.

C. Encargados

1. Auxiliares de preparación de alimentos.

D. Supervisor

1. Jefe del Servicio de Alimentación.

E. Controles

1. Formulario de solicitud de dietas. (SPA – 02)
2. Resumen de Producción de dietas libres y especiales. (SPA – 03)
3. Resumen mensual de raciones producidas y servidas por mes. (SPA – 04)

F. Instrumentos

1. Formulario de solicitud de dietas. (SPA – 02)
2. Resumen de producción de dietas libres y especiales. (SPA – 03)
3. Dieta con instructivo. (SDA - 01)
4. Carné de alimentación. (SDA – 02)

G. Horarios

| TIEMPO DE COMIDA | PACIENTES | PERSONAL |
|------------------|-------------------|--------------------|
| Desayuno | 7:00 a 8:00 hrs | 6:50 a 7:45 hrs |
| Almuerzo | 11:30 a 12:30 hrs | 12:30 a 13:50 hrs |
| Cena | 16:30 a 17:30 | ----- |
| Refacción | ----- | 21:00 a 23:00 hrs. |

H. Normas Generales

1. La distribución se llevará a cabo en base al Formulario de solicitud de dietas y en el horario establecido.
2. Se utilizarán como mínimo dos carros de distribución de alimentos, en cada carro servirán dos auxiliares de cocina.
3. El jefe del servicio de alimentación se encargará de supervisar todo el proceso, desde el llenado de recipientes hasta el tipo de alimento servido en la bandeja del paciente.
4. La alimentación del personal se distribuirá exclusivamente en el comedor del servicio de alimentación, en el horario establecido y con la respectiva tarjeta de alimentación.

I. Normas de Procedimiento

1. Para el llenado de recipientes
 - a) Los auxiliares de dietas supervisarán que todos los recipientes se encuentren debidamente limpios y ordenados.
 - b) El nutricionista jefe del servicio, revisará el formulario de producción de alimentos y supervisaré el número de porciones a brindar en los servicios.
 - c) La auxiliar de cocina de dietas se encargará de proporcionar la cantidad de alimentos del grupo de verduras, frutas y refresco en los recipientes destinados para estos alimentos.
 - d) La auxiliar de cocina central se encargará de proporcionar la cantidad exacta de carne y cereal de dieta libre a servir en los servicios, en base al formulario de solicitud de dietas.

e) La auxiliar del servicio se encargará de contar el pan y/o tortillas en cada tiempo de comida.

f) Las encargadas de distribuir las dietas especiales, contarán con sus recipientes; los llenarán y distribuirán a todos los servicios.

2. Para la distribución de alimentos a pacientes

a) Las encargadas de dietas especiales, distribuirán las dietas 15 o 20 minutos antes de la distribución de las dietas libres.

b) La nutricionista jefe del servicio de alimentación se encargará de supervisar que las dietas se sirvan en forma higiénica y que se brinden los alimentos adecuados según el tipo de dieta prescrita.

c) Los encargados de la distribución de los alimentos, verificarán que todos los paciente reciban su dieta.

d) Los auxiliares recogerán las bandejas 30 minutos después de servirla.

e) Retornan al servicio de alimentación.

f) Colocar la basura y los desperdicios en los toneles respectivos ubicados en el área específica del servicio de alimentación.

3. Para la distribución de alimentos al personal

a) La auxiliar de dietas, con la supervisión del jefe del servicio, se encargará de revisar el reporte de dietas servidas el día anterior en cafetería en determinado tiempo de comida.

b) Colocar los recipientes en el mostrador del comedor.

c) El personal presenta su tarjeta de alimentación en la entrada de la cafetería, para ser chequeado.

d) La auxiliar del servicio revisa que la tarjeta de alimentación esté vigente y que corresponda al tiempo de comida servida.

e) Se servirá la alimentación en las bandejas destinadas para el personal.

f) Al finalizar el horario de despacho de alimentos en el comedor, el auxiliar retira los recipientes.

- g) El auxiliar del servicio recoge la basura y el desperdicio y los deposita en los toneles respectivos.
- h) Limpiar el área de trabajo y dejar todo en orden para el siguiente tiempo de comida.

Hospital Nacional "Pedro de Bethancourt"
 Antigua Guatemala
 Departamento de Nutrición y Dietética

Dieta con Instructivo

(SDA – 01)

Nombre: _____ (1) Fecha: _____ (2)
 Cama: _____ (3) Servicio: _____ (4) Registro: _____ (5)
 Dieta: _____ (6)

Desayuno

_____ huevo o _____ onza de queso _____
 _____ taza de frijol _____
 _____ porciones o _____ frutas _____
 _____ pan o tortilla _____
 _____ taza de leche o incaparina _____
 _____ bebida _____

Refacción

_____ porciones o _____ frutas _____
 _____ pan o tortilla _____
 _____ taza de leche o atol _____

Almuerzo

_____ onzas de carne (pollo, res, cerdo o pescado) _____
 _____ taza de arroz o pasta o papa o frijol _____
 _____ taza vegetales o verduras _____
 _____ porciones o _____ frutas _____
 _____ pan o tortilla _____
 _____ bebida _____

Refacción

_____ porciones o _____ frutas _____
 _____ pan o tortilla _____
 _____ taza de leche o atol _____

Cena

_____ onzas de carne (pollo, res, cerdo o pescado) _____
 _____ huevo o _____ onza de queso _____
 _____ taza de frijol o arroz o papa _____
 _____ taza vegetales o verduras _____
 _____ porciones o _____ frutas _____
 _____ pan o tortilla _____
 _____ bebida _____

Refacción

_____ porciones o _____ frutas _____
 _____ pan o tortilla _____
 _____ taza de leche o atol _____

Instructivo para el Formulario SDA – 01

Dieta con Instructivo

1. Escribir el nombre del paciente.
2. Anotar la fecha exacta en que se iniciará la dieta especial con instructivo.
3. Anotar el número de cama.
4. Anotar el servicio en el que se encuentra el paciente.
5. Anotar el número de registro.
6. Escribir la dieta base a proporcionar. (libre, blanda, hiposódica, de diabético, etc)
7. Elaborar la dieta, especificando la cantidad exacta de cada tipo de alimento.
8. Escribir a la par de cada tipo de alimento las observaciones que se consideren necesarias acerca de la preparación de los mismos.

Tarjeta de Alimentación para Personal.

| | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| HOSPITAL NACIONAL | | | | | | | | | | |
| “PEDRO DE BETANCOURT” | | | | | | | | | | |
| <u>TARJETA DE ALIMENTACIÓN</u> | | | | | | | | | | |
| NOMBRE: _____ | | | | | Sello | | | | | |
| MES: _____ | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | |
| D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C | D A C |

Instructivo para la tarjeta de alimentación de personal

SDA – 02

1. Escribir el nombre completo del trabajador que tiene derecho a la alimentación.
2. Anotar el mes al que corresponde dicha tarjeta.
3. La tarjeta deberá estar debidamente sellada por el Departamento de Recursos Humanos.
4. El control de la tarjeta se realizará por medio de la perforación o anotación con tinta, del tiempo de comida al que tiene derecho el trabajador y en el día y fecha correspondiente.
5. La tarjeta de alimentación es personal e intransferible.
6. No se brindará alimentación si el trabajador no presenta su respectiva tarjeta.
7. La tarjeta tiene una validez de 30 o 31 días, dependiendo del mes y el trámite para adquirirla se realizará con el Departamento de Personal o Recursos Humanos.

Apéndice 19

Sistema de Lavado de Equipo Utensilios y Vajillas

A. Objetivo

Determinar las medidas de higiene a seguir para asegurar la limpieza y esterilización del equipo, utensilios, vajilla de pacientes y vajilla de personal e impedir la proliferación de bacterias o microorganismos dañinos para la salud de los comensales.

B. Descripción

Este sistema establece las normas de higiene a seguir en la limpieza y esterilización del equipo, utensilios y vajillas de pacientes y personal.

C. Encargados

1. Auxiliar de cocina central.
2. Auxiliar de cocina de dietas especiales.
3. Auxiliar del servicio de alimentación.
4. Personal de Intendencia.

D. Supervisor

1. Jefe del Servicio de Alimentación.
2. Jefe de cocina central.

E. Controles

1. Informe del Jefe de cocina.
2. Informe del personal de intendencia.
3. Reportes diarios.

F. Instrumentos

1. Evaluación periódica de la limpieza del equipo, utensilios y vajillas.
2. Formulario de solicitud de artículos de limpieza. (SHSA – 01)

G. Horario

Horarios destinados para la limpieza de equipo, utensilios y vajillas.

| Materiales | Desayuno | Almuerzo | Cena y Refacción |
|----------------------|------------------------------------|--------------------|---|
| Equipo | 16:00 a 18 .00 del día anterior | 9:00 a 10:00 hrs. | 13:00 a 15:00 hrs. |
| Utensilios | 6:00 a 6:30 hrs. | 9:00 a 10:30 hrs. | 13:30 a 14:00 hrs. |
| Vajilla de pacientes | 9:00 a 9:30 hrs. | 13:00 a 13:30 hrs | 17:00 a 18:00 hrs. |
| Vajilla de personal | 8:00 a 8:30 hrs. | 13:30 a 14:30 hrs. | 19:00 a 20:00 hrs. y 21:30 a 22:00 hrs. |

H. Normas Generales

1. La limpieza y esterilización del equipo, utensilios y vajillas se realizará todos los días en el horario establecido.
2. Se realizarán análisis bacteriológicos periódicos de estos instrumentos.
3. Se utilizarán materiales de limpieza en condiciones óptimas, los cuales serán proporcionados por el departamento de intendencia.

I. Normas de Procedimiento

1. Para solicitud de materiales de limpieza
 - a) La solicitud de artículos de limpieza se realizará una vez por semana.
 - b) La persona asignada para realizar la requisición de artículos de limpieza será la encargada de la bodega de 24 horas.
 - c) Se especificará datos generales como: fecha, número de correlativo del documento, departamento que solicita, descripción del producto, unidad de medida, cantidad de producto solicitado, cantidad recibida, firma de la persona que los solicita, firma y sello del Jefe del departamento, firma de la persona que entrega y sello del departamento de intendencia.
 - d) Todos los materiales y artículos de limpieza se almacenará en una bodega, bajo la supervisión del Jefe del Servicio.
2. Para el lavado de equipo
 - a) Solicitar el material de limpieza a utilizar durante el día.

b) La jefe de cocina central es la encargada de la limpieza y esterilización de todo el equipo que utilizará en las preparaciones del día.

c) Se utilizarán materiales adecuados, dependiendo del tipo de material del equipo.

d) Secar con limpiadores todo el equipo utilizado, y dejar el área ordenada.

3. Para el lavado de utensilios de cocina

a) Los auxiliares de cocina central y de dietas especiales serán los encargados de la limpieza y esterilización de todos los utensilios utilizados en la preparación de los alimentos.

b) Lavar los utensilios en el área de lavado y con los materiales adecuados.

c) Secar los utensilios con limpiador de tela, almacenarlos y dejar toda el área ordenada.

4. Para el lavado de vajilla de personal

a) Colocar todas las bandejas en el área de lavado específica para personal.

b) Retirar todos los residuos y desperdicio de alimentos y depositarlos en los toneles respectivos.

c) Lavar con esponja no abrasiva y detergente suave.

d) Remojar en agua caliente durante 5 minutos.

e) Desaguar con agua fría y dejarlos escurrir.

f) Secar con limpiador y almacenarlos en el mostrador de la cafetería central.

5. Para el lavado de vajilla de pacientes

a) Los encargados de la distribución recogerán las bandejas de los pacientes, 30 minutos después de servirla.

b) Las colocarán en el área de lavado de vajillas, ubicada en las cocinetas.

c) Retirar los residuos en una cubeta destinada para desperdicios; luego éstos se trasladarán al tonel del servicio de alimentación.

d) Enjabonar con detergente suave y remojar durante 20 minutos con agua caliente

e) Desaguar, secar con trapo limpio y almacenarlos en el mostrador de cada cocineta.

Apéndice 20

Sistema de Higiene del Servicio de Alimentación

A. Objetivo

Mantener la planta física del Servicio de Alimentación limpia, ordenada y agradable a la vista.

B. Descripción del Sistema

Establece las normas y procedimientos a seguir para asegurar la limpieza, aseo y esterilización de todas las áreas del servicio. Este sistema abarca la solicitud de artículos y productos de limpieza, la limpieza óptima de toda la planta física, y la limpieza y almacenamiento de los productos y artículos utilizados.

C. Encargados

1. Auxiliar del Servicio de Alimentación.
2. Encargada de bodega de 24 horas.
3. Personal del Departamento de Intendencia.

D. Supervisor

1. Jefe del Servicio de Alimentación.
2. Jefe del Departamento de Intendencia.

E. Controles

1. Informe del Auxiliar del Servicio.
2. Informe del personal de Intendencia.
3. Reportes escritos.

F. Instrumentos

1. Formulario de solicitud de artículos de limpieza. (SHSA – 01)

G. Horario y Frecuencia

En el siguiente cuadro se detalla el horario y la frecuencia de la limpieza de toda el área del Servicio de Alimentación.

| Actividad | Horario | Frecuencia |
|---|---------------------------------|-------------------|
| - Barrido y trapeado de la planta física | 9:00 a 11:00 hrs. | Diario |
| - Limpieza del comedor del servicio de alimentación | 8:30, 13:30, 18:00 y 22:00 hrs. | Diario |
| - Limpieza del área de cocina central y dietas | 6:00 y 14:00 hrs | Diario |
| - Limpieza de sanitarios | 7:00 a 8:00 hrs. | Diario |
| - Limpieza de área administrativa | 11:30 a 12:00 hrs. | Diario |
| - Limpieza del comedor del personal del servicio | 9:00, 13:30 y 18:00 hrs. | Diario |
| - Limpieza de bodegas | 8:30 a 9:30 hrs. | Diario |
| - Limpieza de ventanas y vidrios | 13:30 a 15:00 hrs. | Semanal (viernes) |
| - Limpieza de paredes | 13:30 a 15:00 hrs. | Semanal (viernes) |

H. Normas Generales

1. La limpieza de las áreas del Servicio de Alimentación, se realizará con la frecuencia y horario establecido.

2. La limpieza estará a cargo del personal del Departamento de Intendencia, pero bajo las órdenes y supervisión del Jefe del Departamento de Alimentación y Nutrición.

3. Los artículos de limpieza se solicitarán al Departamento de Intendencia, todos los días lunes.

4. Se realizará una limpieza profunda quincenalmente, bajo la supervisión del Jefe del Servicio de Alimentación y Jefe de Intendencia.

5. Todos los artículos utilizados para la limpieza y esterilización, deben quedar limpios y almacenados en el área respectiva.

I. Normas de Procedimiento

1. Para la limpieza del área general del Servicio de Alimentación

a) La persona encargada del Departamento de Intendencia realizará la limpieza de toda el área general, y en el horario establecido.

b) Solicitará los productos y artículos de limpieza al Jefe del Servicio de Alimentación.

c) Realizará el barrido y trapeado de forma adecuada.

d) Almacenará los productos y utensilios de limpieza en la bodega correspondiente.

e) Este procedimiento se realizará diariamente, según lo establecido.

f) La persona que realiza la limpieza, es la responsable de los artículos y utensilios que utilice.

2. Para la limpieza de la Cafetería Central.

a) Las personas que tendrán a su cargo la limpieza de la cafetería central serán: la Auxiliar del Servicio y una persona del Departamento de Intendencia.

b) La persona de Intendencia, solicitará los productos y artículos de limpieza.

c) Barrerá y trapeará toda el área de cafetería y ordenará las sillas en las mesas correspondientes.

d) La Auxiliar del Servicio se encargará de la limpieza y aseo de todas las mesas y sillas del comedor así como de la mesa y mostrador de distribución de alimentos.

e) Ambas personas serán responsables de los utensilios de limpieza que utilicen.

f) Este procedimiento se realizará diariamente, tres veces durante el día; después de cada tiempo de comida en el horario establecido.

3. Para la limpieza de sanitarios

a) Personal de Intendencia, estará a cargo de la limpieza y aseo de los sanitarios.

b) Este procedimiento se realizará posteriormente a la limpieza del área general del Servicio de Alimentación.

c) Barrerá y trapeará el piso, lavará los sanitarios, mingitorios y lavamanos y limpiará los recipientes de papel higiénico o basura que se encuentre en los sanitarios.

d) El procedimiento se realizará una vez al día, en ambos servicios sanitarios.

4. Para la limpieza del área administrativa

- a) La persona encargada de la limpieza del área de oficinas, será el mismo personal de intendencia.
- b) Barrerá y trapeará el piso y limpiará los escritorios, archivos y demás mobiliario situado dentro de las oficinas.
- c) Guardará todos los productos y artículos utilizados para la limpieza del área.

5. Para la limpieza de las bodegas

- a) La persona responsable de la limpieza de las bodegas, es la encargada de la bodega de 24 horas.
- b) Luego de despachar todos los productos a utilizar para la preparación de los alimentos, la encargada deberá limpiar, sacudir, barrer y trapear todas las bodegas existentes.
- c) Deberá dejar todas las bodegas ordenadas y limpias.
- d) Los instrumentos de limpieza se guardarán en las mismas bodegas, para evitar que se extravíen.

6. Para la limpieza de ventanas y paredes

- a) La persona encargada de la limpieza de paredes, azulejos y vidrios será del Departamento de Intendencia.
- b) Todos los días viernes en horario vespertino la persona encargada realizará una limpieza profunda en azulejos, paredes y ventanas del servicio de alimentación.
- c) Todos los productos y utensilios de limpieza a utilizar, se solicitarán con la auxiliar del servicio del horario vespertino.
- d) Terminada la tarea, guardará todos los productos y utensilios debidamente lavados en la bodega correspondiente.

Hospital Nacional "Pedro de Betancourt"
 Antigua Guatemala
 Servicio de Alimentación

Formulario de Solicitud de Artículos de Limpieza

(SHSA – 01)

No. _____ (1)

Servicio que solicita: _____ (2) Fecha _____ (3)

Firma del Jefe del Servicio _____ (4)

| No. | ARTICULOS (5) | REN- GLON (6) | SOLICITO (7) | DESPACHO (8) | VALOR Q. (9) |
|-----|--------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| 1 | PAPEL HIGIENICO | | | | |
| 2 | DETERGENTE BOLSA PEQUEÑA | | | | |
| 3 | JABON BOLA | | | | |
| 4 | JABON EN POLVO | | | | |
| 5 | JABON TROZO | | | | |
| 6 | LAVATRASTOS | | | | |
| 7 | DETERGENTE 20 LBS. | | | | |
| 8 | FÓSFOROS, CARTERITAS | | | | |
| 9 | CEPILLOS PLÁSTICOS | | | | |
| 10 | ESCOBAS | | | | |
| 11 | PASHTES | | | | |
| 12 | TRAPEADORES | | | | |
| 13 | GALONES DE DESINFECTANTE | | | | |
| 14 | GALONES DE CLORO | | | | |
| 15 | JABON LIQUIDO | | | | |
| 16 | DESENGRASANTE | | | | |
| 17 | | | | | |
| 18 | | | | | |

Vo. Bo. _____ F. Recibido _____ F Despacho _____

Contador General (10)

Persona que recibe (11)

Persona que despacha (12)

Instructivo para el Formulario SHSA – 01
Formulario de Solicitud de Artículos de Limpieza

1. Escribir el número correlativo de solicitud de artículos de limpieza.
2. Escribir el nombre del departamento o servicio que solicita los productos de limpieza.
3. Escribir la fecha exacta en que se realiza la solicitud.
4. Firma del jefe del Servicio que solicita los productos y artículos de limpieza.
5. Describir cada producto que se solicita, sin hacer referencia a marcas.
6. Anotar el número de renglón al que pertenece el producto solicitado. Esto lo realiza el Departamento de Intendencia.
7. Anotar la cantidad solicitada.
8. Anotar la cantidad despachada de cada producto de limpieza.
9. El encargado del Departamento de Intendencia que entrega los productos, anotará el valor total de los productos solicitados.
10. Firma y sello de visto bueno del contador del Servicio que solicita, donde hace constar que actualmente ya no hay existencias de los productos de limpieza solicitados.
11. La persona del Servicio que solicita firmará de conformidad en base a la revisión de los productos recibidos.
12. La persona del Departamento de Intendencia firmará y sellará la solicitud, respaldando la cantidad despachada por su Departamento.

Apéndice 21

Sistema de Elaboración de Estadísticas

A. Objetivo

Establecer la metodología para cuantificar la cantidad de materia prima utilizada, el número de raciones servidas en un período de tiempo establecido y determinar los costos de operación del servicio así como establecer el costo por ración.

B. Descripción

Este sistema establece las normas y procedimientos a seguir en la elaboración de estadísticas, para establecer el óptimo control del número de dietas y raciones servidas y cuantificar el gasto de víveres y el costo por ración hospitalaria.

C. Encargado

1. Licda. Jefe del Departamento de Nutrición y Dietética.
2. Contador del Departamento de Nutrición.
3. Secretaria del Departamento de Nutrición.

D. Controles

1. Informe final del costo mensual del servicio de Alimentación, del número total de raciones hospitalarias servidas por mes y del costo por ración.
2. Copia del informe elaborado para el Departamento de Estadística. (firmado y sellado)

E. Instrumentos

1. Formulario de consumo mensual. Para cuantificar el volumen del producto utilizado y el costo total de materia prima consumida por mes. (SEE - 01)
2. Resumen diario de producción de dietas libres y especiales. (SPA – 03)
3. Resumen mensual de raciones producidas por mes. (SPA – 04)
4. Formulario de estadísticas anuales. (SEE – 02)

F. Calendario

En el siguiente cuadro se detalla el período de tiempo destinado para la elaboración y entrega de las estadísticas.

| Estadísticas | Elaboración | Entrega |
|------------------------|---|---|
| Estadísticas mensuales | El antepenúltimo día hábil del mes | Ultimo día hábil del mes |
| Estadísticas anuales | Los primeros 15 días calendario del año | Los primeros 15 días calendario del año |

G. Normas Generales

1. Las estadísticas serán elaboradas por la Nutricionista Jefe del Departamento.
2. El contador se encargará de establecer el costo de cada producto utilizado durante el mes y el costo total de víveres.
3. El control de dietas producidas y servidas se realizará diariamente utilizando el instrumento de resumen diario de producción de dietas libres y especiales. SPA - 03
4. El control de raciones servidas se realizará con el formulario de resumen mensual de raciones producidas por mes. SPA - 04
5. Las estadísticas se entregarán en el plazo establecido al Departamento de Estadística del Hospital.

H. Normas de procedimiento

1. Para la elaboración de estadísticas mensuales
 - a) Para el cálculo de víveres consumidos
 - i. Determinar la cantidad total de cada producto, sumando lo consumido desde el primer hasta el último día del mes; utilizando las tarjetas de inventario y el Kardex en la computadora.
 - ii. Verificar que todas las operaciones estén correctas (entradas y salidas) y corroborar con inventario físico el saldo de cada producto.
 - iii. Transcribir la cantidad consumida de cada producto al Formulario SEE – 01; utilizando la unidad de medida adecuada para cada alimento.

- b) Para el cálculo de la alimentación servida
 - i. Determinar la cantidad total de dietas especiales servidas a los pacientes, por tiempo de comida (desayuno, almuerzo, cena) y por servicio; utilizando el instrumento de control de dietas especiales SPA – 03.
 - ii. Determinar la cantidad de dietas libres servidas a pacientes y personal por tiempo de comida (desayuno, almuerzo, refacción y cena) y por servicio; utilizando el instrumento de control de dietas libres SPA – 03.
 - iii. Unificar el total de dietas especiales y dietas libres servidas por tiempo de comida y transcribirlo al instrumento SPA – 04 separado por servicio.

- c) Para determinar el número de raciones hospitalarias servidas
 - i. Multiplicar el total de la alimentación servida durante el mes, por el factor indicado en el instrumento, separando las raciones por servicio y por tiempo de comida.
 - ii. Para obtener la ración hospitalaria por servicio, sumar el valor obtenido de las multiplicaciones anteriores de cada tiempo de comida.
 - iii. Sumar las raciones hospitalarias por servicio, para obtener el total de raciones servidas por mes.

- d) Para el cálculo del costo total del Servicio de Alimentación
 - i. Determinar el costo unitario de cada producto utilizado durante el mes; transcribirlo al formulario SEE – 01.
 - ii. Multiplicar el total de producto consumido por el costo unitario de cada alimento para establecer el costo total por producto.
 - iii. Sumar el total de costo de todos los alimentos para determinar el costo directo por mes del Servicio de Alimentación.

- e) Para establecer el costo por ración
 - i. Dividir el costo total del Servicio de Alimentación entre el total de raciones hospitalarias servidas, para determinar el costo por ración.

- f) Para la elaboración del informe final de las estadísticas mensuales
- i. El informe de estadísticas del Departamento de Nutrición estará dirigido al Director Administrativo o Gerencia Administrativa y al Jefe del Departamento de Estadística.
 - ii. El informe escrito deberá incluir: costo total del Servicio de Alimentación, total de raciones servidas, costo por ración hospitalaria y costo por servicio.
 - iii. La secretaria transcribe el informe y entrega a la Gerencia Administrativa y Departamento de Estadística, con copia firmada y sellada de recibido por cada Departamento. Archivar todos los instrumentos.

2. Para la elaboración de las estadísticas anuales.

- a) Para el cálculo de las estadísticas anuales
- i. Para determinar el costo total anual; sumar el total de cada mes y transcribirlo en el Formulario de estadísticas anuales.
 - ii. Para establecer el número de raciones servidas al año, sumar el total de raciones por cada mes y transcribir el dato en el Formulario correspondiente.
 - iii. Para determinar el costo por ración hospitalaria anual, dividir el costo total anual dentro del total de raciones servidas durante el año.
- b) Para la elaboración del informe de las estadísticas anuales
- i. El informe de estadísticas anuales del Departamento de Alimentación y Dietética estará dirigido a la Gerencia Administrativa y al Jefe del Departamento de Estadística.
 - ii. El informe incluirá un cuadro resumen con los siguientes datos: costo total por servicio, número de raciones y costo por ración de cada mes; así como el costo total y total de raciones servidas por año y el costo por ración establecido durante el año.
 - iii. Con el dato anterior y con la evaluación del menú servido realizar la justificación de la permanencia o ampliación del presupuesto para el siguiente año.
 - iv. La secretaria transcribe el informe anual y lo entrega a la Gerencia Administrativa y Departamento de Estadística, con copia firmada y sellada de recibido por cada Departamento. Archivar todos los instrumentos.

Hospital Nacional "Pedro de Betancourt"
 Antigua Guatemala
 Servicio de Alimentación

Formulario de Consumo Mensual

(SEE – 01)

Mes _____ (1)

Consumo de abarrotes, canes, huevos, productos lácteos, frutas y verduras, pan y tortillas

| Descripción del artículo (2) | Unidad (3) | Cantidad Consumida (4) | Costo por Unidad (5) | Costo Total (6) |
|---|------------|------------------------|----------------------|-----------------|
| A. <u>Abarrotes</u> | | | | |
| B. <u>Granos y harinas</u> | | | | |
| C. <u>Especias</u> | | | | |
| D. <u>Descartables</u> | | | | |
| E. <u>Frutas y verduras</u> (Planillas) | | | | |
| F. <u>Carnes, huevos y lácteos</u> | | | | |
| G. <u>Pan y Tortillas</u> | | | | |
| H. <u>Otros</u> | | | | |
| | | | TOTAL (7) | |

Instructivo para el Formulario SEE – 01

Formulario de Consumo Mensual

1. Anotar el mes al que corresponde determinar el consumo de productos.
2. Escribir el nombre del artículo, anotándolo en el inciso al que corresponda. (abarrotes, especias, granos o harinas, planilla de fruta y verdura, carnes, huevos o productos lácteos, otros, etc.)
3. Establecer la unidad de medida de cada producto. (unidad, libra, bolsa, quintal, caja, lata, etc.)
4. Anotar la cantidad consumida durante todo el mes.
5. Establecer el costo por unidad, de cada producto.
6. Multiplicar el total consumido por el valor o costo del producto y anotarlo.
7. Sumar y establecer el total de alimentos y productos alimenticios consumidos durante el mes.

Hospital Nacional "Pedro de Betancourt"
 Antigua Guatemala
 Servicio de Alimentación

Formulario de Estadística anual

(SEE – 02)

| MES | Costo por ración (1) | No. de raciones por mes (2) | Costo directo del Servicio de Alimentación (3) |
|------------|-------------------------|--------------------------------|--|
| ENERO | | | |
| FEBRERO | | | |
| MARZO | | | |
| ABRIL | | | |
| MAYO | | | |
| JUNIO | | | |
| JULIO | | | |
| AGOSTO | | | |
| SEPTIEMBRE | | | |
| OCTUBRE | | | |
| NOVIEMBRE | | | |
| DICIEMBRE | | | |
| TOTAL (4) | | | |

Instructivo para el Formulario SEE – 02

Formulario de Estadística Anual

1. Establecer el costo por ración de cada mes; dividiendo el costo directo del Servicio de Alimentación, dentro del total de raciones servidas por mes.
2. Transcribir el número de raciones por mes. Dato establecido en el Formulario de Resumen mensual de raciones producidas por mes SPA – 04.
3. Transcribir el costo total de alimentos y productos alimenticios consumidos en el mes. Dato obtenido en el Formulario de consumo mensual SEE – 01.
4. Sumar y anotar el costo de producción total por año del Servicio de Alimentación.

Apéndice 22

Sistema de Control del Personal

A. Objetivo

Establecer el control físico de los trabajadores del Servicio de Alimentación, programando la distribución del personal según la carga de trabajo de cada área.

B. Descripción

Este sistema establece las normas y procedimientos a seguir para la programación del trabajo del personal del Servicio, incluyendo aspectos importantes a considerar como: la carga de trabajo programada en cada área o sección, la cantidad de personas necesarias para cubrir los turnos, días de descanso obligatorios por mes, días de asueto, días de feriado y períodos vacacionales; aspectos a considerar para cubrir todas las áreas de trabajo, todos los días del mes.

C. Encargado

1. Jefe del Servicio de Alimentación.

D. Controles

1. Rol de turnos.
2. Tarjetas de control de asistencia.

E. Instrumentos

1. Formulario para la elaboración del rol de turnos. (SCP – 01)
2. Formulario para la calendarización de vacaciones. (SCP – 02)
3. Formulario para el control de reposición de días de asueto, feriados y permisos oficiales. (SCP – 03)
4. Formulario para cambio de turnos. (SCP – 04)
5. Formulario para evaluación de personal. (SCP – 05)

F. Calendarización

| Actividad | Periodo de elaboración |
|---|--|
| Elaboración del rol de turnos mensual | Penúltima semana del mes anterior |
| Control de reposición de días de descanso oficiales | Durante la elaboración del rol de turnos |
| Elaboración del rol anual de vacaciones | Penúltima semana del mes de diciembre |

G. Normas Generales

1. La Nutricionista Jefe del Servicio de Alimentación es la encargada de elaborar el rol de turnos mensual, el rol de vacaciones anual y de llevar el control de reposición de días de asueto y feriados.

2. El control de reposición de días de asueto y feriado se llevará mes a mes y se asignarán según las necesidades del Departamento.

3. El rol de turnos se dará a conocer al personal, con tres días de anticipación a su inicio.

4. Los cambios de turno se realizarán con 2 días de anticipación y con el visto bueno del Jefe del Servicio de Alimentación.

5. Todos los trabajadores gozarán de cinco días libres por mes, según el Código de Trabajo vigente.

6. El Departamento de Personal tendrá copia del rol de turno del Departamento de Nutrición y Dietética.

7. Todo el personal rotará por todas las áreas de trabajo.

8. Al personal que no cumpla su turno con puntualidad y responsabilidad, se le hará una llamada de atención oral o escrita, pasando una copia al Departamento de Personal y al expediente del trabajador.

9. Los fines de semana disminuye la cantidad de dietas a producir, por lo que se reduce la cantidad de trabajadores necesarios para cubrir las áreas de trabajo.

10. Las vacaciones se podrán programar 2 meses antes o después de la fecha de ingreso laboral.

11. La fecha exacta de inicio de vacaciones se programará mes a mes en el rol de turnos, y están expuestas a cambios según las necesidades o contratiempos que se susciten en el Departamento.

12. La Nutricionista Jefe realizará una evaluación a todo el personal, del trabajo realizado durante el mes.

H. Normas de Procedimiento

1. Para la elaboración del rol de turnos

- a) Para la elaboración del rol de turnos se utilizará el formulario SCP – 01.
- b) Incluir a todo el personal dentro del rol de turnos y asignarlos en el puesto fijo a laborar o volantes.
- c) Anotar en el rol a las personas que se encuentren, inicien o finalicen vacaciones durante el mes.
- d) Asignar los días libres y las reposiciones de asuetos o feriados correspondientes a cada trabajador.
- e) Establecer los turnos de cada persona, asegurándose de cubrir todas las áreas de trabajo necesarias durante un día laboral y durante todo el mes.
- f) Entregar el rol terminado a la secretaria para su transcripción final y publicación
- g) Entregar una copia del rol al Departamento de Personal.

2. Para la programación de vacaciones

- a) La programación de vacaciones se realizará en el formulario SCP – 02 y se utilizará para control interno.
- b) Anotar el nombre de todas las personas que laboran en el Servicio de Alimentación.
- c) Establecer la fecha exacta de inicio de labores dentro de la institución.
- d) La Nutricionista Jefe del Servicio realizará una programación de vacaciones de todo el personal, la cual únicamente incluirá el mes de descanso vacacional de cada trabajador sin especificar fecha exacta.
- e) Luego de programar la fecha exacta de inicio y final de las vacaciones del personal en el rol de turnos, anotarla en el instrumento correspondiente.

f) Entregar la programación de vacaciones a la secretaria para su transcripción final.

g) La secretaria entregará una copia de la programación de vacaciones al Departamento de Personal durante los primeros días del año.

3. Para el control de reposición de días de asueto o feriados

a) La Nutricionista utilizará el formulario SCP – 03 para el control de reposición de días de asueto y días feriados.

b) Anotar el nombre de todos los trabajadores operativos del Servicio de Alimentación.

c) Anotar en la parte superior de cada columna la fecha de feriado, asueto o permisos oficiales incluidos en el Código de Trabajo.

d) Anotar mes a mes la fecha exacta en que se reponen los días de descanso, en base al rol elaborado con anterioridad.

e) Anotar en el rol de turnos la fecha del asueto o feriado que se repone.

4. Para la evaluación del personal

a) La Nutricionista Jefe se encarga de realizar una evaluación mensual al personal, utilizando el formulario SCP – 05.

b) Evaluará todos los aspectos incluidos en el formulario, designando un valor numérico a cada aspecto, basándose en lo observado durante todo el mes.

c) Elaborar un informe semestral sobre los resultados de las evaluaciones.

d) Informar a los trabajadores, el resultado de la evaluación semestral.

e) Archivar una copia del informe de evaluación escrito en el expediente de cada trabajador, debidamente firmado y sellado por la Jefe del Departamento.

Instructivo para el Formulario SCP – 01
Formulario para Elaboración del rol de turnos

1. Escribir el mes y año al que corresponde el rol de turnos.
2. Llevar el número de orden de todos los trabajadores del servicio de alimentación.
3. Escribir el nombre de todos los trabajadores en orden de jerarquía de puestos.
4. Escribir el nombre de cada puesto iniciando con los de mayor responsabilidad.
5. Designar un código para cada puesto, con el fin de simplificar la elaboración del rol de turnos al asignar un puesto fijo a otra persona asignada como volante.
6. Establecer el horario designado para cada puesto (M: mañana; T: tarde; V: vela)
7. Llenar la parte superior de los números, con el día de la semana al que corresponda cada fecha.
8. Elaborar el rol de turnos siguiendo las normas de procedimiento establecidas con anterioridad.
9. La jefe del servicio, deberá firmar y sellar el rol de turnos y sus copias.

Hospital Nacional "Pedro de Bethancourt"
Antigua Guatemala
Departamento de Nutrición y Dietética

Formulario de Calendarización de Vacaciones

(SCP - 02)

Año _____ (1)

| No. (2) | Nombre (3) | Mes (3) | Fecha de ingreso (5) | Fecha inicio de vacaciones (6) | Fecha de fin de vacaciones (7) |
|------------|------------|---------|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| | | | | | |

Instructivo para el Formulario SCP – 02
Formulario para Calendarización de Vacaciones

1. Escribir el año en que se va a calendarizar las vacaciones.
2. Escribir el número de orden de los trabajadores.
3. Escribir el nombre completo de cada trabajador, asignarlos según el mes en el que iniciaron labores dentro de la institución.
4. Escribir los meses del año en forma ordenada y ascendente, para llevar el control del número de personas que gozarán de vacaciones por mes.
5. Anotar la fecha exacta de ingreso de cada trabajador.
6. Anotar la fecha exacta de inicio de vacaciones, este dato se obtendrá cada mes en la elaboración del rol de turnos.
7. Establecer la fecha exacta en que finalizan las vacaciones de los trabajadores, estimando 30 días hábiles según el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Instructivo para el Formulario SCP – 03

Formulario para control de asuetos, feriados y permisos oficiales

1. Escribir en orden alfabético el nombre de todos los trabajadores del servicio de alimentación.
2. Anotar en el formulario, en la columna correspondiente, la fecha en que se repone el día de asueto o los días de permisos y feriados oficiales de cada trabajador.
3. Las reposiciones de tiempo las planificará la Jefe del servicio durante la elaboración del rol de turnos y en base a las necesidades del Departamento.

Hospital Nacional "Pedro de Bethancourt"
Antigua Guatemala

Formulario para cambio o pago de turno

(SCP – 04)

San Felipe de Jesús, _____ (1)

Licenciada
NIDIA MEZA
Jefe Depto de Nutrición y Dietética

Licenciada Meza:

Atentamente me dirijo a usted, solicitándole se sirva autorizarme que _____
_____ (2) cubra el turno de _____ (3) el día _____ (4)
en el horario de _____ a _____ (5) horas en el turno
de _____ (6) dicho turno será por cambio _____ (7) o pago _____ (7)
de turno.

Interesado (8)

Conforme (9)

Vo. Bo. Jefe del Departamento (10)

Instructivo para el Formulario SCP – 04

Formulario para cambio o pago de turno

1. Escribir la fecha exacta en que se solicita el cambio o pago de turno.
2. Escribir el nombre de la persona que cubrirá el turno.
3. Escribir el nombre de la persona que solicita el cambio o pago de turno.
4. Especificar día y fecha en que se solicita el cambio o pago de turno.
5. Escribir el horario del turno a cubrir.
6. Especificar el puesto que se desea cambiar o pagar.
7. Marcar con una X en la opción que se desea: cambio o pago de turno.
8. La persona interesada en el cambio o pago de turno, deberá firmar el formulario.
9. La persona que cubrirá el turno firmará de conforme, comprometiéndose a cumplir con responsabilidad dicho turno.
10. La jefe del Departamento firmará el instrumento si autoriza el cambio o pago de turno.

Hospital Nacional “Pedro de Bethancourt”
 Antigua Guatemala
 Departamento de Nutrición y Dietética

Formulario de Evaluación de Personal
 (SCP – 05)

Nombre _____ Fecha _____

Indicaciones: Evaluar al personal en cada aspecto; colocando el puntaje en el cuadro al que corresponde.

| Aspectos a evaluar | Malo (1 – 3) | Regular (4 – 6) | Bueno (7 – 9) | Excelente (10) |
|---------------------------------------|-------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Demuestra responsabilidad en su turno | | | | |
| Puntualidad | | | | |
| Relación con los pacientes | | | | |
| Relación con compañeros de trabajo | | | | |
| Cuida los recursos del Departamento | | | | |
| Presentación personal y uniforme | | | | |
| Cumple y acata órdenes | | | | |
| Higiene en el área de trabajo | | | | |
| Colaboración y espíritu de servicio | | | | |
| Asistencia | | | | |
| TOTAL | | | | |

Aspectos a mejorar _____

 Firma del Jefe del Departamento _____

Firma trabajador evaluado _____

Instructivo para el Formulario SCP – 05

Formulario para evaluación de personal

1. Escribir el nombre completo de la persona a evaluar.
2. Anotar la fecha en que se realiza la evaluación.
3. El Jefe de Departamento evaluará a la persona en cada aspecto que se incluye en la evaluación y anotará el punteo o valor en la casilla correspondiente.
4. Sumar y anotar el valor total de la evaluación.
5. Escribir los aspectos que no tienen un punteo aceptable y que es preciso mejorar.
6. El resultado se dará a conocer a la persona evaluada, la cual firmará de enterado.
7. La jefe del departamento deberá firmar y sellar todas las evaluaciones.

Apéndice 23

Sistema de Capacitación de Personal

A. Objetivo

Establecer la metodología a seguir para implementar un programa de educación y capacitación continua dirigida a todo el personal que labora en el Servicio de Alimentación acerca de aspectos relacionados a alimentación y nutrición así como temas de interés general, temas de motivación y superación que estimule el desarrollo personal y colectivo con el fin de mejorar la calidad de servicio prestado.

B. Descripción

Este sistema determina los procedimientos de inducción y adiestramiento al personal nuevo, por medio de la capacitación acerca de cual es la misión y visión de un Servicio de Alimentación, como es el funcionamiento de las áreas de trabajo y dar a conocer la organización por medio de las hojas de trabajo de cada puesto; además establece el procedimiento a seguir para brindar educación permanente a todo el personal del Servicio e incluir dentro de los temas de nutrición aspectos de motivación y superación para poder integrar el área cognoscitiva y afectiva del conocimiento y permitir brindar un servicio eficiente, humano y de calidad.

C. Encargado

1. Jefe del Departamento de Nutrición y Dietética.

D. Controles

1. Evaluaciones objetivas (escritas y orales) de las capacitaciones.
2. Lista de asistencia.

E. Instrumento

1. Formulario para el Plan de Clase. (SCAP – 01)

F. Calendarización

Las capacitaciones se realizarán en horario matutino y vespertino, los días martes o jueves cada 15 días.

G. Normas Generales

1. Las capacitaciones relacionadas a alimentación y nutrición serán elaboradas por la Nutricionista Jefe del Departamento.

2. Todo el personal está obligado a asistir a las capacitaciones.

3. Los temas relacionados a alimentación y nutrición serán impartidos por la Nutricionista Jefe o estudiante de Nutrición en Ejercicio Profesional Supervisado.

4. La Nutricionista Jefe y el Departamento de personal serán los encargados de impartir o buscar personal capacitado para brindar los temas no relacionados a alimentación o nutrición.

5. Los trabajadores nuevos recibirán el curso de organización y funcionamiento del Servicio de Alimentación.

6. Se realizarán evaluaciones escritas o verbales en cada capacitación.

H. Normas de Procedimiento

1. Para la Planificación de los cursos.

a) La planificación se realizará en el Formulario de Plan de Clase.

b) Los temas de mayor interés a incluir dentro de las capacitaciones son:

- Organización de Servicio de Alimentación.
- Funcionamiento del Servicio de Alimentación.
- Tipos de dietas.
- Almacenamiento y recepción de alimentos.
- Sistemas de cocción y preparación de alimentos.
- Tipos de distribución de alimentos.
- Higiene de alimentos.
- Higiene y seguridad del personal.
- Temas de motivación.

- Higiene de la planta física.
- Manejo de basura, desperdicios y sobrantes.
- Relaciones interpersonales.
- Alimentación en enfermedades.
- Alimentación para prevenir enfermedades.
- Otros, según intereses y necesidades.

c) La Nutricionista y estudiante en EPS realizarán revisión de literatura de cada uno de los temas anteriores.

d) Establecer objetivos, contenido, metodología a utilizar, material didáctico y medio de evaluación para cada curso.

e) Actualizar periódicamente los contenidos de las capacitaciones.

2. Para la organización y evaluación de las capacitaciones

a) La Nutricionista Jefe del Departamento, en base a la planificación, se encargará de la organización de las capacitaciones.

b) Organizará al personal en grupos, de manera que todos puedan recibir los cursos a impartir.

c) Realizará la planificación de cada curso estableciendo el lugar, la fecha exacta (mes, día, hora) y tiempo de duración de cada charla o talleres.

d) Durante cada capacitación se tomará lista de asistencia.

e) Elaborar un diploma de participación para los trabajadores que según listado de asistencia, hayan recibido el 85% de las capacitaciones.

f) En cada curso a impartir se realizarán pruebas antes y después de cada curso.

g) La Nutricionista Jefe del Departamento aplicará escalas de observación para determinar evaluaciones cualitativas por medio de cambios de comportamiento.

Hospital Nacional "Pedro de Bethancourt"
Antigua Guatemala

FORMULARIO PARA ELABORACIÓN DE PLAN DE CLASE
(SPA – 01)

Fecha _____(1)

TEMA _____(2)

| Objetivos (3) | Contenido (4) | Metodología (5) | Material Didáctico (6) | Evaluación (7) |
|------------------|------------------|--------------------|---------------------------|-------------------|
| | | | | |

Instructivo para el Formulario SCP – 01
Formulario para elaboración del Plan de Clase

1. Anotar la fecha en que se llevará a cabo la capacitación.
2. Escribir el nombre del tema a impartir.
3. Describir los objetivos que se desean alcanzar con la capacitación.
4. Describir en forma general el o los contenidos a incluir en cada capacitación.
5. Describir la metodología a utilizar, especificando la duración de cada etapa.
6. Determinar el material didáctico a utilizar como apoyo.
7. Establecer los medios de evaluación de impacto y de proceso a implementar en cada capacitación.

Carina Yesenia Ramirez Avila

Autora

Licda Nidia Edit Meza de Guevara

Asesora

Licda Silvia Rodríguez de Quintana

Directora de Escuela de Nutrición

M.Sc. Gerardo Leonel Arroyo Catalán

Decano de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia

I. RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo elaborar una propuesta de organización y funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Antigua Guatemala “Pedro de Betancourt”.

Se identificaron las condiciones actuales y en base a éstas se elaboró la propuesta de organización y se determinaron los procedimientos de funcionamiento, para que el servicio de alimentación pueda cumplir con su misión de brindar un servicio de calidad con alimentación nutritiva, balanceada y con el máximo aprovechamiento del recurso con que se cuenta.

La metodología utilizada para el presente trabajo fue: diagnóstico del Servicio de Alimentación, elaboración de la propuesta, discusión y aprobación final de la misma.

En base a las conclusiones obtenidas en los resultados del diagnóstico se elaboró la guía de organización y funcionamiento del servicio de alimentación la cual consta de: definición, visión, objetivos, funciones, población a atender, organigrama del servicio de alimentación, sistema y tipo de servicio y de 10 sistemas donde se establece el funcionamiento adecuado del Servicio: cada sistema consta de objetivo, definición, encargado de cada sistema, los tipos de control a establecer, los instrumentos a utilizar, la calendarización y/o horario, las normas generales y por último las normas de procedimiento de cada sistema.

La propuesta y guía de funcionamiento fue aprobada por la Jefa del Departamento de Nutrición y Dietética.

II. INTRODUCCIÓN

La nutrición influye notablemente en la salud de las personas, por lo tanto una alimentación apropiada puede prevenir o retrasar el inicio de algunas enfermedades pero cuando patologías de cualquier tipo se hacen presentes esta comprobado que un buen estado nutricional influye directamente en la recuperación del paciente.

Uno de los objetivos del Departamento de Nutrición y Dietética es contribuir a la pronta recuperación del paciente mejorando su estado nutricional a través del tratamiento dietoterapéutico adecuado, asegurando una nutrición óptima, lo que se logra a través de la adquisición, almacenamiento, preparación y distribución de alimentos. Para desarrollar estas funciones es necesaria una organización técnico administrativa que asegure un servicio de calidad, contribuyendo a la optimización de los recursos existentes.

En el Servicio de Alimentación del Hospital Nacional “Pedro de Betancourt”, se determinaron y documentaron los objetivos, las funciones, las políticas, las normas y los procedimientos de funcionamiento, que permiten que las diferentes actividades se desarrollen en forma lógica y coordinada y se identificó a la persona responsable de la ejecución para llevarlas a cabo de manera oportuna y eficiente.

Este trabajo presenta la Propuesta de Organización y Funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional “Pedro de Betancourt” de Antigua Guatemala.

III. ANTECEDENTES

A. Servicio de Alimentación

1. Definición

El Servicio de Alimentación (SA) es una unidad con una organización técnico-administrativa, cuyo fin principal es proporcionar una adecuada alimentación a determinado grupo de individuos dentro de un área física específica, la que a su vez les provee de comodidad y placer. Esta unidad tiene que llevar a cabo actividades como: planificar, organizar, controlar y evaluar todos los aspectos relacionados con la adquisición, conservación, preparación y distribución de alimentos para los comensales (25, 26). Dentro de una institución hospitalaria su función es vital pues la alimentación del enfermo interviene directa e indirectamente en la recuperación de su salud (12).

2. Objetivos y Funciones

Los objetivos de un servicio de alimentación pueden resumirse en: proveer una nutrición óptima, contribuir a mantener la moral del comensal, brindar educación dietética y lograr la máxima eficiencia y economía de los recursos (12, 14).

El objetivo principal del SA dentro de una institución hospitalaria es el de contribuir a mantener o mejorar la salud del paciente manteniendo o alcanzando un estado nutricional adecuado, restaurándolo y devolviéndolo a su actividad normal. Cuando los recursos institucionales lo permiten, un segundo objetivo será proveer alimentación a los empleados de todos los departamentos del hospital que por el turno de trabajo sea necesario que realicen uno o varios tiempos de comida en la institución con el fin de satisfacer su apetito, reponerle energía y contribuir a satisfacer sus recomendaciones nutricionales (12).

El SA de un hospital tiene dos funciones: administrativas y técnicas. Estas funciones deben estar coordinadas con todos los otros departamentos para el bien del hospital y de los pacientes (12 14, 16):

a) Funciones administrativas - Incluye el grupo de actividades que conducen o guían al personal administrativo del servicio de alimentación a cumplir con los objetivos de este. Dichos objetivos se alcanzan a través de las actividades de planificación, organización, dirección, integración, control y evaluación del Servicio de Alimentación.

b) Funciones técnicas - Abarca la ejecución de una serie de actividades necesarias para brindar un servicio integral, las cuales se pueden clasificar en (10, 12, 13):

i. Dietéticas - Son los procedimientos necesarios para el cálculo de las necesidades de energía y nutrientes de los comensales y la transformación de éstos nutrientes a alimentos, de acuerdo a la enfermedad presente y al tratamiento médico.

ii. Control en la calidad de los alimentos - Incluye el establecimiento de normas para garantizar la calidad sanitaria, higiénica y nutricional de la alimentación servida, lo que implica los procesos de adquisición, preparación y distribución de los alimentos.

iii. Contables - Implica el establecimiento de los criterios para la elaboración y ejecución del presupuesto y la estimación del costo de la alimentación servida.

iv. Docentes - Se refiere a la capacitación del personal del servicio de alimentación, fomentando el conocimiento del cargo, la habilidad manual, las relaciones humanas y la adaptabilidad al trabajo.

v. De investigación - Realizar investigaciones que se relacionen con los aspectos administrativos y técnicos del servicio.

3. Recursos

Incluye recursos físicos, humanos y financieros los cuales se deben integrar de manera eficaz para el funcionamiento adecuado del servicio de alimentación.

a) Recursos físicos - Para determinar los recursos físicos necesarios debe tomarse en cuenta: el número de comensales, el tipo de menú, tipo y sistema del servicio, el equipo necesario, horarios de trabajo y distribución, número y tipos de dietas, sistemas administrativos para la compra, almacenamiento y manejo de alimentos, sistema de distribución y disponibilidad financiera estimada. (9, 11)

i. Ubicación - En la ubicación del servicio de alimentación el criterio más importante que debe tomarse en cuenta es el asegurar las menores distancias posibles, que permitan ahorrar esfuerzos de transporte y tiempo, mejorando así su rendimiento. Por lo que es muy útil tener presente las siguientes características (4, 12, 24):

- El servicio de alimentación debe quedar en relación directa con la sección general de almacenamiento, de tal manera que las entregas de productos a las despensas o cámaras frigoríficas propias del servicio se realicen sin pasar por otras secciones (9).

- Es conveniente que los comedores para el personal, tengan servicio de mesa o autoservicio y queden lo más próximo posible al servicio de alimentación (13).

- Distribuir las diversas secciones del servicio en una secuencia lógica y útil: recepción, almacenamiento, preparaciones previas, preparación final, distribución, limpieza, lavado de vajilla, disposición de desperdicios y basura (4).

ii. Equipo - El equipo debe ser uniforme y en lo posible de la misma marca o fábrica y referido a la misma capacidad, así se facilita su manejo y mantenimiento. De preferencia el equipo debe ser de acero inoxidable y las ollas y sartenes de aluminio doble, de una sola pieza (4, 24).

La cantidad de equipo necesaria en un servicio de alimentación, depende de los siguientes factores: tipo de menú, sistema y tipo de servicio, volumen de producción, recurso humano y financiero. Existen diversos métodos para estimar el equipo necesario, entre los más utilizados están (12, 13):

- Análisis de las necesidades de trabajo - se realiza por medio del flujo de trabajo, en el que se describe la secuencia de operaciones por las que pasa el alimento para ser procesado; desde el recibo, preparación, distribución y limpieza; tomando en cuenta el trabajo necesario en cada paso (12, 13).

- Curva de producción - Consiste en seleccionar un menú tipo, el cual en relación a otros menús utiliza el mayor número de equipo en su elaboración. En base al equipo que se utilizará, se elabora una curva, en la que se indica el período de tiempo y el horario que éste será utilizado. La curva de producción es muy útil, ya que permite visualizar si el mismo equipo puede ser utilizado varias veces al día (7, 13).

- Por porciones servidas - Aquí se determina el número y tipo de equipo en términos de tipo de menú, secuencia que seguirá el alimento a través del equipo y demanda de producción (12, 13).

b) Recurso humano - El servicio de alimentación cumple una función fundamental en la recuperación del paciente, por lo que debe contar con recurso humano debidamente capacitado el cual debe tener muy buenas relaciones humanas, salud satisfactoria, espíritu de servicio y aptitud para recibir adiestramiento, supervisión y evaluación (1, 10, 13).

El número de empleados necesarios en un servicio de alimentación, depende del sistema y tipo de servicio, tipo de menú, volumen de producción y equipo disponible. En los hospitales por lo general constituyen del 12 al 15% del total del personal y se encuentran distribuidos en tres categorías; personal profesional, personal de mando intermedio, y personal de servicio.

Los métodos más utilizados para estimar el número de empleados del servicio de alimentación se describen a continuación (1, 7, 12, 13):

i. Análisis de actividades - en este método se calcula el tiempo necesario para cada tarea que se llevará a cabo en el menú planificado; en base a esta información se determina la calidad y cantidad del personal necesario (12, 13).

ii. Análisis de trabajo – Se estima la cantidad y calidad de empleados en base a una descripción del cargo, el cual incluye una especificación y descripción escrita del trabajo a realizarse en cada posición (13).

iii. Por número de raciones servidas – En este método existen varias opciones entre las que se encuentran:

- En base al número de producción - Consiste en aplicar la siguiente fórmula la cual es desarrollada por Jonson (7,12,13):

$$Y = T + E(X)$$

Donde: Y = Número de empleados necesarios.

X = Promedio de comidas servidas por mes dividido entre 1000.

T = 2.99 constante en relación al tiempo.

E = 0.82 constante en relación a la necesidad de empleados por cada 1000 comidas.

- En base al estándar de producción - En este método se establece el promedio de producción por empleados. Estos estándares son especialmente utilizados en servicios de alimentación de cafeterías universitarias y restaurantes. Otra alternativa consiste en determinar el estándar de número de comidas producidas por hora, el cual incluye preparación previa y preparación final (7, 10, 12, 13).

En la tabla No. 1, se describe en forma general el número de empleados necesarios en un servicio de alimentación, según la capacidad de encamamiento del hospital.

TABLA No. 1
PERSONAL NECESARIO EN UN SERVICIO DE ALIMENTACIÓN
SEGÚN EL NÚMERO DE CAMAS

| Tipo de personal | Número de camas | | | |
|----------------------|-----------------|-----------|-----------|-------------|
| | 400 y más | 200 – 400 | 100 - 200 | < 100 |
| Personal Profesional | 4 y más | 3 – 4 | 1 - 2 | 1 c/ 5 hosp |
| Auxiliares | 4 y más | 3 – 4 | 1 – 2 | 1 |
| Cocineros | 3 y más | 2 – 3 | 2 – 3 | 1 |
| Personal de servicio | 30 – 40 | 20 - 30 | 10 - 20 | 5 - 10 |

Fuente (10)

c) Recurso financiero - El recurso financiero también se conoce con el nombre de presupuesto y se refiere a la cantidad de dinero asignado al servicio de alimentación para su funcionamiento durante un tiempo establecido, que puede ser meses o un año. La cantidad de dinero necesario depende del tipo y sistema de servicio; tipo y cantidad de equipo; formas de almacenamiento; número de comensales y el número de empleados. Existen dos tipos de presupuestos, el comercial y el fiscal; los cuales se describen a continuación (7).

i. Presupuesto comercial - En este tipo de presupuesto los gastos para la adquisición de alimentos son generalmente elásticos, de acuerdo con las oportunidades que se presenten y con las ganancias que puedan obtenerse con una mayor inversión. Es utilizado especialmente en instituciones particulares como por ejemplo, hoteles, hospitales privados y restaurantes, donde los gastos de alimentos son insignificantes en relación a los gastos operacionales (7).

ii. Presupuesto fiscal - Aquí se incluyen sólo los gastos que corresponden a la adquisición de alimentos; no hay relación entre gastos y entradas. Es utilizado en instituciones oficiales tales como: hospitales nacionales y guarderías (12, 13).

4. Sistemas y tipos de servicios

Los servicios de alimentación se pueden describir de acuerdo al sistema o forma de preparación y tipo o forma de distribución de los alimentos.

a) Servicios de Alimentación según sistemas de preparación- Dependiendo de las características del servicio de alimentación, los métodos de producción de alimentos pueden dividirse en: convencional, comisariato, listo para servir y ensamblado (22)

i. Convencional - Sistema en el cual la mayoría de los alimentos se compran en crudo y todas las preparaciones se hacen en él. Los alimentos ya preparados se conservan fríos o calientes y se sirven en forma rápida. Los alimentos preparados en un sistema convencional pueden ser servidos directamente a un servicio adjunto o distribuidos en azafates de forma centralizada o descentralizada (22).

Dentro de las ventajas de este sistema se encuentran: una mejor adaptación a las preferencias individuales, los alimentos se preparan en forma total por lo que económicamente se puede tomar ventaja sobre la fluctuación de precios. Las principales desventajas son los períodos picos de estrés que se presentan durante la demanda de la comida y los altos costos de mano de obra para lograr una alta productividad. Una variación de este sistema es el semi – convencional, el cual minimiza la preparación de alimentos a través de comprar alimentos semi – preparados (22, 26).

ii. Comisariato - En este sistema los alimentos se producen en una zona y se distribuyen en zonas periféricas. Para este sistema se necesita equipo más sofisticado. Por lo general se hacen producciones masivas y se necesitan áreas de almacenamiento. Una de las ventajas de este sistema es que disminuye el precio del producto, y hay menor nivel de estrés para llevar a cabo la producción. Las principales desventajas son la contaminación en producción, almacenamiento ó transporte del alimento; el personal necesita capacitación especial (25, 26).

iii. Listo para servir - Como su nombre lo indica este sistema incluye la compra de alimentos ya preparados. En éste los alimentos se llevan a una semi-preparación, luego se congelan y se mantienen almacenados para uso posterior de acuerdo a la demanda. Algunas ventajas son: no existe estrés, excesivo control de menú, ahorro de mano de obra. Entre las desventajas están, utilización de equipo de alto costo, mayor espacio requerido para almacenamiento y se hace indispensable el control microbiológico (16, 25).

iv. Ensamblado - En este sistema la totalidad de los alimentos se compran ya preparados de una industria procesadora, por lo tanto, solamente se almacenan congelados y cuando se van a servir se descongelan de acuerdo a la demanda. Las ventajas son, disminución de condiciones de trabajo, control absoluto de porciones, y mayor control de higiene y manipulación de alimentos. Las desventajas son: compra de primera calidad, la variabilidad del menú es mínima, la calidad del alimento servido depende del alimento comprado y tiempo de almacenamiento (12, 25).

b) Servicios de Alimentación según tipos de servicio - Esto se refiere a la forma de distribución de los alimentos. Existen tres formas: auto servicio, servicio de bandejas y servicio de meseros.

i. Auto servicio - El comensal se sirve por sí mismo el alimento, dentro de ésta forma se incluye: la cafetería tradicional, cafetería de flujo libre, cafetería electrónica, maquinas vendedoras y bufet (12, 25).

ii. Servicio de Bandejas - Este es un servicio especial que se presta en centros de salud, hospitales o lugares donde las personas no pueden moverse hacia un área física específica para consumir sus alimentos. Dentro de éste existen dos clasificaciones:

- Centralizado - Se lleva a cabo en el área de preparación.

- Descentralizado - Los alimentos son preparados en un área central, luego son distribuidos en carros, los cuales transportan los alimentos a diferentes áreas en donde finalmente son distribuidos en las bandejas individuales (12, 25).

iii. Servicio de meseros - Intervienen otras personas entre el lugar de producción de alimentos y el comensal; encargándose éstos de distribuir los alimentos entre unos y otros.

5. Tipos de Alimentación

Un alimento se define como una sustancia natural dotada de ciertas cualidades sensoriales (gusto, sabor, aroma) de un cierto tono emocional, que excitan el apetito y encierran una variedad de nutrientes según su composición química (8). Por lo tanto un alimento es un conjunto de nutrientes que contribuirá a satisfacer los requerimientos nutricionales de una persona. A continuación se describen diferentes tipos de alimentación en relación al estado fisiopatológico de las personas (3):

a) **Dieta Normal o Libre** - Es una dieta básica la cual debe incluir los cuatro grupos principales de una alimentación balanceada, no existen restricciones particulares. Se incluye idealmente el máximo de alimentos de origen vegetal como frutas y verduras. Esta dieta debe aportar todos los macro nutrientes que el organismo necesita para el crecimiento, la reparación tisular y el funcionamiento normal de todos los órganos y tejidos. Dieta básica adecuada de unas 1600 a 2000 Kcal y suele contener de 60 a 80 g de proteína, 80 a 100 g de grasa y de 180 a 300 g de carbohidratos. No hay restricciones de alimentos particulares (3, 8).

b) **Dieta Especial o Terapéutica** - La elaboración de este tipo de dieta debe ser en base a las características individuales y preferencias del paciente, para brindar y asegurar una atención nutricional efectiva en su recuperación; por lo tanto es de fundamental importancia tomar en cuenta los siguientes principios generales (3):

- Debe variar lo menos posible de la dieta normal del individuo, a menos que la dieta normal sea inadecuada.
- Debe mantener un adecuado estado nutricional y corregir las deficiencias nutricionales existentes.
- Debe tomar en cuenta los hábitos alimentarios y preferencias del paciente, situación económica y sus prácticas religiosas.

De acuerdo al estado fisiopatológico del paciente y el tratamiento prescrito por el médico, la dieta especial puede presentar diferentes modificaciones, las cuales se agrupan en modificaciones cualitativas y cuantitativas (3, 8):

i. **Modificaciones Cualitativas** - Es una dieta adecuada, adaptada con base en el tipo de alimento permitido, en estas modificaciones se pueden dar las siguientes opciones: redistribución en el número y frecuencia de los tiempos de comida que recibe el paciente y cambios en consistencia y textura de los alimentos que componen la dieta, entre las que se encuentran dieta suave, blanda, líquidos claros y completos.

ii. **Modificaciones cuantitativas** - Son aquellas dietas donde existe cambio en la cantidad de uno o varios nutrientes, estos cambios pueden ser los siguientes (6, 8).

- **Limitación de nutriente**- se da cuando hay una cantidad menor de lo normal de uno o varios nutrientes.

- **Eliminación de nutriente o alimentos** - son dietas en las que se elimina un alimento o nutriente específico. Por ejemplo para el tratamiento de alergias alimentarias.

- **Aumento de nutrientes o energía** - son dietas que requieren una cantidad mayor de energía o de un nutriente específico que la cantidad presente en una dieta normal.

6. Secciones o áreas de trabajo

La planta física de un servicio de alimentación está establecida por áreas o secciones de trabajo que se deben localizar de acuerdo a la secuencia lógica del recorrido que hacen los alimentos desde la recepción, almacenamiento, producción, distribución y eliminación de desechos. El área total necesaria para el servicio de alimentación depende del tamaño asignado a cada una de sus diferentes secciones. El espacio de cada sección depende del menú, tipo y sistema del servicio, volumen de producción, equipo necesario, horarios de trabajo y distribución. A continuación se describe cada una de las secciones incluidas en el servicio de alimentación y los factores tomados en cuenta para calcular el tamaño de dichas secciones (10,13).

- a) **Sección de recepción y limpieza** - El área de recepción debe estar ubicada cerca de puertas de acceso para los proveedores y con acceso a la bodega central del hospital. Durante la recepción se deben contar y pesar los alimentos entregados teniendo una forma duplicada de la orden original de compra (13). Se debe evaluar la calidad de los productos;

cuando el producto no sea satisfactorio se debe notificar a la empresa proveedora, devolverlo y exigir su reposición inmediata (17).

El espacio necesario para esta sección puede ser de 10 a 12 m², en este espacio debe instalarse dos lavaderos para la limpieza de algunos alimentos frescos, como verduras y frutas, antes de almacenarlos. Es necesario en ésta área un espacio con anaqueles para guardar los envases, canastos, y otros recipientes utilizados para el transporte de alimentos desde el mercado, y que no deben entrar a la zona de almacenamiento (13).

b) Sección de almacenamiento - Los alimentos deben clasificarse para su almacenamiento, debe anotarse en el producto la fecha y el nombre del proveedor, con el objeto de asegurar el almacenamiento y la rotación del producto en el lugar adecuado. En esta sección se encuentran incluidas dos áreas: almacenamiento de alimentos secos y almacenamiento de alimentos húmedos o perecederos.

i. Almacenamiento en seco - El área de almacenamiento en seco debe incluir, además de la superficie necesaria para guardar alimentos, un espacio para colocar utensilios, equipo, vajilla, útiles varios y materiales de limpieza. La temperatura recomendada para esta área es de 15 a 20°C; las paredes deben ser lavables, revestidas con azulejos de color claro y no se permite el paso de instalaciones aéreas de cañería o drenaje, debe estar bien iluminado para que las condiciones de trabajo sean cómodas y debe estar bien ventilado. Los alimentos deben disponerse de acuerdo al tipo de producto. Los nuevos productos deben colocarse en la parte de atrás de los que llegaron con anterioridad; preferiblemente deben colocarse letreros con la categoría del producto para que no haya confusión (17). Para llevar un control adecuado el traslado de productos desde el almacén al servicio debe hacerse por medio de una solicitud escrita. Se deben rotar las existencias para evitar su deterioro y proliferación de plagas. El producto que ingresó primero, debe consumirse antes (17).

Dentro del área de almacenamiento se incluye la despensa del día, donde se depositan los alimentos que se utilizan en 24 horas.

ii. Almacenamiento en refrigeración - El área de almacenamiento de alimentos que necesitan refrigeración tales como : frutas, verduras, carnes, productos lácteos y huevos, debe incluir como mínimo tres cámaras o cuartos fríos y un congelador. El

promedio de la temperatura deberá ser de 3°C. Debe existir una circulación adecuada de aire que permita uniformidad de la temperatura y evite los olores por el almacenamiento (10, 12, 17) además debe contar con refrigeradoras y espacio suficiente para la conservación y circulación de los alimentos.

c) Sección de preparación - En esta sección se incluyen dos áreas; el área de preparación previa y el área de preparación final o cocina central.

i. Área de preparaciones previas - Es donde se llevan a cabo las tareas iniciales de preparación de alimentos, tales como: lavado, pelado y corte de verduras, frutas y carnes; preparaciones especiales, como las de cereales, amasados y líquidos fríos. Esta área debe tener comunicación directa con la bodega de almacenamiento para facilitar el transporte de los alimentos y con la cocina central. Debe contar con instalaciones de agua fría y caliente, instalaciones eléctricas y drenajes adecuados para la limpieza de las máquinas, paredes y pisos.

ii. El área de preparación final o cocina central - Está delimitada únicamente por las mesas de trabajo, debe tener suficiente espacio de circulación y una sección de ella debe estar destinada a dietas especiales. Es importante que su ubicación permita una secuencia lógica, por lo que debe estar en el centro, entre el área de preparación previa, el área de llenado de los carros y el área de lavado de utensilios de cocina y limpieza general (10, 13, 17).

La superficie necesaria para la sección de preparación, depende del tipo de menú, organización, métodos de trabajo, volumen de producción y equipo. Existen diversos métodos para estimar el área necesaria para esta sección. Uno de los métodos utilizados es el de Dárdano (13), según el cual, el área promedio se estima en relación al número de comidas servidas o producidas; como se observa en la tabla No. 2, la misma disminuye conforme aumenta la producción de comidas.

TABLA No. 2
 ÁREA DE PREPARACIÓN FINAL ESTIMADA EN RELACION A
 LAS RACIONES SERVIDAS EN EL HOSPITAL PEDRO DE BETHACOURT

| No. de Porciones | Área por ración | | Variación del área total | |
|---------------------|-----------------|-------------------|--------------------------|-------------------|
| | m ² | pies ² | m ² | pies ² |
| 100-200 | 0.465 | 5.00 | 46-93 | 500-1000 |
| 200-400 | 0.372 | 4.00 | 74-149 | 800-1600 |
| 400-800 | 0.325 | 3.50 | 130-260 | 1400-2800 |
| 800-1300 | 0.279 | 3.00 | 223-362 | 2400-3900 |
| 1300-2000 | 0.232 | 2.50 | 302-465 | 3250-5000 |
| 2000-3000 | 0.186 | 2.00 | 372-557 | 4000-6000 |
| 3000-5000 | 0.170 | 1.85 | 511-859 | 5500-9250 |

Fuente: (13)

Otro método utilizado para calcular el área necesaria, es en base al número de camas. Se recomienda de 20 a 30 pies (1.86 a 2.88 m) por cama cuando el sistema de servicio es convencional (13).

d) Sección de distribución - El área necesaria para esta sección depende del tipo de menú, organización del trabajo, número de porciones a servir y tipo de servicio (10). El área promedio de la sección de distribución en base al mostrador del servicio para un hospital es de 30 a 32 pies ó 9.14 a 9.75 metros. El mínimo espacio para un mostrador es de 6.10 m, salvo en ciertas situaciones donde el menú es limitado, puede ser suficiente una longitud de 1.83 a 2.44 m (13, 17).

e) Sección de lavado de vajilla y equipo - Esta área debe tener acceso a agua, iluminación y debe mantenerse limpia, ordenada y en la medida de lo posible seca. El espacio necesario para esta sección depende del volumen de platos que llega a un tiempo determinado, método de trabajo, personal, número y tipo de equipo. El área de lavado debe dividirse en área de lavado de vajilla para pacientes, área de lavado de vajilla para personal, área de lavado de utensilios de cocina, área de lavado de utensilios de limpieza general del servicio y área de lavado de los carros de distribución de alimentos (13, 17).

f) Sección de ollas - El espacio necesario para esta sección depende de la cantidad y tamaño de las ollas que se lavarán a un mismo tiempo y las que se almacenarán. El mínimo espacio recomendado es de 3.74 m y el espacio entre los lavaderos y otros equipos debe ser de 1.22 m (13).

g) Disposición de basura y desperdicios – La basura debe clasificarse y mantenerse siempre tapada para evitar la contaminación de los alimentos y la proliferación de plagas. Esta área debe estar cerca de una puerta de acceso o de preferencia en un espacio contiguo al servicio, pero fuera de éste. Se requiere un área de alrededor de 12 m² con una plataforma que facilite el retiro de los recipientes con basura y su traslado al servicio de recolección correspondiente. Es conveniente que el piso sea de material antideslizante y fácil de lavar y con declive hacia los desagües (5).

h) Sección de comedores - El espacio necesario para esta sección se calcula en base al número de personas que se sentarán en un tiempo determinado. En la tabla No. 3 se presenta el espacio necesario para la sección de comedores de diferentes instituciones (5).

TABLA No. 3
ESPACIO POR SILLA PARA SECCION DE COMEDORES
PARA DIFERENTES INSTITUCIONES

| Instituciones | Espacio por silla | |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| | m ² | pies ² |
| Cafetería comercial | 1.49-1.67 | 16-18 |
| Cafetería, colegio e industria | 1.11-1.39 | 12-15 |
| Cafetería, escuelas | 0.84-1.11 | 9-12 |
| Residencias universitarias | 1.11-1.39 | 12-15 |
| Hoteles club, restaurantes | 1.39-1.67 | 15-18 |
| Banquetes | 0.93-1.02 | 10-11 |
| Hospital, comedor empleados | 1.12-1.39 | 12-15 |

Fuente (13)

B. Proceso Administrativo en un Servicio de Alimentación

La administración es una labor de gran importancia y trascendencia para la sociedad en general, pues de su eficiente desempeño dependen el bienestar de amplios sectores. Por ello es necesario tratar de identificar sus elementos y la forma en que se interrelacionan para así aumentar el número de personas e instituciones que puedan llevar a cabo sus funciones en la forma que produzcan mayor impacto (11).

Los servicios de alimentación rebasan en complejidad y variedad a otras industrias, dependiendo esto a su vez, de la demanda que se presenta en el momento y lugar adecuado. Actualmente, el objetivo principal de los servicios de alimentación es ofrecer servicios óptimos a través de producciones de bajo costo que permitan a su vez la utilización máxima del recurso existente (15).

Cumplir con estas demandas no es posible sin el uso del proceso administrativo. La administración es el proceso por medio del cual se rigen una serie de acciones que llevan al cumplimiento de un objetivo en común. Para desarrollar la administración en forma ordenada y efectiva, ésta se divide en cinco grandes etapas: planificación, organización, integración, dirección y control y evaluación (18).

A continuación se amplia información sobre cada etapa del proceso administrativo y como se aplica en un servicio de alimentación

1. Planificación

Es el proceso continuo de toma de decisiones bajo riesgo, en forma sistemática, con el mejor conocimiento del futuro; organizando los esfuerzos necesarios para ejecutar las decisiones y midiendo sus resultados a través de una adecuada retroalimentación. Sirve de marco de referencia para la actuación. Es la función administrativa que consiste en seleccionar entre diversas alternativas, los objetivos, las políticas, las normas, los programas y los procedimientos de toda empresa. También la planificación implica la toma de decisiones acerca de qué hacer, como y cuando realizarlo, quién lo ejecutará y de qué manera se controlará (11, 15).

Una buena planificación de las facilidades de un servicio de alimentación simplifica la administración de las operaciones, pero a la larga, determina el éxito del proyecto. Cada

proyecto planificado es mejor guiado cuando existen objetivos bien definidos. Una vez conocido el objetivo del servicio se pueden establecer las bases para definir las normas (18, 20 21)

La planificación establece las normas y metas que deben alcanzarse elaborando reglamentos. Entre los aspectos que deben planificarse están: el tipo de alimentación y dietas especiales que se servirán en el hospital, lo cual se traduce en la elaboración de los menús y determina el tipo y sistema de servicio; la planta física, áreas de trabajo, equipo, instalaciones, lo cual debe hacerse en función del número de camas y el tipo y sistema de servicio; las diferentes actividades que se ejecutan dentro del servicio y la forma de organización para la realización de las mismas; la selección y capacitación del personal de acuerdo a las actividades programadas (5).

2. Organización

La organización es considerada como el desenvolvimiento de cada uno de los planes, los cuales son el producto del desarrollo que se ha llevado a cabo a partir de los propósitos, objetivos, políticas, y estrategias. Así pues la organización asigna funciones; determina desde cual será la estructura física hasta la organización relativa al personal, señala cuales son las características psico-técnicas de las personas que tendrán que efectuar funciones específicas dentro de una estructura establecida (11).

Implica el análisis, definición, agrupación y asignación de actividades para instaurar una estructura funcional como el organigrama que delimite los vínculos entre las partes, así como sus ámbitos de competencia y decisión, de acuerdo con los objetivos que se pretende lograr (15).

Para un servicio de alimentación es proveer una estructura técnica de relaciones jerárquicas, funcionales y responsables a cada individuo de acuerdo a la sección del servicio a la que pertenece (13, 15, 20 21).

En la organización de un servicio de alimentación deben considerarse las funciones que deben llevarse a cabo para la realización del menú y en base a esto elaborar los reglamentos y las normas de procedimientos para la selección del personal y la división del trabajo. Deben

establecerse reglamentos para determinar: autoridad, responsabilidades, deberes, derechos, delegación de funciones y eficiencia (5).

Los pasos para establecer la estructura organizativa del servicio son: determinar y definir los objetivos; determinar las políticas; analizar, clasificar y describir el trabajo a realizarse; proveer todos los medios para realizar el trabajo adecuadamente; y seleccionar al personal y asignarle el trabajo.

Entre los principios básicos de la organización administrativa de un servicio de alimentación están: establecer líneas de autoridad y responsabilidad; hacer una división racional del trabajo de acuerdo a las funciones y capacidades del personal; aprovechar la capacidad del personal y estimularlo; establecer líneas de comunicación en ambos sentidos. (5)

c) Tipos de organización - En un servicio de alimentación se encuentran varios tipos de relaciones de autoridad: lineal, funcional, plana mayor e informal.

i. Lineal - La autoridad y la responsabilidad pasan desde el miembro más alto en jerarquía hasta el más bajo, siguiendo una línea definida y cada individuo sigue las órdenes de su superior inmediato. De este modo cada trabajador sabe ante quien es responsable y quien es responsable ante él. Dentro de las ventajas están: una mayor rapidez y agilidad en la toma de decisiones, una mejor ubicación de la responsabilidad y clara conciencia de la relación de autoridad. Su desventaja principal consiste en que la persona que ocupa el nivel más alto tiende a sobrecargarse de trabajo atendiendo hasta los mínimos detalles del servicio, de tal forma que tienen muy poco tiempo para dedicarlo a actividades de planificación e investigación (7, 9).

ii. Funcional - Las funciones en este tipo de organización están divididas en varias áreas y en cada una de ellas existe un supervisor o administrador que se encarga de todas las actividades como de los subalternos. Todos los supervisores deben seguir los objetivos y fines del servicio de alimentación. La ventaja en este tipo de organización es que le brinda una dirección y asesoría especializada a cada área. La desventaja es que pueden darse

confusiones y problemas si no se definen claramente las responsabilidades de cada supervisor y qué empleados dependen de cual supervisor (7, 12).

iii. Lineal - Plana mayor - En contraste con el tipo de organización lineal, ésta se desarrolla en forma horizontal. Combina el tipo lineal y funcional, existe personal especializado en cada área de trabajo. La desventaja de esta organización es que su costo es muy elevado ya que se requiere un mayor número de supervisores (13). También existen problemas cuando los supervisores no están de acuerdo con las órdenes del administrador o cuando el administrador no explota al máximo las habilidades de los supervisores. A medida que el servicio crece, el tipo lineal puede dejar de ser adecuado porque el individuo en el nivel superior tiene que enfrentarse con responsabilidades diversas (7, 12).

iv. Informal - La organización informal está basada en las relaciones interpersonales, fortuitas. Todo jefe de servicio de alimentación además de tener en cuenta la organización formal, de jerarquías y secciones, lo cual es impersonal, debe tener en cuenta la organización informal. Ambos tipos de organización se complementan entre sí, ya que la formal se basa en procedimientos establecidos y la informal en contactos casuales, la organización informal puede servir como un medio adicional de comunicación, haciendo más rápida la información (12).

3. Integración

Esta es la etapa que implica la articulación armónica de todos y cada uno de los recursos humanos y materiales que la planificación y organización señalan como necesarios para lograr la mayor eficiencia en el funcionamiento del servicio (12).

Significa llenar puestos en la estructura organizativa a fin de ejecutar, las actividades del servicio. En la integración se identifican los requerimientos de fuerza de trabajo, se hace inventario de personal disponible, se recluta, selecciona, coloca, promueve y capacita al personal. La integración también consiste en la articulación de los elementos materiales y humanos que la planificación y la organización marcan como necesarios para el buen funcionamiento, o sea que es el punto intermedio entre lo teórico –planificación y organización-, y lo práctico, -dirección, control y evaluación.

Esta etapa se manifiesta en mayor grado al iniciarse las operaciones del servicio de alimentación; sin embargo, es una función ininterrumpida ya que constantemente hay que integrar personas al servicio para satisfacer el crecimiento normal y para sustituir a las personas que se retiran (11, 12, 20 21).

4. Dirección

Es la acción de encaminar los recursos humanos, materiales y financieros hacia un objetivo en común, a través de la práctica de las labores que a cada persona se le han asignado dentro de la organización del servicio.

Exige del encargado del servicio, un adecuado ejercicio del liderazgo, un buen manejo de la comunicación, la coordinación, la motivación y la simpatía así como un espíritu abierto para la comprensión de los problemas y necesidades del personal. Además de la toma de decisión que es uno de los aspectos importantes de la dirección (11, 12, 20 21).

5. Control y evaluación

El control de una empresa gira en su mayor parte alrededor del cumplimiento de los planes sobre los cuales se ha basado la organización, esto es, llevar a cabo una inspección sobre las actividades que se están realizando de acuerdo a lo establecido. Por su parte la evaluación es calificar las realizaciones y logros alcanzados en un período de tiempo en función de los objetivos o metas planteadas, es la medición de los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes. Ambas etapas se complementan y son dependientes una de la otra por lo que generalmente se realizan como una sola. Estas etapas son las más importantes una vez iniciada la ejecución del proyecto, pues es a través de ellas que surgen las nuevas disposiciones para el futuro y los cambios necesarios para mejorar el servicio prestado al comensal (11,12, 20, 21).

C. Funcionamiento de un Servicio de Alimentación

La organización del funcionamiento de un servicio de alimentación se lleva a cabo en dos partes: una es la organización de sus diferentes secciones y la otra es la organización del personal.

1. Organización de las secciones del servicio de alimentación

La organización de las secciones del servicio de alimentación se determina a través de los siguientes pasos

a) Cálculo de víveres - Aquí se establece la mejor forma de adquisición de víveres en base a las condiciones presupuestales y en términos de cantidad y calidad de los productos según los ciclos de menú planificados y el promedio de comensales. El cálculo de víveres se realiza para determinados períodos de tiempo que pueden ser desde un mes hasta seis meses.

b) Sistema de compra - Para brindar una alimentación lo más nutritiva y agradable posible dentro de los recursos existentes, es de vital importancia establecer la forma más adecuada de adquisición de los alimentos. Entre las formas de compra más utilizadas, se mencionan; la compra de licitación, cotización de proveedores y compra directa en mercados locales o una mezcla de los dos últimos. Generalmente se trabaja en coordinación con otros departamentos, encargados de asignación, compra y pago a los proveedores.

c) Recepción de alimentos - Se establecen los pasos a seguir para recibir y controlar la mercadería solicitada. Los productos deben cumplir con estrictas normas de calidad.

d) Almacenamiento - Se establece la forma de almacenamiento que se le darán a los alimentos, dependiendo de las características propias de los diferentes grupos de alimentos. Se almacenará en seco o en refrigeración, puede ser directamente en el servicio o en bodegas centrales (4, 9, 10).

e) Pedidos y despachos internos - Se determinan los procedimientos a seguir e instrumentos a utilizar para la adquisición de alimentos, dependiendo de las preparaciones del menú de dietas normales y dietas especiales.

f) Preparación - Consiste en especificar los procedimientos a seguir desde la preparación previa hasta la preparación final de los alimentos dependiendo de las preparaciones de menú establecido (12, 13, 16).

g) Distribución - Se establecen los procedimientos para suministrar la alimentación a los comensales, tanto para pacientes como para personal.

h) Lavado de vajilla y utensilios de cocina - Se especifican los pasos a seguir para retirar los sobrantes de comida, lavar con agua caliente y detergente, enjuagar y desinfectar todo el equipo y dejarlo secar.

i) Limpieza del servicio y disposición de basura - Se definen los procedimientos para mantener la higiene del servicio de alimentación; así como también se establecen normas para la disposición de basura en todas las secciones del servicio de alimentación, para luego vaciarlos en el basurero general.

2. Organización del personal

La organización de personal es el sistema mediante el cual una organización, a fin de alcanzar sus objetivos, formula y aplica políticas, procedimientos y funciones para atraer posibles empleados y mantener un ambiente de trabajo que estimule y fomente un desempeño óptimo por parte del personal. También es útil para indicar el número y tipo de unidades de mano de obra que se necesita, determinar la forma en que serán ubicados en las diferentes áreas de trabajo y la asignación de responsabilidades, establecer los horarios y los mecanismos de entrenamiento (7).

La buena selección de todo el personal del servicio de alimentación es de capital importancia y hay que preocuparse de ella aún cuando existan condiciones de falta de oferta de personal. Si bien el personal elegido puede que no tenga todas las cualidades que se desean o se necesiten, al menos debe ser capaz de ser entrenado. Por lo menos debe exigirse: buena salud, buena apariencia física y de limpieza personal, habilidad mínima para el trabajo que le corresponderá realizar, interés por el tipo de trabajo y por la institución misma.

El jefe de un servicio que sabe delegar responsabilidades está edificando el progreso de lo que está a su cargo. Se deben fijar normas de organización y funcionamiento del servicio, las responsabilidades de cada fase deben entregarse a quien esté a cargo de ellas; solamente así cada empleado sabe lo que tiene que hacer, sus obligaciones y ante quién es responsable. Al mismo tiempo todos los que trabajan en el servicio deben estar consientes de que su buena marcha es el resultado de un esfuerzo y trabajo en equipo coordinado. Luego de fijar las obligaciones y responsabilidades individuales y los procedimientos de trabajo, es conveniente

el transcribirlas y documentarlas. Esta información escrita ayuda a la supervigilancia y se evitan las posibilidades de malas interpretaciones, tan habituales en el caso de las instrucciones orales, cuyas frases pueden cambiar cada vez que se dan. Naturalmente que el fijar todo por escrito no significa rutinizar el trabajo, todo debe quedar sujeto a constante revisión y abierto a posibilidades de perfeccionamiento (4).

Una actividad que no puede faltar en un servicio de alimentación es el constante entrenamiento de su personal, el que no debe limitarse solamente a los recién ingresados sino ser exigencia para todos. La instrucción del personal es igualmente importante en los hospitales pequeños como en los grandes. Conviene emplear para la educación todos los elementos de ayuda audiovisual disponibles. Lo más importante es que el contenido de la enseñanza se medite bien y se determine de acuerdo con la capacidad del personal y con lo que se desea obtener. Puede asegurarse que, sin esta acción educacional continua y planificada, es muy difícil obtener el progreso del servicio por mucho que se haya llegado a un esquema de organización que se considere inmejorable (4).

D. Sistemas de Funcionamiento de un Servicio de Alimentación

1. Sistema

El sistema es un todo organizado o complejo integrado por elementos que se relacionan directa o indirectamente, para dar un resultado que es diferente a la simple suma de las partes. Los elementos pueden ser conceptos, objetos o sujetos; o sea que un sistema puede ser un agregado de entidades vivas o no (11).

Un sistema constituye la integración de diferentes partes organizadas, en donde se llevan a cabo funciones específicas para alcanzar un propósito común. El sistema lo constituye el servicio de alimentación y las diferentes partes o subsistemas de las diferentes áreas del servicio (19, 23).

Los sistemas se clasifican en abiertos y cerrados. En los sistemas cerrados no se da la interacción con el ambiente, mientras que los sistemas abiertos están en continua interrelación con el ambiente, un sistema abierto no opera solo, ya que los subsistemas se interrelacionan y son interdependientes. Un servicio de alimentación constituye un sistema abierto, ya que da y recibe del ambiente (23).

2. Subsistemas

Son componentes del sistema y cada uno de ellos tienen sus propios propósitos y objetivos. En un servicio de alimentación los subsistemas los constituyen las diferentes partes, áreas o actividades fundamentales del SA. Entre estos se pueden citar: planificación del menú, diseño y selección del equipo, compra de alimentos, producción de alimentos, distribución de alimentos, control de personal, control de costos, control de recursos financieros, limpieza, seguridad, control de calidad (23).

3. Relación entre Sistema y Subsistemas de un Servicio de Alimentación

Los subsistemas interactúan entre sí y son integrados dentro del sistema, con el propósito de alcanzar los objetivos del sistema. El menú es visto como el centro del sistema, los conceptos de dependencia e interdependencia de los subsistemas pueden ser visualizados desde un punto de vista más objetivo. A continuación se presenta la relación de subsistemas con el menú:

- a) El equipo es seleccionado y diseñado de acuerdo al tipo y volumen de los alimentos incluidos en el menú.
- b) La compra de alimentos se establece o realiza con base a las preparaciones establecidas en el menú.
- c) La producción de alimentos está determinada por el menú, ya que en éste se establecen las distintas preparaciones.
- d) El número y tamaño de porción que debe servirse, la temperatura que debe tener el alimento al ser servido, dependen directamente de la planificación del menú.
- e) El personal requerido para la preparación de alimentos depende directamente del tipo y complejidad del menú.
- f) Los costos dependen de todos los productos necesarios en el menú y varían según el tipo del menú, de la calidad del producto que se requiere, del tamaño de la porción servida, del número de comensales, etc (23).

4. Subsistemas para Planificar el Menú

La planificación del menú es una parte muy importante en un servicio de alimentación ya que el menú establece las necesidades y la utilización de todos los recursos del sistema, por lo que es necesario planificarlo y luego establecer los subsistemas basándose en los requerimientos de éste. El menú refleja la psicología, objetivos y metas del servicio, además representa y sirve de comunicación entre los subsistemas del servicio de alimentación. El objetivo básico de la planificación del menú es servir una alimentación nutritiva, apetitosa y atractiva, que satisfaga las necesidades nutricionales del paciente y del personal. Para cumplir este requisito es indispensable conocer (2, 23):

a) Preferencias alimentarias - En el momento de la planificación del menú deben considerarse las preferencias alimentarias del grupo de población con el objeto de contribuir a su recuperación por medio de un tratamiento dietoterapéutico. Cuando un paciente ingresa a una institución médica trae consigo tradiciones y hábitos alimentarios por lo que es necesario conocer las preferencias alimentarias las cuales están determinadas por factores culturales, étnicos, regionales y del ambiente.

b) Adecuación nutricional – El valor nutritivo del menú es el punto de partida para determinar las preparaciones a incluir. El menú debe llenar los requerimientos nutricionales promedio de los pacientes o personal a quien va dirigido. La adecuación nutricional del menú está basado en las recomendaciones dietéticas diarias de cada país.

c) Conocimientos sobre preparaciones de alimentos - Al planificar el menú es necesaria una imaginación ilimitada y un amplio conocimiento de variedad de alimentos, lo que puede servir para incluir diferentes preparaciones en él.

d) Presupuesto permitido - En muchas instituciones el menú que se planifica debe adaptarse al presupuesto previamente establecido, además debe ser nutritivo, atractivo y apetitoso. Lo ideal es a que en base a las preparaciones incluidas en el menú se establezca el presupuesto.

e) Equipo necesario - El menú debe determinar el equipo y utensilios que se requieran, aunque frecuentemente el menú es planificado en base al equipo existente. Es importante capacitar al personal acerca del uso adecuado del equipo para no sobrecargarlo.

f) Personal necesario – El personal debe seleccionarse en base al menú planificado. Cuando el personal es contratado antes, la planificación se realiza en base a las destrezas, limitaciones y el número de empleados disponibles para producir el menú planificado.

g) Sistema de compra - La planificación del menú es indispensable para considerar la forma de compra de los productos. Deben considerarse la forma en que se adquieren los alimentos, las cantidades, la disponibilidad de los productos, la frecuencia de las entregas, la capacidad para almacenar, etc.

h) Sistema de producción - El tipo de producción con frecuencia presenta limitaciones para determinar el menú, por lo que primero se debe establecer el tipo de producción y luego planificar el menú. Entre las limitaciones se encuentran: el equipo, el tiempo, la temperatura, disponibilidad, etc.

i) Patrón de menú - Es importante establecer un patrón de menú para asegurar que en la comida se incluya diariamente porciones de todos los grupos de alimentos, y evitar repetición de recetas.

j) Menú de dietas especiales - El menú de dietas especiales debe basarse en el menú de dieta libre, ya que esto influye en la aceptabilidad de la dieta y simplifica el sistema de compra y producción (23).

k) Ciclos de menú - Se planea para un periodo de tiempo específico, de tres, cuatro, cinco, o seis semanas, los menús son utilizados por este período de tiempo y después se vuelve a repetir el ciclo. Dentro de las ventajas del ciclo de menú se encuentran: Reduce el tiempo que se invierte para planificar el menú, el procedimiento para la compra de alimentos se vuelve más sencillo, ayuda a estandarizar la producción, el proceso repetitivo tanto en la producción como en la distribución mejora la habilidad de los cocineros y supervisores (23).

l) Recetas estandarizadas - El propósito de las recetas estandarizadas consiste en establecer que en todas las comidas servidas a los pacientes y personal, se obtengan los mismos parámetros de calidad y cantidad (2, 23).

E. Generalidades del Hospital “Pedro de Betancourt” Antigua Guatemala

El Hospital Nacional “Pedro de Betancourt” de San Felipe de Jesús, Antigua Guatemala, es una dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, bajo la supervisión de la Jefatura del Área de Sácatepequez.

Su objetivo principal es brindar atención médica a través de los servicios de promoción, recuperación, prevención y rehabilitación del paciente.

La organización del Hospital es lineal o de mando, en la cual las actividades de cada departamento son evaluadas por la Dirección del Hospital (27).

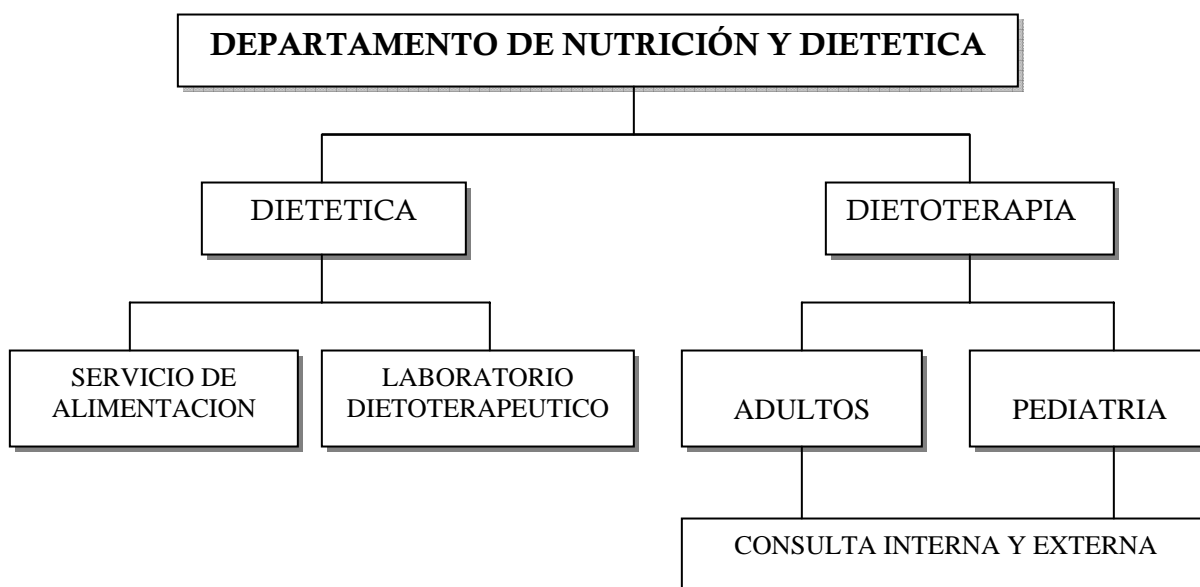
La estructura física del Hospital está dividida en cuatro niveles, el primero consta de las siguientes secciones: sala de operaciones, consulta externa, laboratorio clínico, rayos x, emergencia, servicio de alimentación, laboratorio dietoterapéutico, comedor de personal, y oficinas administrativas, el segundo nivel consta de las siguientes áreas: encamamiento o medicina interna de pediatría, clínica de nutrición, maternidad y recién nacidos; En el tercer nivel se ubican pacientes internos en el área de medicina de adultos y se realizan exámenes de gastroscopía, colonoscopia, colposcopia, endoscopia, etc. y en el cuarto nivel se encuentran pacientes en los servicios de cirugía de adultos y pediatría, atendiendo a un total de ciento cincuenta pacientes internos.

El hospital cuenta con 477 empleados, además de contar con el apoyo de estudiantes de las diferentes disciplinas que realizan prácticas de pre y post-grado. La institución posee una capacidad de 167 camas (27).

1. Departamento de Nutrición y Dietética

Es el departamento encargado de planificar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades de nutrición y alimentación de la institución. Este departamento se divide en: Sección de Dietética, que incluye al servicio de alimentación y laboratorio dietoterapéutico, y sección de dietoterapia, la cual se divide en consulta interna (atención al paciente hospitalizado: medicina de hombres y mujeres, pediatría, gineco-obstetricia y cirugía) y externa (adultos y niños) (27).

El departamento de nutrición y dietética está organizado de la siguiente manera.



FUENTE (27)

a) Servicio de alimentación - El Servicio de alimentación ubicado en el primer nivel del Hospital, es parte fundamental del Departamento de Nutrición y Dietética. La ubicación tanto del servicio como del comedor se encuentran en el lugar adecuado, lejos de lavandería, basurero, morgue, etc. Es una organización técnico-administrativa cuyo objetivo primordial es preparar una alimentación balanceada que ayude a recuperar a pacientes y a mantener la salud del personal que labora en la institución; se encarga de servir dietas libres, blandas, hipograsa, para diabético, hiposódicas, líquidos claros, líquidos completos, o dietas con instructivo. El tipo de menú es impuesto de tres a cuatro tiempos de comida (27).

IV. JUSTIFICACIÓN

El servicio de alimentación tiene como finalidad, brindar un servicio de calidad proporcionando una alimentación nutritiva y balanceada, preparada bajo condiciones adecuadas de higiene, adaptada a los hábitos alimentarios de los comensales y optimizando al máximo los recursos disponibles; esto tiene especial importancia cuanto se trata de una institución hospitalaria, debido a que se cuenta con recursos económicos limitados y mayores funciones y obligaciones, como es el mejorar o mantener el estado nutricional de los pacientes.

El Hospital Nacional Pedro de Betancourt atiende a pacientes con diversas enfermedades, por tal razón es indispensable que el servicio de alimentación proporcione una alimentación adecuada a las necesidades de cada uno. Actualmente lleva a cabo sus actividades sin contar con un funcionamiento debidamente organizado, por lo que se hace necesario establecer una propuesta de organización y funcionamiento que permita alcanzar los objetivos a través de la integración eficiente y ordenada de todo el proceso administrativo y que dará como resultado una población hospitalaria satisfecha.

V. OBJETIVOS

A. General

Elaborar la propuesta de organización y funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional Pedro de Betancourt de Antigua Guatemala.

B. Específicos

1. Evaluar las condiciones actuales de organización y funcionamiento del servicio de alimentación.

2. Elaborar la propuesta de organización técnico – administrativa del servicio de alimentación.

3. Establecer los procedimientos de funcionamiento del servicio de alimentación.

VI. MATERIALES Y METODOS

A. Universo

Servicio de Alimentación del Hospital Nacional “Pedro de Betancourt” Antigua Guatemala.

B. Tipo de estudio

Descriptivo.

C. Materiales

1. Instrumentos

a) Instrumento de recolección de datos, “Formulario de diagnostico del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional Pedro de Betancourt” Anexo No. 1

D. Metodología

1. Diagnóstico del servicio de alimentación

Se recolectó la información necesaria para identificar las condiciones actuales de organización y funcionamiento del servicio de alimentación. Las técnicas que se emplearon fueron: observación, entrevistas y revisión de documentos, para tal hecho se diseñó un formulario en el que se incluyen aspectos –según la literatura- necesarios para analizar la situación actual del servicio de alimentación.

2. Elaboración de la propuesta de organización y funcionamiento

En base a la información obtenida en el diagnóstico, se elaboró la propuesta de organización y funcionamiento del servicio de alimentación, definiendo objetivos, funciones, políticas, recursos, horarios de atención determinación del tipo y sistema de servicio y procedimientos de funcionamiento.

3. Discusión de la propuesta

Se llevó a cabo simultáneamente con la segunda etapa, a través de reuniones periódicas con asesora y revisora.

4. Aprobación y Elaboración final de la propuesta

La propuesta se presentó a la Dirección del Hospital y Departamento de Nutrición y Dietética, para su análisis, revisión, discusión, corrección y aprobación y se elaboró la propuesta final.

VII. RESULTADOS

A. Diagnóstico del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional “Pedro de Betancourt”

1. Organización del Servicio de Alimentación

a) Aspectos administrativos

El Departamento de Nutrición y Dietética se encuentra bajo la sección de servicios técnicos de apoyo del Hospital y coordina directamente con la sección de servicios administrativos, específicamente con el departamento de compras, almacenes, contabilidad, y con la subgerencia financiera y administrativa.

El Servicio de Alimentación no cuenta con objetivos claros, delimitados, específicos y documentados, para ésta área del Departamento. El personal conoce cuales son las funciones operativas de cada puesto, aunque no poseen un conocimiento de las funciones generales y específicas del servicio, ya que no se encuentran documentadas.

Las políticas del servicio se dan a conocer de forma verbal, al personal nuevo que labora en el servicio. Existen normas escritas pero son muy generales, dichas normas son de carácter administrativo, relacionadas al proceso de solicitud y compra de víveres, recepción y almacenamiento de alimentos, pedido de raciones, elaboración de los menús y normas de higiene de los alimentos y del personal; pero no se dan a conocer y no existen normas de procedimientos.

Existe un organigrama del Departamento de Nutrición y Dietética, no así del Servicio de Alimentación, el cual es de suma importancia para establecer el nivel de jerarquía.

b) Recursos físicos

El servicio se ubica en el primer nivel, frente al departamento de lavandería y la morgue; el área total que ocupa es de aproximadamente 730 m²; área adecuada, según la capacidad de encamamiento del Hospital. El servicio consta de las siguientes áreas: cuatro

bodegas de almacenamiento de productos, en éstas se incluye la bodega de 24 horas, dos bodegas de productos no perecederos y una bodega de productos perecederos, área de preparación previa y preparación final no divididas, área de distribución y llenado de carros transportadores, oficina del Jefe del Departamento y oficina del contador y secretaria, área del laboratorio dietoterapéutico, cafetería de personal, área de lavado de vajilla, disposición de basura y desperdicio y servicios sanitarios. Anexo No. 2

Actualmente no existe área de recepción de alimentos debido a que la administración del Hospital ocupó ese espacio y construyó una bodega para el departamento de farmacia por esta razón los alimentos se reciben en el área de preparación previa, dificultando el paso del personal.

La organización de cada área lleva un orden lógico con excepción del área de disposición de basura y desperdicio, ya que ésta se encuentra al lado del área de almacenamiento de alimentos perecederos.

La planta física del Servicio no cuenta con suficiente iluminación natural, las paredes están pintadas de un color oscuro que no ayuda a la iluminación, la ventilación no es suficiente ya que cerraron el área de recepción de alimentos la cual tenía comunicación con el exterior, el piso se encuentra en buen estado al igual que los drenajes y tuberías de vapor y campana del área de preparación final.

La planta física no recibe mantenimiento preventivo, y el correctivo no es el adecuado debido a que el presupuesto de este departamento no cubre todas las necesidades del Hospital.

El mobiliario y utensilios del servicio a pesar de no recibir mantenimiento preventivo, se encuentra en condiciones adecuadas. Cada área cuenta con sus utensilios de trabajo. La mayoría del equipo es de acero inoxidable pero un gran porcentaje de este equipo, no funciona adecuadamente, o no funciona, ya que son muy antiguos y no reciben el mantenimiento necesario lo que afecta directamente en el cumplimiento, variedad y calidad del menú servido.

El mobiliario, utensilios y equipo del servicio de alimentación, están debidamente inventariados, con número de control de propiedad y a cargo de la Jefe del Departamento de Nutrición y Dietética.

c) Recursos Financieros

El presupuesto del Servicio de Alimentación es de tipo fiscal designado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, equivale al 10.96% del presupuesto total del Hospital, lo que corresponde a Q.500,000 anuales, pero el Departamento adeudaba a sus proveedores, del período anterior por lo que el presupuesto neto es de Q.41,666.66 mensuales con riesgo de ser disminuido si fuera necesario. Se sirven aproximadamente 6,020 raciones mensuales. El costo por ración es de Q.5.97, en años anteriores era de Q.7.00 en adelante, por ración hospitalaria. El costo de la ración no incluye salarios de empleados, luz, agua, gas, etc.

En el servicio de alimentación del Hospital “Pedro de Betancourt”, el menú establecido se planifica en base al presupuesto designado, lo que no cumple con los requerimientos necesarios para una adecuada alimentación.

d) Recursos Humanos

El personal del servicio está a cargo de la nutricionista jefe del departamento, la que se encarga de la administración del servicio de alimentación y en ausencia de estudiantes en EPS o nutricionista encargada de dietoterapia, también se encarga de la atención clínica a pacientes internos y externos.

El servicio de alimentación cuenta con un total de 28 personas de las cuales el 86% es operativo (24), el 7% es administrativo (2) y el 7% profesional (2).

Según Saenz (10) el personal del servicio de alimentación es el adecuado, de acuerdo a la capacidad de encamamiento del hospital; el requisito mínimo de educación en personal operativo es de sexto primaria; en el personal administrativo el nivel de educación mínimo es diversificado y los profesionales deben poseer estudios superiores a nivel de licenciatura.

El personal operativo recibe capacitaciones acerca de alimentación y nutrición, únicamente con estudiantes en EPS, aproximadamente cada tres meses, pero dentro de las actividades administrativas del servicio, no existe un programa o sistema para el control y evaluación periódica del mismo. Todo el personal cuenta con uniforme, anteriormente lo brindaba la Administración del Hospital pero debido a la situación económica por la que atraviesa actualmente, no siempre se les proporciona. El uniforme actual de las mujeres es de blusa rosada, celeste o blanca, falda azul marino, medias, gabacha a cuadros rosada con blanco, celeste y azul con blanco, zapatos negros y gorro de tela o desechable; los hombres utilizan pantalón azul, camisa rosada o celeste, zapatos negros y gorro de tela negra.

Existe un documento donde se establecen las normas de higiene de personal y de alimentos el cual se da a conocer al personal nuevo y en forma verbal, pero debido a que no existe un sistema de evaluación y control, no se puede asegurar el cumplimiento de estas normas. La higiene y presentación de la mayoría del personal es adecuada según lo observado; además el servicio cuenta con las condiciones necesarias para cumplir con las normas de higiene establecidas.

La jefe del departamento es la encargada de realizar el rol de turnos mensual; todo el personal rota por todos los puestos, trabajando 1 día en horario matutino y 1 día en horario vespertino y dos personas en horario nocturno o vela. Se realiza una planificación anual de vacaciones de todo el personal, y se lleva un control de días libres, asuetos y feriados. El rol de turno no se cumple a cabalidad, debido a ausencias no justificadas o faltas por enfermedad o situaciones de emergencia, por lo que en situaciones se recarga el trabajo del resto de personal.

e) Conclusiones

i. El personal desconoce cuales son los objetivos, las funciones, las normas y las políticas del servicio de alimentación, aunque si conoce cuales son sus funciones y obligaciones según el puesto designado en el rol de turnos, pero carecen de una visión más amplia y general acerca de los objetivos y la finalidad del trabajo en conjunto.

ii. El servicio no cuenta con un organigrama, lo que dificulta la organización del personal en cuanto a nivel jerárquico y definición de funciones, obligaciones y responsabilidades, así como la descripción detallada de cada puesto.

iii. La planta física no cuenta con un área específica para recepción de alimentos, esto ocasiona problemas tanto en el proceso administrativo como técnico; además de ocasionar problemas con la iluminación y obstaculiza el paso del personal.

iv. El presupuesto del Departamento no permite que el menú cumpla con los requerimientos nutricionales de los pacientes y personal, ya que éste ha disminuido hasta en un 35% en comparación con años anteriores.

v. En el Departamento de Nutrición y Dietética no existe un programa continuo de capacitación del personal; las hojas de trabajo y descripción de puestos están incompletas, ambos aspectos resultan indispensables para la eficiente organización del personal.

2. Funcionamiento del Servicio de Alimentación

a) Planificación del menú

La planificación del menú se encuentra a cargo de la jefe del departamento. En teoría el ciclo de menú es el resultado final de varios pasos como: adecuación nutricional, preferencias alimentarias, equipo necesario, conocimientos sobre preparación de alimentos, personal necesario y por último el presupuesto. La realidad en el servicio de alimentación del Hospital “Pedro de Betancourt” como en la mayoría de instituciones públicas es que la planificación del menú se basa principalmente en el presupuesto permitido, debido a esto resulta difícil cumplir con los principios básicos de la alimentación, como el cubrir los requerimientos nutricionales de los pacientes.

El servicio de alimentación no cuenta con un patrón de menú documentado; existen varios ciclos de menú para los pacientes, tanto de dieta libre como especial. El menú que se brinda al personal es el mismo de los pacientes de dieta libre con la variación que en éste se planifican dos cenas. No existe un comité de revisión de los ciclos de menú que analice si la alimentación cumple con las siguientes características: suficiente, equilibrada,

balanceada, nutritiva, atractiva a la vista, etc. ya que la única que posee conocimientos para realizar este trabajo es la nutricionista jefe del departamento y estudiante de nutrición en EPS, pero no existe un comité organizado con este fin.

Los tipos de alimentación que brinda el servicio de alimentación son; dieta libre, dieta blanda, dieta con instructivo, dieta hiposódica, dieta para diabéticos, papillas, líquidos completos y líquidos claros. El tipo de menú que se proporciona es impuesto y el tipo de servicio o forma de distribución es servicio de bandeja descentralizado. El número promedio de comensales por tiempo de comida se muestra en el cuadro No. 1 donde se aprecia un total de 225 raciones/paciente*día y 205 raciones/personal*día. El personal que tiene derecho a alimentación es aquel que trabaja 8 horas al día o más y que tiene contacto directo con el paciente.

CUADRO No. 1
PROMEDIO DE RACIONES SERVIDAS POR DIA
EN EL HOSPITAL PEDRO DE BETANCOURT

| TIEMPO DE COMIDA | PACIENTES | PERSONAL |
|------------------|-----------|----------|
| Desayuno | 75 | 45 |
| Almuerzo | 75 | 70 |
| Cena 1 | 75 | 30 |
| Cena 2 | | 60 |

Actualmente no se cuenta con información actual acerca de la aceptabilidad del menú por parte del personal y pacientes.

b) Funcionamiento de las áreas de trabajo.

i. Cálculo y solicitud de víveres. Este proceso se encuentra a cargo de la nutricionista jefe del departamento y el contador encargado de la bodega del servicio, las solicitudes de compra de los productos se realizan en base a mínimos y máximos del Kardex en la computadora, no existen normas para el cálculo y solicitud de artículos de limpieza. Las solicitudes de compra de víveres se realizan trimestralmente, con el siguiente procedimiento:

- El contador se encarga del cálculo de víveres y productos necesarios para el trimestre según el menú establecido.
- La Jefe del Departamento revisa y aprueba el cálculo realizado por el contador.
- El contador y secretaria del Departamento se encarga de elaborar las solicitudes de compra utilizando un formulario establecido para dicho proceso.
- La solicitud pasa a Gerencia Administrativa y a Dirección Ejecutiva para el visto bueno y aprobación de la cantidad y tipo de producto.
- Finalmente el departamento de compras se encarga de solicitar tres cotizaciones a diversos proveedores y adjudicar al proveedor que cumpla con la calidad y cotice con el menor precio.

El Departamento de Compras es el único designado para la selección de los proveedores, los aspectos que se toman en cuenta para la adjudicación de los productos son principalmente el precio y la calidad -en ese orden- aunque también es importante la calidad del servicio prestado, que incluye, puntualidad en la entrega de los productos, que cumpla con las cantidades programadas y que entregue marca, tipo y cantidad ofrecidas en las cotizaciones.

ii. Recepción de alimentos. No existe un área para la recepción de alimentos, pues ésta fue utilizada para bodega de otro departamento, por esta razón los productos se reciben en el área de almacenamiento de alimentos perecederos y su ubicación no es la adecuada, ya que se encuentra muy cerca del área de disposición de basura y desperdicio. El procedimiento para la recepción de los productos es el siguiente:

- El contador del departamento revisa que los documentos contengan los datos exactos, fecha, No. de nit, nombre correcto del Hospital, cantidad, fecha de vencimiento, marcas cotizadas, etc. No se utiliza un instrumento para llevar el control de los productos que ingresan a la bodega del departamento
- La jefe del departamento se encarga de revisar o verificar la calidad de los productos y fecha de vencimiento, la cual tiene que tener por lo menos seis meses de la fecha de su fabricación.

iii. Almacenamiento de alimentos no perecederos. El área de almacenamiento de alimentos no perecederos es adecuada en cuanto a tamaño y disposición de góndolas pero carecen de ventilación. Cinco personas son las encargadas del almacenamiento de productos secos en la bodega de 24 horas.

iv. Almacenamiento de alimentos perecederos. La encargada del almacenamiento de alimentos húmedos o perecederos es el contador y la secretaria del departamento, el área para este fin es adecuada según la capacidad de almacenamiento del hospital y cantidad producida por el servicio. En ésta área se almacenan carnes, embutidos, productos lácteos, huevos, verduras y frutas, el área es iluminada y posee buena ventilación. No existen normas documentadas para almacenar adecuadamente los productos perecederos y no perecederos.

v. Despacho y control de alimentos. El contador y la jefe del departamento llevan un inventario actualizado de todos los alimentos utilizados durante el día, el control se lleva en tarjetas o kardex de cada alimento a excepción de las frutas y verduras. Todos los alimentos necesarios para la producción del día se entregan a la persona encargada de la bodega de 24 horas, por medio de vales, que se utilizan para actualizar el inventario y realizar las estadísticas mensuales de lo consumido por el servicio de alimentación.

vi. Producción de alimentos. El servicio no cuenta con normas para la producción o preparación previa y final de alimentos. Dentro de la organización de personal no hay una cocinera encargada o responsable de la producción. El área destinada para la preparación es la adecuada según el número de raciones servidas, aunque no cuenta con iluminación adecuada ni división de preparación previa y preparación final. Diariamente se realiza un censo de dietas servidas, este dato sirve de guía para el cálculo de raciones que se producirá el día siguiente y para el cálculo de raciones servidas al mes y poder estimar el costo de la misma. Para la preparación y producción del menú, no se cuentan con recetas estandarizadas.

vii. Distribución de alimentos. El tipo de servicio que se ofrece es descentralizado, el cálculo de porciones a distribuir se realiza con base a las listas de dietas elaboradas por enfermería. La distribución está a cargo de cinco personas por tiempo de comida, según el rol de turno y la jefe del departamento se encarga de supervisar que la alimentación se brinde correctamente en calidad y cantidad de alimentos.

El horario de distribución de alimentos a pacientes y personal se presenta en el cuadro No. 2. La distribución de alimentos para personal se realiza únicamente en la cafetería del servicio de alimentación.

CUADRO No. 2
HORARIO DE DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS SERVIDOS EN EL
HOSPITAL PEDRO DE BETHANCOURT

| PERSONAL | DESAYUNO | ALMUERZO | CENA | REFACCION | CENA |
|-----------|-------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| Pacientes | 7:30 – 8:30 | 11:30 – 12:30 | 16:00 –17:00 | ----- | ----- |
| Personal | 7:00 – 8:00 | 12:30 – 13:45 | ----- | 17:00 – 18:00 | 21:00 – 23:00 |

La alimentación para pacientes se distribuye en dos carros de transporte de alimentos no térmicos. Para la alimentación al personal se cuenta con una mesa de distribución pero no funciona, actualmente se utiliza un carro termo para colocar las fuentes de alimentos. El control para distribución de alimentos de pacientes es la lista de dietas elaborada diariamente por enfermería y el control para distribución de alimentos a personal es la tarjeta o carnet de alimentación.

viii. Lavado de vajilla y utensilios. No existen normas para el lavado de vajilla y utensilios, los encargados de esta tarea es el personal que distribuye a alimentación. La vajilla de pacientes se lava en las cocinetas y la vajilla de personal se lava en el servicio de alimentación. El departamento de intendencia brinda lo básico en cuanto a artículos y materiales de limpieza para lavado de vajilla y utensilios de cocina, así como para la limpieza en general.

ix. Eliminación de desechos. El depósito de basura del servicio no se encuentra en un lugar adecuado, debido a que se ubica muy cerca del área de almacenamiento de alimentos perecederos y del área de preparación previa. Los desechos se dividen en: basura y desperdicio; la basura se transporta al basurero general y el desperdicio se vende, el dinero lo maneja la caja del Patronato del Hospital.

c) Conclusiones

i. El servicio de alimentación no cuenta con un documento que sirva de guía para el correcto funcionamiento de todas las áreas de trabajo. Debido a esto no existen normas para:

- Establecer el requerimiento de las cantidades necesarias de todos los alimentos y evitar faltantes o sobrantes que impidan cumplir a cabalidad con el menú.

- Asegurar el adecuado almacenamiento de los alimentos y evitar pérdidas por descomposición o contaminación de los mismos.

- Determinar el número exacto de dietas a producir con el fin de asegurar que todos los pacientes reciban su alimentación en cantidad y calidad adecuadas.

- Emplear un sistema de distribución de alimentos que garantice que el paciente reciba su dieta a una temperatura apropiada, en el horario establecido y que cumpla con el tipo de dieta prescrita.

- Establecer la forma y procedimiento de lavado de vajilla de pacientes y personal, así como la clasificación de desechos y poder evitar cualquier tipo de contaminación o proliferación de plagas.

B. Elaboración de la Propuesta de Organización y Funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional “Pedro de Betancourt”

La propuesta de organización y funcionamiento se elaboró a través de una guía que incluye: definición, visión, objetivos, funciones, población a atender, organización del servicio de alimentación, sistema de servicio, tipo de servicio, tipo de dieta a servir, tipo de menú y tiempos de comida y sistemas de funcionamiento (Anexo No. 3)

VIII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La organización eficiente de un servicio de alimentación constituye la base fundamental para el logro de objetivos propuestos a través de la realización de todo el procedimiento de planificación.

El presente trabajo se realizó a través de diversas etapas que incluye: El diagnóstico de la situación real del servicio de alimentación, elaboración de la propuesta de organización y funcionamiento, discusión de la propuesta y aprobación y elaboración final de la misma.

Para la realización del diagnóstico se utilizó el formulario diseñado el cual incluía todos los aspectos importantes a conocer para elaborar una propuesta basada en las condiciones actuales del servicio, y que por lo tanto sea una propuesta válida, funcional y útil para lograr los objetivos del Departamento.

El diagnóstico se realizó a través de técnicas de observación; entrevistas con la jefe y contador del Departamento, con personal de contabilidad del Hospital, con el jefe del departamento de compras y con el personal que labora en el servicio de alimentación; revisión de documentos con los que cuenta el Departamento de Nutrición y Dietética, donde se encontraron algunos aspectos de organización, mas no de funcionamiento del servicio, por lo tanto el personal no está enterado de cual es la misión del servicio, cual es el fin que se procura alcanzar al proporcionar una alimentación y servicio adecuado; no poseen un conocimiento de las funciones generales y específicas del servicio, ya que no se encuentran documentadas, no se cuenta con políticas que establezcan las líneas de acción que sirvan para evitar confusiones, problemas e interpretaciones personales que afecten la organización y funcionamiento del servicio de alimentación.

Se identificaron algunas situaciones que en parte se pueden mejorar con la implementación de los sistemas de funcionamiento como el tomar en cuenta en la adjudicación de los productos no solo el precio y la calidad sino también la calidad del servicio prestado; la alimentación a pacientes se distribuye en un carro transportador no térmico por lo anterior la

comida se sirve a una temperatura no adecuada, situación que se puede corregir con la práctica del sistema de funcionamiento de distribución de alimentos.

Como parte de la organización, en la elaboración de la propuesta se establecieron los objetivos generales y específicos del servicio de alimentación, las funciones administrativas y técnicas; la población a atender, se elaboró un organigrama que incluye el nivel administrativo, técnico y operativo, por lo tanto establece el nivel jerárquico y las líneas de autoridad en el proceso de alimentación; Es importante establecer el nivel jerárquico dentro de un organigrama, especialmente a nivel operativo, ya que es el área donde se podría generar confusión, además es la parte que se encuentra en contacto directo con el paciente, por lo que es indispensable determinar adecuadamente todas las funciones y obligaciones de cada puesto según su jerarquía. Se elaboraron las descripciones de cada puesto, identificando el título del puesto, jefe inmediato superior, personal a cargo, requisitos básicos para el puesto, descripción general, la descripción específica u hoja de trabajo y las responsabilidades de cada puesto.

Se establecieron las jornadas de trabajo, la planificación de vacaciones, días libres, feriados y asuetos. El sistema y tipo de servicio es el que ya está incorporado, así como los tipos de dietas. Se elaboró un menú que cumple con los requerimientos de los pacientes, es indispensable implementar estos ciclos de menú ya que es importante satisfacer las necesidades nutricionales de los pacientes.

Un sistema constituye la integración de diferentes partes, el menú es el centro del sistema, por lo que todos los procesos dependen del propósito y contenido del menú, por lo tanto la metodología aplicada en el presente trabajo es factible de ser aplicada, es práctica, útil y eficiente, ya que todas las etapas de la alimentación desde las solicitudes de compra hasta la distribución de alimentos conlleva un proceso en donde todas se interrelacionan.

Se elaboraron 10 sistemas de funcionamiento: (apéndice 14 al 23) Sistema de planificación de menú, sistema de solicitud de compra de alimentos, sistema de recepción y almacenamiento de alimentos, sistema de producción de alimentos, sistema de distribución de alimentos, sistema de lavado de equipo, utensilios y vajilla, sistema de higiene del servicio de

alimentación, sistema de elaboración de estadísticas, sistema de control de personal y sistema de capacitación de personal los que ayudarán a brindar un servicio de calidad y a mejorar el funcionamiento del Servicio de Alimentación.

Todos los sistemas constan de objetivos; definición, la cual es una descripción general de cada sistema; encargado, ya que todo el personal del servicio debe participar activamente dentro del proceso y es importante delimitar sus obligaciones y funciones; controles, para verificar que los objetivos de cada sistema sean alcanzados; instrumentos, los cuales facilitan la ejecución de cada sistema; calendarización y horario, ya que todo proceso debe llevar un orden y cumplir con el tiempo determinado para asegurar un servicio óptimo; normas generales y normas de procedimiento las cuales llevan un orden lógico, detallado, simple y sencillo de realizar.

La tercera etapa se realizó paralelamente a la etapa de formulación de la propuesta y se discutió con la Jefe del Departamento de Nutrición y Dietética para la elaboración final de la misma.

El presente trabajo surgió de la necesidad de llevar a cabo por medio de la organización, los planes que se establecieron para que el servicio de alimentación del Hospital de Antigua sea un servicio modelo que brinde satisfacción en la alimentación servida y que al mismo tiempo sea una aportación social a la comunidad de Antigua que utilizan los servicios de esta institución.

IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. Conclusiones

1. Se identificaron las condiciones actuales de organización y funcionamiento del servicio de alimentación, por medio del diagnóstico, determinando aspectos que es necesario implementar o modificar.

2. Se elaboró una propuesta de organización y funcionamiento en base a la identificación y conclusiones de la situación real del servicio de alimentación.

3. En la parte de organización se establecieron objetivos, funciones, población a atender, tipo de servicio, tipo de dieta, descripción de cada puesto el cual incluye hojas de trabajo; esta etapa es de suma importancia ya que la organización es el desenvolvimiento de los planes u objetivos.

4. La organización de personal se realizó a través de un organigrama del servicio de alimentación, además se establecieron métodos de control para la reposición de días feriados, días de asueto, para la planificación de los períodos de vacaciones y para la elaboración del rol de turnos.

5. Se elaboraron sistemas de funcionamiento de cada etapa de la alimentación, desde el cálculo de víveres hasta la distribución de alimentos, dicha metodología es práctica y de fácil aplicación e implementación.

6. Se elaboraron sistemas de procedimientos para la limpieza y aseo de las instalaciones físicas del servicio, del equipo, utensilios y vajilla; sistemas de procedimientos para la organización del personal, para la elaboración de las estadísticas y para la capacitación permanente del personal; todos, aspectos importantes para el óptimo funcionamiento del servicio de alimentación.

B. Recomendaciones

1. Implementar la propuesta de organización y funcionamiento ya que mejorará la calidad del servicio prestado.

2. Exponer el presente trabajo al personal que labora en el servicio de alimentación y dar a conocer los objetivos, funciones, tipo de servicio, descripción de cada puesto, las hojas de trabajo, tipo de dieta a brindar, etc. del Departamento del que forman parte.

3. Dar a conocer la propuesta a las autoridades superiores, con el objetivo de justificar un aumento al Presupuesto del Departamento y poder mejorar el menú de dietas libres y especiales.

4. Implementar los sistemas de funcionamiento de las etapas de la alimentación con el fin de aprovechar al máximo los recursos disponibles, evitar sobrantes o faltantes de alimentos y contratiempos o cambios en el menú.

5. Implementar con urgencia y dar seguimiento a los programas y sistemas de capacitación de personal la cual tiene que ser dirigida a todo el personal del Departamento y debe ser constante y permanente.

6. Remodelar o readecuar la organización del espacio del servicio, de modo que la basura y desperdicio no se encuentre en el área de recepción de alimentos.

X. BIBLIOGRAFÍA

1. Alfaro, N. 1977. Características del personal no profesional de los servicios de alimentación de los hospitales generales de la ciudad de Guatemala. Guatemala, 63 p. Tesis Licenciada en Nutrición. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia. Escuela de Nutrición.
2. American Hospital Association. 1996. Food services manual for health care institutions. E.E.U.U, American Hospital Association. pp. 25-60.
3. Anderson, L., et. al. 1985. Nutrición y Dieta de Cooper. Trad. José C. Pecina. 4ta. ed. México, Nueva Editorial Americana. 730 p.
4. Asociación Americana de Hospitales. 1964. Manual, el Servicio de Alimentación Hospitalario. Trad. Julio Santa María. Chicago, Illinois, E.E.U.U, Asociación Americana de Hospitales. 367 p.
5. Asociación de Nutricionistas y Dietistas de Centro América y Panamá. 1974. Seminario sobre administración de servicios de alimentación en Guatemala. Primero. Guatemala, ANDECAP y Dirección General de Servicio de Salud. pp. 6-15.
6. Bernard, M. 1987. Nutrición y atención metabólica en el paciente hospitalario. Trad, José Ángel Llorente. México, Editorial McGraw-Hill. pp. 164-166.
7. Brooks. W.B. et. al. 1967 Food Services in Institutions. Fourth Edition. E.E.U.U, John Wiley. pp. 300-315.
8. Burton, B. 1965. Nutrición humana, un tratado completo sobre salud y enfermedad. 2a. ed. Washington, Editorial McGraw- Hill. pp. 262 – 270.
9. Campos, A.R. 1974. Principios básicos de la organización técnico administrativa de un Servicio de Alimentación y dietas de un hospital; normas, reglamentos y manuales. Guatemala, Dirección General de Servicios de Salud. pp. 1- 29.
10. _____. y Sáenz L. 1977. Manual de administración de Servicio de Alimentación de hospitales; sistematización y normalización con base a la experiencia en Centroamérica. Guatemala, INCAP. pp. 4-80.
11. Cordera, J.C. et al 1983. Administración de Sistemas de Salud. México, Ed. Bobenrieth pp. 86 – 115.
12. Dárdano. C.A. 1985. Lineamientos para organizar el servicio de alimentación. Costa Rica, Caja Costarricense de Seguro Social. pp. 2-96.
13. _____. 1982. Seminarios sobre administración de servicios de nutrición y alimentación. Guatemala, INCAP. pp. 12-15.

14. _____; Fernández, A. y García C. 1989. Desarrollo, aplicación y evaluación del departamento de nutrición en un hospital. Bol of Sanit Panam. (US) 107(4):6-8.
15. Elliot, T. 1970. Food service management. London, Philip Nailon. pp. 95-120.
16. Hernández, S. 1992. Elaboración de normas de funcionamiento del servicio de alimentación del Departamento de alimentación y nutrición del Hospital Roosevelt. Guatemala, 147 p. Tesis Licenciada en Nutrición. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia. Escuela de Nutrición.
17. Hospital research and educational trust. 1972. Manual del estudiante: servicio de alimentación. Traducción Ceferrino Palencia. México, Hospital Research and educational trust. pp. 1-20.
18. Kazarian, E. 1975. Foodservice facilities planning. EE.UU, AVI , publishing company. pp. 85-110.
19. Koontz, H. y Weihrich, H. 1991. Administración. Traducción Marco Antonio Malfavón. 9ª. Ed. México, McGraw-Hill. pp. 323-470.
20. Lewelyn-Davies, 1990. Planificación y administración de hospitales. Washington D.C, OMS. pp. 76-92.
21. Nettles, M.D. 1993. Journal Am. Diet Association. "Operational Characteristics of hospital food service departments" (US) 93(10):11,61-63.
22. Nicaragua. Ministerio de Salud. 1992. Manual Organizativo del Servicio de Alimentación Hospitalario. Dirección General de Higiene y Epidemiología. Dirección de Nutrición. Managua, Nicaragua, INCAP. 247p.
23. Sullivan, C.F. 1985. Management of medical food services. EE.UU, AVI publishing company. pp. 1-117.
24. Toriello, M. 1985. Planificación de departamento de alimentación y nutrición del Sanatorio Nuestra Señora del Pilar. Guatemala. 533 p. Tesis Licenciada en Nutrición. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia. Escuela de Nutrición.
25. Van-Egmond, P.D. 1989. School food service. EE.UU, AVI. publishing company. pp. 1-65.
26. West, B.B. 1987. Food service in institutions. 5th edition. EE.UU, [s.e.] pp. 42-117.
27. Zambrano, H. 1998. Diagnostico del Hospital Nacional "Pedro Betancourt". Antigua Guatemala. 33 p. EPS de Nutrición. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia. Escuela de Nutrición.

XI. ANEXOS

ANEXO No. 1

FORMULARIO DE DIAGNOSTICO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN
DEL HOSPITAL NACIONAL “PEDRO DE BETHANCOURT”**I. Organización del Servicio de Alimentación**

A. Aspectos administrativos

1. ¿Existen objetivos?
2. ¿Cuales son los objetivos del servicio?
3. ¿Existen funciones administrativas?
4. ¿Existen funciones técnicas?
5. ¿Cuales son las funciones del servicio?
6. ¿Existen políticas?
7. ¿Cuales son las políticas del servicio?
8. ¿Existen normas?
9. ¿Cuales son las normas?
10. ¿Los objetivos, las funciones, las políticas y las normas están debidamente documentados?
11. ¿Existe organigrama?

B. Recursos Físicos

1. ¿Cual es la ubicación del servicio de alimentación?
2. ¿Cuales son las dimensiones del servicio?
3. ¿Las dimensiones de cada área del servicio, son adecuadas según el tamaño y capacidad del hospital?
4. ¿La organización de cada área lleva un orden lógico?
5. ¿Cuales son las condiciones de la planta física del servicio?
6. ¿La planta física, recibe mantenimiento?
7. ¿Con qué frecuencia recibe mantenimiento?
8. ¿Que tipo de mantenimiento?

9. ¿Consta el servicio de alimentación con el mobiliario, equipo y utensilios necesarios según el tamaño y capacidad del hospital?

10. ¿En qué condiciones se encuentra el mobiliario, equipo y utensilios?

11. ¿Existen utensilios para cada área de trabajo?

12. ¿El mobiliario y equipo, reciben mantenimiento?

13. ¿Con qué frecuencia reciben mantenimiento?

14. ¿Que tipo de mantenimiento?

15. ¿El mobiliario y equipo del servicio de alimentación está debidamente inventariado y actualizado?

C. Recursos Financieros

1. ¿Cual es el presupuesto del servicio de alimentación?

2. ¿Que tipo de presupuesto existe en el servicio de alimentación?

3. ¿El presupuesto es anual o por mes?

4. ¿Quién asigna y aprueba el presupuesto?

5. ¿En base a qué se establece el presupuesto?

6. ¿Que porcentaje del presupuesto total está designado al servicio?

7. ¿Como se distribuye el presupuesto del servicio de alimentación?

8. ¿Cual es el costo por ración de la alimentación servida?

9. ¿El presupuesto cumple con los requerimientos del servicio de alimentación?

D. Recursos Humanos

1. ¿Quién es el responsable del personal del servicio de alimentación?

2. ¿Con qué personal cuenta el servicio de alimentación?

3. ¿El número de personal es el adecuado, según el número de camas del hospital?

4. ¿Con qué formación profesional cuenta el personal que labora en el servicio?

5. ¿El personal conoce todos los objetivos, funciones, normas y políticas del servicio de alimentación?

6. ¿El personal recibe periódicamente educación y capacitación alimentario nutricional?

7. ¿El personal conoce las funciones y obligaciones de cada puesto dentro del servicio?

8. ¿Cual es el sistema de control y evaluación del personal?

9. ¿El personal cuenta con uniforme?
10. ¿Existen normas en cuanto a higiene y presentación del personal?
11. ¿Existen las condiciones necesarias para que el personal cumpla con las normas de higiene?
12. ¿Existe rol de turnos?
13. ¿Quién es el encargado de realizar el rol de turnos?
14. ¿Cuales son los horarios de trabajo?
15. ¿Que sistema se utiliza para realizar el rol de turnos en lo que se refiere a feriados, asueto, séptimo día, vacaciones?
16. ¿Se cumple a cabalidad el rol de turnos?

II. Funcionamiento del Servicio de Alimentación

A. Menú

1. ¿Tipo de dietas que se sirven?
2. ¿Existe un patrón de menú?
3. ¿Existe un ciclo o ciclos de menú?
4. ¿Existe ciclo de menú de dietas especiales?
5. ¿Quién planifica los ciclos de menú?
6. ¿Existe un comité de revisión de los ciclos de menú?
7. ¿Cual es el valor nutritivo del menú?
8. ¿Que tipo de menú se proporciona?
9. ¿Cual es el numero de comensales por tiempo de comida?
10. ¿Cuales son los requerimientos nutricionales de los pacientes?
11. ¿El ciclo de menú se realiza en base a requerimientos de los pacientes?
12. ¿Se brinda alimentación al personal?
13. ¿Que personal tiene derecho a alimentación?
14. ¿A cuantos tiempos de comida tiene derecho el personal?
15. ¿El personal recibe el mismo menú que los pacientes?
16. ¿Que aceptabilidad tiene el menú por parte de los pacientes?
17. ¿Que aceptabilidad tiene el menú por parte del personal?

B. Funcionamiento de las Áreas de Trabajo

1. ¿Existen normas para el cálculo de víveres?
2. ¿Existen normas para el cálculo de artículos de limpieza?
3. ¿Quién realiza el cálculo de víveres y artículos de limpieza?
4. ¿Con que frecuencia se solicitan víveres?
5. ¿Existen normas para la compra y solicitud de víveres y artículos de limpieza?
6. ¿Que procedimiento se utiliza para la compra y solicitud de víveres?
7. ¿Quién realiza la selección de proveedores?
8. ¿Que aspectos se toman en cuenta para la selección de proveedores?
9. ¿Existe control de calidad en las compras?
10. ¿Existe un área para recepción de productos?
11. ¿El área de recepción tiene una ubicación adecuada?
12. ¿Que procedimientos se utilizan para recepción de alimentos?
13. ¿Que instrumentos se utilizan para llevar el control de recepción de productos?
14. ¿Se evalúa la calidad del producto recibido?
15. ¿Existe un área adecuada para almacenamiento de alimentos en seco?
16. ¿Existe un área adecuada para almacenamiento de alimentos perecederos?
17. ¿Quien es el encargado de almacenar los alimentos?
18. ¿Existen criterios documentados para almacenar alimentos?
19. ¿El área de almacenamiento es adecuada según el tamaño y capacidad del hospital?
20. ¿Que procedimientos se llevan a cabo para retirar los alimentos del área de almacenamiento?
21. ¿Se lleva un inventario actualizado de los alimentos almacenados?
22. ¿Que instrumentos se utilizan para almacenamiento de alimentos?
23. ¿Existen normas para la producción de alimentos?
24. ¿Quién es el encargado del área de producción?
25. ¿El área de producción de alimentos es adecuada, según el número de raciones o el número de camas?
26. ¿Existe alguna división en el área de producción?
27. ¿Se realiza un resumen diario de producción?
28. ¿Que instrumentos se utilizan para el control de producción de alimentos

29. ¿Que criterios se utilizan para el cálculo de comidas?
30. ¿Existe recetas estandarizadas?
31. ¿Se utilizan las recetas estandarizadas?
32. ¿Que tipo de servicio existe?
33. ¿Quien es la persona encargada de la distribución de alimentos?
34. ¿Que procedimientos se llevan a cabo para la distribución de alimentos?
35. ¿La distribución se realiza a la misma hora?
36. ¿La distribución de los alimentos se realiza a temperatura adecuada?
37. ¿Con qué equipo se cuenta para la distribución de alimentos para pacientes?
38. ¿Con qué equipo se cuenta para la distribución de alimentos a personal?
39. ¿Que instrumentos se utilizan para el control de la distribución de alimentos, para pacientes y personal?
 40. ¿Existen normas para el lavado de vajilla y utensilios de cocina?
 41. ¿Quién es la persona encargada del área de lavado de vajillas?
 42. ¿Que procedimientos existen para lavado de vajilla?
 43. ¿Se cuenta con equipo y utensilios necesarios para lavado de vajillas y utensilios de cocina?
 44. ¿Existe división para lavado de vajillas de pacientes y personal?
 45. ¿En donde se localiza el depósito de basura?
 46. ¿La ubicación del deposito de basura es la adecuada?
 47. ¿Como se clasifica la basura?
 48. ¿Cuál es el método para desechos y desperdicios utilizado en el hospital?

ANEXO No. 2

PLANTA FÍSICA DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN
DEL HOSPITAL NACIONAL DE ANTIGUA
“PEDRO DE BETANCOURT”

ANEXO No. 3

GUIA DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO
DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN
DEL HOSPITAL NACIONAL DE ANTIGUA
“PEDRO DE BETANCOURT”