

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN- MANAGUA

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD

“DR. LUIS FELIPE MONCADA”



DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN

**SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA
EN NUTRICIÓN**

TEMA:

GERENCIA DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN.

SUBTEMA:

**CONOCIMIENTOS Y PRÁCTICAS SOBRE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS QUE
POSEEN EL PERSONAL DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
ESCUELA ROBERTO CALDERÓN DE MANAGUA, PERÍODO DE NOVIEMBRE 2014 A
FEBRERO 2015**

Autoras:

Bra. Fátima del Rosario Quijano Morán.

Bra. Milagro Suyen Téllez Gutiérrez.

Bra. Heydi Julieth Urbina López.

Tutora: Msc. Ana María Gutiérrez Carcache.

Lic. en Nutrición con Maestría en Investigación Educativa

Managua, Nicaragua 24 de marzo 2015.

*Me lo contaron y lo
olvide; lo vi y lo entendí;
lo hice y lo aprendí. ”*

Confucio.



DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, él que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado: por ello con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico mi trabajo primeramente a Dios.

De igual forma dedico este trabajo a mi madre a pesar de haberla perdido ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

A mi padre que me dio su aliento y apoyo moral y mis hermanas(os) especialmente a mi hermana Msc Francis que me dio aliento y apoyo para sacar mi carrera.

A mi familia y amistades, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos

A mi esposo que me dedico su tiempo y apoyo para cumplir con mis tareas y prácticas.

Muy especialmente a mis hijos y nietos que siempre estuvieron admirados de mi espíritu de superación.

A mis amigas Milagro, Heydi que durante cinco años compartimos momentos buenos y malos y que me brindaron su confianza, juntas logramos nuestros objetivos



Fátima del Rosario Quijano Moran.

La inteligencia consiste no solo en el conocimiento, sino también en la destreza de aplicar los conocimientos en la práctica. Aristóteles.

DEDICATORIA

A:

Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy , por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, además de su infinita bondad y amor.

Mi Madre Blanca Leonor Gutiérrez que me dio la vida y a quien le debo todo mi ser, por ser una persona llena de fortaleza, valores y porque su espíritu ilumina mi vida, porque ha contribuido en lo que soy como persona, mis valores, principios, perseverancia y empeño; dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ti, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre me impulsaste a seguir adelante en los momentos más difíciles de mi carrera; y por el orgullo que sientes por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final.

Mi Hijo Hanzel Rafael Téllez, por ser mi fuente de inspiración y superación en la vida a seguir para adelante, tu amor incondicional me motivo a concluir con éxito.

Va por todos aquellos que no están aquí, pero que me ayudaron de alguna o otra manera a que este esfuerzo se hiciera realidad.

Gracias a todos!!

Milagro Suyen Téllez Gutiérrez.

DEDICATORIA

Te dedico a ti Jehová mi Dios este logro porque tú me has dado la sabiduría, el conocimiento y la inteligencia para terminar mis estudios.

*A mi madre querida **Alina López López** por haberme dado la vida, su dedicación, esfuerzo y sobre todo el enseñarme a valorarme como persona.*

*Dedico este trabajo a mis seres queridos, en especial a mi esposo **Gerson Rodríguez Espinoza** y a mis hijas **Brissa y Gemaly Rodríguez Urbina** por estar conmigo en los momentos más difíciles en el transcurso de todos estos 5 años, gracias por ser parte de mi vida.*

*A mi suegra **Margarita Espinoza Chávez** por haberme apoyado y motivado para estudiar esta carrera.*

Gracias a todos!

Heydi Julieth Urbina López.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien ha sido fuente de sabiduría e inteligencia para poder lograr concluir estos cinco años de estudio.

A nuestras familias, quienes además de su amor nos apoyaron económicamente y los cuales se privaron de varias cosas para poder suplir los que nos hiciera falta y poder ver nuestra carrera coronada.

A todas las docentes quienes nos brindaron su apoyo, conocimientos, paciencia, tiempo, que han compartido con nosotras parte de sus experiencias durante estos cinco años, gracias por sus palabras de aliento animándonos a salir adelante y llenándonos de motivación, que es fundamental para ser profesionales con calidad humana.

A nuestra tutora Msc. Ana María Gutiérrez Carcache por su apoyo, paciencia y tiempo, durante el desarrollo de nuestro seminario de graduación.

A las personas que nos brindaron su ayuda en la realización de nuestro trabajo de graduación, ya que sin ellas no hubiéramos podido concluir con éxito.

Infinitas gracias!

Fátima Quijano Moran.

Milagro Téllez Gutiérrez.

Heidi Urbina López.

VALORACION DEL TUTOR

Es posible realizar un trabajo de esta naturaleza sin el compromiso de varios individuos, debido a todo lo que significa en tiempo y esfuerzo, en este caso **Fátima del Rosario Quijano Moran, Milagro Suyen Téllez Gutiérrez , Heydi Julieth Urbina López;** quienes han luchado con ahincó hasta lograr la culminación de esta tesis.

Trabajos de este tipo son de relevancia para nuestro país; es por ello que debemos dar todo.

Finalmente doy mi aval para la defensa del trabajo y mis sinceras felicitaciones a las nuevas colegas a quienes les deseo muchos éxitos en su vida futura como profesionales de la nutrición.

¡Que Dios las Bendiga ¡

Msc. Ana María Gutiérrez Carcache

Docente del Departamento de Nutrición.

RESUMEN

El presente estudio es el resultado de una investigación descriptiva, prospectiva de corte transversal. Esto permitió determinar los conocimientos y prácticas sobre Normas y Procedimientos que poseen el personal del Servicio de Alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón, desarrollándose en un período de noviembre 2014 a febrero 2015. Los objetivos de este trabajo se enfocaron en caracterizar socio-demográficamente a la muestra estudiada. También facilitó verificar la existencia de un Manual, determinar los conocimientos, así como identificar las prácticas por áreas sobre normas y procedimientos del personal objeto de estudio.

Se aplicaron tres instrumentos, el número 1 dirigida a la Nutricionista Responsable del departamento y a la técnica en alimentación, el 2 dirigido a las supervisoras y cocineras (os) y el 3 que era una guía de observación para cotejar resultados con las entrevistas realizadas a las cocineras.

Dentro de los principales resultados se caracteriza que el sexo femenino obtuvo un mayor porcentaje en el grupo en edades de 30 a 40 años. De igual manera, referente a su nivel académico presentaron un alto porcentaje en secundaria completa y a pesar de esto muestran un conocimiento deficiente sobre normas y procedimientos. Por tanto, se puede concretar que el personal no está siendo capacitado sobre las Normas y Procedimientos que rige su área de trabajo, lo que provoca un bajo rendimiento en el cumplimiento y desarrollo de sus funciones.

La Nutricionista Responsable del Departamento demostró un buen conocimiento sobre las Normas en cambio, la técnica en alimentación manifestó un conocimiento regular de acuerdo a la evaluación que se les realizó. Por tanto, se considera que el personal necesita capacitaciones y supervisiones de sus funciones para brindar un servicio de calidad al personal y paciente

INDICE

DEDICATORIA	i
DEDICATORIA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
VALORACION DEL TUTOR.....	v
RESUMEN.....	vi
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. JUSTIFICACIÓN	4
3. OBJETIVOS	6
Objetivo General:	6
Objetivos Específicos:.....	6
4. DISEÑO METODOLOGICO	7
5. DESARROLLO.....	14
5.1 -Características Socio demográficas.....	14
5.2- Proceso Administrativo de un servicio de Alimentación	15
5.3 –Definiciones.....	18
5.4-Conocimientos sobre Normas y Procedimientos del Servicio de Alimentación Hospitalario. 19	
5.5-Evaluación de las Normas	19
5.6-Prácticas por Áreas sobre Normas y Procedimientos de un Servicio de Alimentación.	27
6. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	31
7. CONCLUSIONES.....	64
8. BIBLIOGRAFÍA.....	67
Anexo	68

1. INTRODUCCIÓN

El modelo de organización que en el sistema de salud se desarrolló en Nicaragua, desde 1979, se fue desarrollando y deteriorando. Esto fue producto de la guerra de agresión y de la crisis económica, así como de las propias contradicciones que el sistema fue acumulando durante el periodo, dando como resultado una caída de los servicios en 1985. Mientras tanto, en 1986-87 se realizaron un conjunto de ajustes al sistema con el objetivo de enfrentar la situación de crisis y preparar condiciones para reorientar el modelo del sistema de salud.

La educación permanente en servicios encierra un concepto de proceso continuo ligado al desarrollo integral y eficiente en la formación del individuo. Así la dirección de nutrición, específicamente el área de atención secundaria, inicia un proceso a través de un diagnóstico participativo realizado en 1989- 1990 en los departamentos de nutrición y servicios de alimentación de los 32 hospitales del país.

A través de los resultados de este diagnóstico se desarrolló un taller en donde las nutricionistas y técnicos en alimentación institucional elaboraron en conjunto con el equipo de atención secundaria de la dirección de nutrición del MINSA y escuelas formadoras (UCA¹, POLISAL², UNAN³) un manual organizativo en donde se fijaron las políticas, normas, procedimientos, y varios instrumentos de trabajos para un buen funcionamiento de los servicios de alimentación hospitalarios, basándose el manual en las cinco etapas del

¹ Universidad Centroamericana.

² Politécnico de la Salud.

³ Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

proceso administrativo (planificación, organización, integración, dirección y control (Castro, 1990).

Una de las necesidades básicas del ser humano para su sobrevivencia es la alimentación, de la cual dependerá su rendimiento y capacidad de desenvolvimiento en la sociedad, contribuyendo grandemente al desarrollo del país. Por lo tanto, existen diversos tipos de servicios de alimentación que tienen como propósito cubrir los requerimientos nutricionales del comensal en los diferentes horarios de alimentación, ya que no es simplemente la ingestión de alimentos, sino que implica la forma de prepararlos para contribuir en la salud del individuo. La colectividad hospitalaria está formada por personas enfermas que necesitan atención especializada y también debe contemplarse la programación de la alimentación del personal, que corresponde a una colectividad sana.

La alimentación debe cubrir las necesidades nutricionales y esta debe adaptarse, en lo posible, a los hábitos de alimentación de la población atendida. Además debe ser apetitosa y económica para contribuir a la atención integral del paciente. Es responsabilidad del Departamento de Nutrición, impartir educación nutricional en coordinación con el resto del equipo de la salud, tanto a los pacientes internos y los que continúan con tratamiento dietético desde sus hogares y principalmente al personal que labora en el Servicio de Alimentación para que manejen las normas y procedimientos que deben regir este departamento es por eso el objetivo de este estudio.

De acuerdo a la descripción del objetivo principal de este estudio investigativo, se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los Conocimientos y Prácticas sobre Normas y Procedimientos que poseen el Personal del Servicio de Alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón de Managua de Noviembre 2014 a febrero 2015?

¿Cuáles son las Características Socio demográficas del Personal del Servicio de Alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón Gutiérrez?

¿Cuenta con la Existencia de un Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de Alimentación del Hospital Roberto Calderón?

¿Cuáles son los Conocimientos sobre Normas y Procedimientos que poseen el personal del Servicio de Alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón Gutiérrez?

2. JUSTIFICACIÓN

En Nicaragua se han realizado pocas investigaciones referentes a normas y procedimientos que rigen los servicios de alimentación hospitalaria, la última se desarrolló en 1986 - 1987 siendo el único registro que se tiene sobre el tema concluyendo que existe un evidente desinterés o una insuficiente atención en estudios de esta índole a nivel nacional.

Este panorama, descrito anteriormente, plantea la iniciativa de una investigación que brinde una pequeña muestra de la planificación y funcionamiento del departamento de nutrición en conjunto con el servicio de alimentación de uno de los hospitales de referencia nacional y se considera de vital importancia profundizar en el cumplimiento de las normas y procedimientos a nivel hospitalario pues con el acatamiento de esto se evitarían, en un muy buen porcentaje, la transmisión de enfermedades e infecciones por inadecuada manipulación de los alimentos.

De acuerdo a esto, la investigación se realizó con el objetivo de conocer los conocimientos y prácticas sobre las normas y procedimientos que poseen el personal del servicio de alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón de Managua.

Esto se consideró así, porque uno de los primeros componentes del proceso administrativo es la planificación que incide directamente en la calidad del servicio de la cual depende la recuperación del paciente hospitalizado.

Finalmente debe indicarse que, esta investigación es de relevancia social, puesto que dará un aporte a los pocos y diferentes tratados que se han hecho sobre el cuidado, manejo y supervisión de las normas alimentarias.

Así mismo hay que tener muy presente que un adecuado desarrollo del proceso administrativo dentro de un servicio de alimentación, evita desfases y pérdidas económicas que afecten directamente la calidad alimenticia brindada al personal trabajador pero principalmente la de la colectividad hospitalaria ya que de ella también depende su pronta recuperación y la disminución de la estancia hospitalaria.

Hay que recalcar que es una necesidad urgente que se continúen y sistematicen estos tipos de estudios, por lo que se considera que este trabajo investigativo es relevante para la salud de los nicaragüenses, y quizás futuros estudiantes e investigadores retomen los datos obtenidos de esta tesis.

3. OBJETIVOS

Objetivo General:

- Evaluar los conocimientos y prácticas sobre normas y procedimientos que poseen el personal del Servicio de Alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón de Managua.

Objetivos Específicos:

- Caracterizar Socio-demográficamente al personal del Servicio de Alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón.
- Verificar la Existencia de un Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de Alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón.
- Determinar los Conocimientos sobre Normas y Procedimientos que poseen el Personal del Servicio de Alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón.
- Identificar las Prácticas por Áreas sobre Normas y Procedimientos que poseen el personal del Servicio de Alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón.

4. DISEÑO METODOLOGICO

Tipo de Estudio

El estudio es descriptivo, prospectivo, de corte transversal; una descripción específica de los principales aspectos y comportamientos encontrados durante la investigación según los objetivos y variables de estudio, en un solo corte del tiempo.

Características del estudio

La presente investigación sin fines de lucro, se fundamenta en la primera etapa del proceso administrativo “Planificación” de un servicio de alimentación en uno de los hospitales de referencia nacional.

Se caracteriza por utilizar un enfoque cuali – cuantitativo, para el análisis e interpretación de resultados generando información de calidad sobre conocimientos y prácticas que tiene el personal del servicio de alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón de Managua, sobre normas y procedimientos de un servicio de alimentación hospitalario del cual depende el brindar, mantener y prolongar un servicio de calidad a usuarios y colectivo hospitalizado.

Dicho estudio fue ejecutado por estudiantes de quinto año de la carrera de Nutrición como parte del programa de la asignatura de Seminario de Graduación con el fin de culminar la licenciatura con mayores conocimientos y experiencia que ayudaran a fortalecer habilidades y destrezas necesarias para la formación profesional.

Área de Estudio

Servicio de alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón, ubicado en el distrito V, en el sector central de Managua.

Universo y Muestra

Universo: estuvo constituido por 168 personas de ambos sexos que laboran en los diferentes Servicios de Alimentación de los 7 hospitales de Managua pertenecientes al MINSA.

Muestra: es de 24 personas de ambos sexos que laboran en el Servicio de alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón Gutiérrez, esta muestra fue seleccionada por conveniencia como un elemento para aumentar la veracidad, confiabilidad y objetividad de la información obtenida y disminuir el nivel de sesgo en el estudio, en los cargos Responsable del Departamento de Nutrición, Técnicas de Alimentos, supervisoras y cocineras(os).

Criterios de inclusión:

Personal responsable del Servicio de Alimentación.

-Personal de cocina que labore actualmente en el Servicio de Alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón.

-Personal que apruebe consentimiento informado en la participación del estudio.

Criterios de exclusión.

Todos las personas que no estén dentro de los criterios de inclusión.

Método, técnica, instrumento y recursos para recolección de datos.

Los instrumentos fueron 3, creados de acuerdo a los objetivos del estudio donde se abarcaron características socio-demográficas, manuales de normas y procedimientos del Servicio de Alimentación, conocimientos y prácticas sobre las normas y procedimientos que tiene el personal que labora en el servicio de alimentación del Hospital.

Lo instrumentos seleccionados para la recolección de la información fueron los siguientes:

Instrumento 1: Entrevista dirigida a la nutricionista responsable del Departamento de nutrición y técnicas en alimentación responsables del Servicio de Alimentación, estructurada con preguntas abiertas que abordan las variables de características socio demográficas, Conocimientos y prácticas sobre normas y procedimientos que rigen un servicio de alimentación de índole hospitalario.(Ver anexo 3)

Instrumento 2: Entrevista dirigida a la supervisora de cocina y a las cocineras (os, estructuradas con preguntas y respuestas cerradas, se realizó de esta manera debido al nivel académico que poseen el personal que labora en el Servicio.(ver anexo 4).

Instrumento3: Guía de Observación para cotejar con el instrumento de entrevista #2 que detalla las normas y procedimientos por área que el personal del servicio de alimentación debe ejecutar de acuerdo al cargo desempeñado. (Ver anexo5).

Plan de tabulación.

Los datos generados en los instrumentos, se tabularon a través del método de los palotes , para la evaluación de los conocimientos y prácticas sobre las normas y procedimientos del personal del servicio de alimentación se utilizó el Manual Organizativo del Servicio de Alimentación Hospitalario que existe a nivel nacional elaborado por el Ministerio de Salud se elaboraron tablas de salidas con resultados cuali- cuantitativos fundamentados en datos numéricos y porcentuales permitiendo la descripción clara y precisa de las variables en estudio.

Procesamiento y análisis de los resultados: Una vez recolectada la información, las entrevistas dirigida a la nutricionista y técnicas en alimentación se dividieron con las de la supervisora y cocineras (os) se procesaron todos los datos los cuales fueron analizados de acuerdo a cada variable incluida en el estudio y se usó el procedimiento manual de los palotes, para conocer los conocimientos y prácticas sobre normas y procedimientos. Estos se evaluaron con el manual organizativo del Ministerio de Salud con el fin de realizar la asociación de variables de acuerdo a los objetivos planteados, porcentajes representados en tablas de salidas con sus respectivas interpretaciones. Para el procesamiento y análisis de las preguntas incluidas en las entrevistas del instrumento #1 se realizaron preguntas abiertas tomando en cuenta el nivel académico de la Nutricionista y Técnica en alimentos para quienes se elaboraron 17 preguntas sobre el conocimiento de la etapa de planificación, de acuerdo a sus respuestas se contabilizaron cuantas preguntas se consideraron como buenas, regular o deficiente se valoraron con los criterios establecidos para el estudio, que fueron de 12 a 17 preguntas su conocimiento es bueno, de 6 a 11 regular y de 0 a 5 deficiente de esa manera se analizó su conocimiento ya que a ellas no se les evaluó procedimientos solo a las cocineras (os). En cuanto al instrumento #2 se valoró de acuerdo a los rangos que se establecieron en porcentajes, se evaluó según normas, se sumaban las casillas de los porcentajes de los sí y los no por separado, luego se dividían entre el número de normas incluidas en el estudio, los rangos establecidos para evaluar el conocimiento fueron de 80-100 bueno, de 60-79 regular y de 59 a menos deficiente, de esta manera tener una breve evaluación de los conocimientos y prácticas que poseen el personal sobre normas y procedimientos del servicio de alimentación. Instrumento # 3 guía de observación que se elaboró con el objetivo de verificar si cada una de las cocineras conocía y realizaba los procedimientos de acuerdo a cada área establecida en el servicio de alimentación.

Procedimientos

Autorización: Previo al inicio de la investigación se solicitó a la Directora del Departamento de Nutrición del POLISAL su autorización y colaboración para la

realización de una carta, para poder ejecutar el estudio, carta que se entregó a la directora del Hospital para el desarrollo del estudio en coordinación con la Licenciada responsable del Departamento de Nutrición para el acceso de información lo que se hizo a través de dos cartas en la que se especifica el objetivo del trabajo, los procedimientos de implementación y las participantes.

Recursos

- ✓ Humanos: 3 estudiantes de V año de la carrera de nutrición.
- ✓ Materiales: Computadora Acer (mini laptop) Papelería, Lapiceros, lápices, borrador, tarjadores, minas, el uso de gabacha, etc.
- ✓ Financiero: Esta investigación fue financiada por las investigadoras del estudio (Ver presupuesto detallado en Anexo 6).

Tiempo: Esta investigación se realizó de acuerdo con el Calendario de actividades (cronograma de actividades, ver anexo 7).

Operacionalización de Variables

Objetivo General: Conocimientos y Prácticas sobre normas y procedimientos del personal del servicio de alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón de Managua				
Objetivos específicos	Variable conceptual	Subvariable o dimensión	Variable operativa	Técnica de recolección de datos
Caracterizar socio-demográficamente al personal del servicio de alimentación.	Entre las características socio-demográficas encontramos sexo, edad, el estado civil, nivel de instrucción, ocupación, entre otros aspectos de gran relevancia que se consideraran en el análisis de la población. Cualquier característica de la población que pueda ser medida o contada es susceptible al análisis demográfico	Sexo Edad Nivel académico Cargo laboral Años de laborar	Años cumplidos Masculino y femenino Ultimo año cursado Función de la cual una persona tiene la responsabilidad en una organización, un organismo o una empresa, Cuanto tiempo tiene de laborar en la empresa.	Entrevista Guía de Observación
Verificar la existencia del manual de normas y procedimientos del servicio de alimentación	El manual de un servicio de alimentación es un documento muy bien fundamentado que describe detalladamente las operaciones que integran los procedimientos administrativos en orden secuencial para su cumplimiento y ejecución.	Entrevista Revisión del manual.	SI _____ NO _____	Entrevista Guía de Observación
Determinar los Conocimientos sobre Normas y Procedimientos del personal del servicio de alimentación en estudio.	Las normas y procedimientos son directrices de aplicación obligatoria en todas aquellas instalaciones donde se manipulen alimentos, tanto en su obtención, procesamiento, recepción, almacenamiento, por todos los trabajadores que manipulan alimento.	Normas de : Menú Dietas Almacenamiento Inventario y pedido interno Producción Comensal Personal Distribución Mantenimiento y Equipo Planta Física	SI _____ NO _____ SI _____ NO _____ SI _____ NO _____ SI _____ NO _____ SI _____ NO _____ SI _____ NO _____	Entrevista Guía de Observación

Conocimientos y Prácticas sobre Normas y Procedimientos que poseen el personal del Servicio de Alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón de Managua, en el período de noviembre 2014 a febrero 2015

<p>Identificar las Prácticas por Áreas sobre Normas y Procedimientos del personal del servicio de alimentación en estudio.</p>		<p>Áreas de:</p> <p>Recepción</p> <p>Dietas especiales</p> <p>Almacenamiento</p> <p>Inventario y pedido interno.</p> <p>Producción.</p> <p>Comedor.</p> <p>Introducción al personal al S.A.</p> <p>Distribución.</p> <p>Mantenimiento y equipo de planta física</p>	<p>SI ____ NO ____</p> <p>SI ____ NO ____</p> <p>SI ____ NO ____</p> <p>SI ____ NO ____</p> <p>SI ____ NO ____</p> <p>SI ____ NO ____</p> <p>SI ____ NO ____</p> <p>SI ____ NO ____</p> <p>SI ____ NO ____</p>	<p align="center">Entrevista Guía de Observación</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

5. DESARROLLO

5.1 -Características Socio demográficas

Las características socio demográficas de los individuos como su edad, sexo, nivel académico, cargos, años de laborar en el servicio de alimentación y la participación en la recolección de información, condicionan su conducta frente a los conocimientos y prácticas sobre normas y procedimientos del servicio de alimentación, por tanto, inciden de manera importante en los patrones demográficos de la población de la cual pertenecen. A continuación se describen los principales rasgos socio demográficos:

Edad actual: Se refiere a la edad cumplida en el último cumpleaños y no al número de años que la persona va a cumplir, ni a fracciones de años.

Sexo: Se refiere a la variable biológica que clasifica a la población en hombre y mujeres.

Nivel académico: Se refiere al grado de escolaridad más alto al cual ha llegado la persona de acuerdo con los niveles educativos formal: preescolar, básicas en sus niveles de primaria, secundaria, media y superior.

Cargos: En general a la responsabilidad. Se aplica a un empleo o dignidad, y a la persona que lo ejerce. Por ejemplo cargo de gerente como puesto de trabajo, y el gerente que ejerce ese cargo. Hay cargos gerenciales en empresas, cargos docentes, cargos administrativos, cargos eclesiásticos, cargos militares, cargos ejecutivos, etcétera. El que ocupa un cargo se hace responsable de su buen desempeño (Oceano, 2005).

Años de laborar: Se denomina excedencia laboral, a la decisión que toma un trabajador de cesar su relación con una empresa durante un período en el cual se va a dedicar a otras tareas, incluso podrá trabajar en otra empresa si lo desea.

5.2- Proceso Administrativo de un servicio de Alimentación

Antes de hablar de la administración de un servicio de Nutrición o alimentación es necesario definir que es un servicio de nutrición o Alimentación y cuáles son las metas.

Un servicio de alimentación hospitalario es una unidad que tiene como funciones: Planificar, Organizar, Ejecutar, Controlar y Evaluar todos los aspectos relacionados con la adquisición, conservación, preparación y distribución de alimentos, para pacientes y personal. (eva daigle, Castro, & Carrillo, 1990).

Es necesario precisar que un servicio de Alimentación es una empresa, la actividad principal de esta empresa es la producción de alimentos para el consumo humano.

Para que los departamentos de nutrición y servicios de alimentación logren sus objetivos, deben aplicar en forma sistemática el proceso administrativo cuyos componentes son planificación, organización, integración, dirección y control.

La Planificación

Es un proceso analítico que incluye una estimación del futuro: sirve de marco de referencia para la actuación. Es la función administrativa que consiste en seleccionar entre diversas alternativas los objetivos, las políticas, normas, los programas, y los procedimientos de toda empresa. También la planificación implica la toma de decisiones acerca de qué hacer, cómo y cuándo realizarlo, quien lo ejecutara y de qué manera se controlara, Afín de llevar a cabo los objetivos, es necesario definir lo que se llama un plan de acción o formulación de plan .Las preguntas que deben plantearse son: ¿Qué? , ¿Por qué? , ¿Dónde?, ¿Cuándo? , ¿Quién? , ¿Cómo? , Con las respuestas cuidadosas y completas de estas preguntas se obtendrán los elementos esenciales de la planificación, y el razonamiento de quien planifica se encaminara a los puntos apropiados para que la planificación sea satisfactoria. (Daigle, Carrillo, & Castro, 1990).

- Objetivos

Un objetivo es el fin que se propone alcanzar el servicio y hacia el cual deben ser guiados los esfuerzos. Los objetivos son un pre-requisito para determinar cualquier curso de acción; deben ser definidos con claridad para que los comprendan todos los miembros de un servicio de alimentación. Representan no solo el punto final de la planificación, integración dirección, y control, los objetivos organizacionales constituyen el plan básico de la organización del servicio, una acción de este puede también tenerlo.

- Políticas

Las políticas son, también, planes en el sentido que son enunciados generales o maneras de entender que guían o canalizan el pensamiento la acción en la toma de decisiones.

Las políticas delimitan el área dentro de la cual una decisión ha de ser tomada y aseguran que estén de acuerdo y contribuya a los objetivos .Las políticas tienden a predecir sobre ciertas cuestiones, evitan repeticiones analíticas y proporcionan una estructura unificada de otros tipos de planes, permitiendo de esta manera que los responsables deleguen autoridad a la vez que mantienen el control. (Daigle, Carrillo, & Castro, 1990).

Ejemplo de políticas de la dirección de un servicio de nutrición o alimentación.

- Cumplirá y hará cumplir los objetivos del servicio de acuerdo a los reglamentos, instrucciones y manuales aprobados por la administración.

- Procedimiento

Un procedimiento es una serie de labores concatenadas que constituyen la sucesión cronológica y la manera de ejecutar un trabajo .Una característica distinta de todo procedimiento, es la sucesión cronológica de estas labores. Normalmente, es un procedimiento de cómo deben ejecutarse las labores, cuando, y quien debe realizarlas .Un procedimiento representa la mejor forma de hacerlas cosas, desde el punto de vista del tiempo, el esfuerzo y los gastos. Una política es general y un procedimiento es específico. (Daigle, Carrillo, & Castro, 1990).

Organización

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.

Integración.

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 inventarios de personal disponible, se recluta, selecciona, coloca, promueve, compensa y capacita al personal. También la integración consiste en la articulación de los elementos materiales y humanos que la planificación y la organización marcan como necesario para el buen funcionamiento, o sea que es el punto intermedio entre lo teórico –Planificación y organización y lo práctico –dirección, control y evaluación. (Daigle, Carrillo, & Castro, 1990)

Dirección

Exige del dirigente un adecuado ejercicio del liderazgo, un buen manejo de la comunicación, 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 en la dirección.

Control

Es la quinta y última etapa del proceso administrativo 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. Los elementos del control son de gran importancia y son los siguientes:

- Evaluación de las normas.
- Supervisión y evaluación del personal.
- Comparación.

- Acción correctiva.
- Retroalimentación

5.3 –Definiciones

Manuales de procedimientos: Es un documento que permite relacionar de forma secuencial los pasos necesarios a desarrollar para la ejecución de un proceso. Permite además establecer los ejecutores, con la participación de una o varias dependencias y empleados, según sea el procedimiento, y para establecer responsabilidades, tiempos de ejecución, controles y las formas de trabajar en general. (Alice-Eva, Soza, & Saavedra, 1988).

Manual :Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada empleado en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión. (Alice-Eva, Soza, & Saavedra, 1988)

5.4-Conocimientos sobre Normas y Procedimientos del Servicio de Alimentación Hospitalario.

Conocimientos: Proceso en virtud del cual la realidad se refleja y reproduce en el pensamiento humano; dicho proceso está condicionado por las leyes del devenir social y se halla indisolublemente unido a la actividad práctica. El fin del conocimiento estriba en alcanzar la verdad objetiva. En el proceso del conocimiento, el hombre adquiere saber, se asimila conceptos acerca de los fenómenos reales, va comprendiendo el mundo circundante. Dicho saber se utiliza en la actividad práctica para transformar el mundo, para subordinar la naturaleza a las necesidades del ser humano. El conocimiento y la transformación práctica de la naturaleza y de la sociedad son dos facetas de un mismo proceso histórico, que se condicionan y se penetran recíprocamente. (Oceano, 2005)

Todo el personal que labora en un Servicio de Alimentación debe conocer las normas y procedimientos que se deben cumplir para el buen funcionamiento del mismo.

Normas: reglas que se determinan a partir de las políticas también son los criterios con los cuales se evalúan los resultados de la ejecución del trabajo.

Procedimiento: es la guía para desarrollar las tareas rutinarias y responde a las siguientes preguntas: quien lo hace, como lo hace y para que lo hace.

Todo Servicio de Alimentación debe contar con normas y procedimientos tales como:

Norma de Menú, Norma de Dietas, Norma de Almacenamiento, Normas de compras , Norma de Inventario y Pedido Interno, Norma de Producción, Norma para Comensal, Normas de Personal, Norma de Planta Física y Mantenimiento del Equipo.

5.5-Evaluación de las Normas

Las normas, que son criterios de establecidos (en la planificación) con los que se pueden evaluar los resultados reales, representan los aspectos detallados de los planes a corto

plazo que están de acuerdo con los objetivos del servicio. Estas normas de rendimiento se resumen en cuatro categorías; calidad, cantidad, tiempo y costo.

A continuación se detallan las normas y procedimientos:

-Normas de Menú:

- ✓ Contar con un menú patrón y un ciclo de menú para paciente y personal
- ✓ Contar con presupuesto asignado
- ✓ Elaborar menú de dietas especiales y personal
- ✓ Contar con archivo recetas estandarizadas
- ✓ Especificar tiempo de comida, tamaño, y nombre de preparación

-Procedimientos

- ✓ Calcular requerimientos nutricionales
- ✓ Definir el tiempo de alimentación
- ✓ Definir el patrón de menú
- ✓ Definir grupo de alimentos
- ✓ Definir el tamaño de la porción calculada.
- ✓ Tomar en cuenta los equipos disponibles y recursos humanos

-Normas de Dietas:

- ✓ Debe ser prescrita por el médico conjuntamente con la nutricionista clínica.
- ✓ La solicitud de un tratamiento dietético debe llevar peso, sexo, talla, Diagnostico del Paciente, cama, fecha, sala y nombre del paciente.
- ✓ Revisar diariamente las dietas especiales que coincidan con la prescripción dietética.
- ✓ El cambio de dietas y solicitud de esta debe notificarse al servicio de Nutrición el mismo día antes de las 9: am.

-Procedimientos

- ✓ El médico determinara la prescripción dietética del paciente según estado fisiológico y la escribirá en el expediente clínico.
- ✓ El nutricionista clínico en conjunto con el médico analizara la prescripción dietética en caso de cambio deberá anotar en el expediente clínico,
- ✓ Las dietas deberán ser calculadas por el nutricionista clínico y elaborar en original y copia entregar copia al jefe de cocina y archivar el original.

-Normas de Almacenamiento:

- ✓ Los alimentos deben almacenarse por clase, grupos, y categorías para que sea fácil localizarlos tomando en cuenta la demanda de cada alimento y la disponibilidad del espacio.
- ✓ Descartar los productos defectuosos, dañados, o deteriorados, con su respectiva acta de desechos.
- ✓ Limpiar y ordenar diario el almacenamiento de los alimentos.
- ✓ Llevar Kardex diario.
- ✓ Entregar alimentos según requisita autorizada. Almacenar los productos más pasados cerca del suelo y los más livianos en las partes altas
- ✓ Realizar aseo diario.
- ✓ No guardar en la despensa bolsos y objetos personales.
- ✓ No se permite el almacenamiento de alimentos ajenos al consumo del servicio de alimento
- ✓ Evitar el almacenamiento de productos por más tiempo del establecido, aun cuando existan buenas condiciones de almacenamiento.
- ✓ Huevos conservarse a en un lugar seco y fresco a una Temperatura de 4 a 7⁰ C
Pescado debe usarse inmediatamente o empaquetarlo con hielo hasta su consumo.
- ✓ Las carnes debe almacenarse en recipientes plásticos y a temperatura de congelamiento igual el Pollo y resto de productos cárnicos.
- ✓ La leche fresca debe estar refrigerada y tapada
- ✓ Queso debe guardarse empaquetado y envuelto para que no se seque.

- ✓ Crema, mantequilla, necesitan refrigeración
- ✓ Pan y tortillas en lugar fresco y ventilación.
- ✓ Cereales, azúcares y granos deben almacenarse en bolsas o sacos entrecruzados se colocaran en polines a 40 cm del suelo en un lugar ventilado y seco.
- ✓ Frutas y vegetales: guardar en cajillas plásticas perforadas y en anaqueles de acero inoxidable a temperatura de 4 a 100C.

-Procedimientos

- ✓ De acuerdo a las características de los alimentos se diferencian cuatro tipos: víveres secos, perecederos semiperecederos.
- ✓ Evitar que los alimentos tengan contacto con el piso y paredes.
- ✓ Los alimentos se deberán consumirse a su fecha de ingreso generando el sistema de rotación (lo primero que ingresa es lo primero que sale).
- ✓ Evitar el contacto de los diferentes tipos de alimentos crudos entre sí (carne, verduras, frutas, lácteos).
- ✓ Resguardar los alimentos y preparaciones listos para servir de otros potencialmente contaminantes en equipos o recipientes con compartimento convenientemente aislados se define como contaminantes las carnes crudas, los vegetales y frutas no lavados.
- ✓ Contar con superficies no porosas y de fácil limpieza.

-Normas de Inventario y pedido interno de alimento.

- ✓ Debe levantar un inventario perpetuo de todos los alimentos (entrada salidas).
- ✓ Los formularios de pedido diario a la despensa del día deberán archivar y usarse como control del proceso.
- ✓ Los alimentos se pasaran diariamente a la despensa del día del Servicio de Alimentos.
- ✓ Los alimentos deberán ser pesados.
- ✓ Contados antes de su entrega a la supervisora.
- ✓ .La supervisión debe realizarse por la responsable del Servicio de Alimentos.

-Procedimientos

- ✓ Usar los formatos establecidos para cada inventario pedido interno.
- ✓ .Los alimentos se retiraran con la hoja de pedido diario a despensa firmado por la responsable del servicio y/o asistente este se hará en tiempo y forma.
- ✓ .Realizar el inventario diario de equipo menor y mayor.
- ✓ .Realizar inventario diario de existencia de alimentos de bodeguita o despensa del día.
- ✓ Si por algún motivo se daña algún alimento o equipo reportar a su jefe inmediato.

-Normas de Producción.

- ✓ Emplear equipo adecuado según preparación a elaborar.
- ✓ Realizar actividades de acuerdo a la hoja de producción.
- ✓ Aplicar técnicas adecuadas en la preparación de alimentos.
- ✓ Garantizar la producción de alimentos según horario de distribución.
- ✓ Mantener limpia y ordenada las diferentes áreas de producción.

-Procedimientos

- ✓ La supervisora responsable del turno deberá recibir los alimentos del responsable de bodega y entregarlos al área de preparación.
- ✓ .Las cocineras deben preparar los alimentos en base al menú.
- ✓ Servir las preparaciones y entregar al responsable de la distribución.
- ✓ La supervisora debe anotar las cantidades de alimentos preparados y tamaño de la porción.
- ✓ Se deben probar los alimentos con cucharas.

-Normas de Comensales

- ✓ Hacer fila para mantener el orden.
- ✓ Mostrar su tarjeta de alimentación el ingresar al comedor de lo contrario no será atendido.

- ✓ .Cumplir con el horario de distribución establecido por el servicio de alimentación, por lo tanto no se atenderá fuera de horario, excepto casos especiales.
- ✓ No deberá comer fuera del área y no puede sacar del área utensilios que sean del servicio.
- ✓ No fumar dentro del comedor y Servicio de Alimentación.
- ✓ Entregar su bandeja al área de lavado de vajillas después de haber terminado de comer.

- Procedimientos

- ✓ El comensal recibirá los alimentos en su respectiva bandeja.
- ✓ La distribución la hará el personal del comedor de acuerdo al tamaño de la porción establecida y en la bandeja correspondiente.
- ✓ .El personal del servicio recibe las preparaciones de la cocinera debidamente contadas y las colocara en la barra de auto servicio

-Normas para el personal del servicio de alimentación.

- ✓ Pasar un examen general de salud cada 6 meses para determinar su estado de salud cada 6 meses. Exudado faríngeo, Biometría hemática, VDLRL, BAAR, parasitoscópico.
- ✓ Cumplir con su hoja de trabajo y con cualquier otra actividad que la asigne su responsable inmediato.
- ✓ Asistir a los turnos y horarios programados.
- ✓ Cumplir con todas las actividades que indique y describe su cargo.
- ✓ .Prohibido el ingreso al área del S de A al personal ajenas a la unidad.
- ✓ .Usar uniforme limpio, zapatos cerrados de cuero y suela de hule.
- ✓ .No se permiten el uso de alhajas durante sus horas laborables.
- ✓ .Usar su gorro o redecilla.
- ✓ Lavarse las manos las veces que fuesen necesarias.
- ✓ .No usar uñas largas y con esmalte.
- ✓ .No fumar dentro del área.

-Procedimientos

- ✓ Estas actividades deberán ser supervisadas y ejecutadas por la nutricionista jefe y las técnicas responsables del servicio de alimentación.
- ✓ .El área de recursos humanos es el responsable de hacer el reclutamiento, en conjunto con la responsable del departamento de nutrición.
- ✓ Higiene y seguridad del trabajo de cada Institución.

-Normas de Distribución

- ✓ Ingresar al área con la ropa adecuada y previo lavado de mano.
- ✓ Verificar y asegurar la existencia de los insumos a utilizar Verificar que el equipo presente las condiciones higiénicas requeridas.
- ✓ Acondicionar los alimentos utilizando utensilios, equipos y recipientes apropiados maximizando el contacto de los alimentos con las manos, mediante la utilización de pinzas, cucharas.
- ✓ Mantener las mesas de trabajo y utensilios limpios y ordenados durante y al finalizar las actividades.
- ✓ Cumplir con las cantidades especificadas en las hojas de dietas terapéuticas haciendo uso de las cucharas y tazas graduadas a fin de asegurar los requerimientos nutricionales del paciente.
- ✓ Las preparaciones deben Mantenerse y ser trasladadas a temperaturas adecuadas hasta su utilización. Por encima de los 70° C y por debajo de los 5°C con el fin de prevenir la multiplicación de microorganismos patógenos
- ✓ Las preparaciones nunca deben ser trasladadas al descubierto a través de los distintos sectores del establecimiento, pues se corre el riesgo de contaminarse.

-Procedimientos

- ✓ Para trasladar los alimentos al paciente se enviara en los carros termos.
- ✓ .Los alimentos o preparaciones nunca deben ser trasladados al descubierto a través de los distintos sectores del servicio de alimentos se corre el riesgo se contaminen.

- ✓ Usar vasos y tazas descartables para pacientes sépticos u otra índole que amerite hacer uso de este.
- ✓ Llevar control de las raciones servidas al usuario (paciente y personal otros,) por tiempo de comida.
- ✓ Encender la mesa caliente para que los alimentos se mantengan a temperatura adecuada al consumo.

-Normas de Planta Física y Mantenimiento de Equipos.

- ✓ Mantener una buena ventilación en el servicio.
- ✓ Cumplir el programa de limpieza establecido.
- ✓ .Limpiar de inmediato cualquier líquido derramado en la cocina, despensa y comedor.
- ✓ .Fumigar trimestralmente para el control de roedores e insectos.
- ✓ Mantener limpia el área de basura y los instrumentos de limpieza.
- ✓ Desinfectar las instalaciones, muros, pisos, paredes, equipos, y utensilios
- ✓ .Limpiar las mesas de trabajo y carretillas hospitalarias.
- ✓ Deben limpiarse antes y después de su uso.
- ✓ Se debe recolectar la basura mínimo 3 veces al día y mantener limpio los recipientes, los que deben ser de material lavable y con tapa.
- ✓ El equipo mayor y menor se debe lavar y limpiar según el procedimiento y periodicidad establecida en los programas de limpieza del equipo.
- ✓ Los equipos y el material de la mesa de servicio deberán ser de acero inoxidable, contruidos de tal manera que permitan una adecuada Limpieza y conservación.

-Procedimientos

- ✓ Los equipos y utensilios de cocina deberán ser de acero inoxidable
- ✓ .Después de haberse usado deberán de lavarse con agua detergente y cloro.
- ✓ Se debe recolectar la basura mínimo 3 veces al día y mantener limpios los recipientes, los que deben ser de material lavable y con tapa.
- ✓ .Elaborar un plan de mantenimiento preventivo para el equipo mayor y menor.
- ✓ .Lavar los pisos y paredes con detergente y aguas Esterilizar sumergiendo la vajilla o utensilios en agua caliente (77 °C - 100 °C) 5 minutos en solución química (cloro de dilución apropiada).
- ✓ Secar al aire.
- ✓ Almacenar ollas, panas boca abajo, bandejas una sobre de otra en un lugar limpio.

5.6-Prácticas por Áreas sobre Normas y Procedimientos de un Servicio de Alimentación.

Prácticas: Es un concepto con varios usos y significados. La práctica es la acción que se desarrolla con la aplicación de ciertos conocimientos. Por ejemplo: Tengo todos los conocimientos teóricos necesarios, pero aún no he logrado llevarlos a la práctica con éxito”. Es necesario dominar en primer lugar los conocimientos para posteriormente aplicarlos adecuadamente en la práctica, en este caso en un Servicio de Alimentación.

Un servicio de alimentación tiene como objetivo abastecer de alimentos a las distintas áreas que componen un hospital. Esto comprende el área clínica el cual abarca la sala de internados y consultorios externos, por otro lado, el área de producción y por último el área de programática la cual tendrá diferentes modalidades dependiendo de ser una entidad privada o pública. La interrelación que debe darse con los distintos servicios que componen un centro asistencial comprende las siguientes áreas:

- ✓ Recepción
- ✓ Almacenamiento
- ✓ Producción

- ✓ Dietas especiales
- ✓ Distribución
- ✓ Lavado
- ✓ Comedor
- ✓ Depósito de Basura
- ✓ Servicio Sanitario y Vestidores
- ✓ Seguridad

Todas estas áreas tienen una participación directa o indirecta lo cual definirá la calidad del producto final. La misión final de este sistema de Asistencia será satisfacer las necesidades nutritivas para los pacientes internados y el personal encargado ya sea manteniendo o recuperando el estado normal de nutrición.

Calidad del servicio

Por un lado es preciso definir las características de cada centro asistencial de este modo podremos hacer un análisis y luego elaborar un esquema de trabajo.

Puntos de análisis del centro asistencial

- Tipo de centro asistencial: por un lado analizar su dependencia si es del estado o privado y por otro lado analizar el tipo de asistencia que realizará ya sea para pacientes agudos, crónicos o especializados.
- Número de camas disponibles y el porcentaje ocupacional
- Considerar el tipo de patología más frecuente

Puntos de análisis para el servicio de alimentación

Ubicación del área de producción y sede del servicio de alimentación, aquí se tendrá que evaluar la distancia que mantiene con las áreas de accesos para proveedores, el personal los comedores y las salas de internación.

Se tendrá en cuenta la organización espacial la cual deberá de ser suficiente y no justa para garantizar una correcta manipulación por parte del personal el cual deberá ser controlado y capacitado constantemente

Organización del área técnica y administrativa la cual tendrá que definir el tipo de alimentación que será brindada. La misma estará a cargo de conseguir proveedores que ofrezcan productos de una buena calidad y a bajo costo.

Manejo del capital y presupuesto disponible, una vez definido esto será de suma importancia establecer una política de compras que garantice alimentos hasta en los casos de urgencia.

Se determinara la cantidad y tipo de alimentos a ser comprados teniendo en cuenta el espacio disponible para su conservación.

En cuanto al sistema de distribución de alimentos será importante tener en cuenta los equipos disponibles y la cantidad de personal disponible para su distribución.

Planificación del servicio

Una vez analizados todos los puntos detallados, la tarea será de elaborar un programa de menú que deberá considerar lo siguiente:

- Determinar los grupos biológicos y especificar los requerimientos para cada uno.
- Coordinar con el área médica para confeccionar un manual de dietas el cual deberá de ser respetado por todo el equipo interdisciplinario que trabaja conjuntamente.
- Establecer estándares de ingredientes y elaboración para cada plato, indicando su forma de cocción, equipos necesarios, tiempo de preparación y formas de servicio.
- Por último establecer el costo de la alimentación planificada para cada tipo de régimen.

El control como punto final

Es el punto más importante ya que sin este procedimiento el servicio solo irá en decadencia. Establecer estándares de calidad, determinando las normas y procedimientos cumpliendo con las normas de higiene y seguridad garantizará que el producto final será de buen provecho para el consumidor y esto solo se logra controlando cada etapa de elaboración es decir con el trabajo conjunto de cada área lo cual hará posible satisfacer finalmente las necesidades nutritivas del paciente y personal encargado del hospital. (Moreno, Danelia, 2011).

6. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

Los datos que se describieron y analizaron, corresponden a la muestra del estudio de 23 mujeres y varones del Servicio de Alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón Gutiérrez.

Los resultados se representan en cuatro variables:

1. Características Socio demográficas.
2. Manual de Normas y Procedimiento.
3. Conocimientos y Prácticas sobre Normas y Procedimientos.

I. Características Socio demográficas.

Tabla No. 1

Relación de la población, universo y participantes reales del estudio.

Población	Universo/Muestra	Participantes reales
Jefa del departamento	1	1
Técnica en alimentación	2	1
Cocineras(os)	21	21
Total	24	23

La población estudiada fueron 24 personas que laboran en el Servicio en estudio pero no se logró entrevistar a la otra técnica en alimentación por lo que la muestra quedó en 23.

Tabla No. 2

Relación Edad, Sexo y Tiempo de laborar en el Servicio de Alimentación.

Tiempo de laborar	Edades						Sexo				Total	
	30 a 40		41 a 50		Mayor de 50		Femenino		Masculino			
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Menos de 5 años	3	13.04	1	4.34	0	0	4	17.39	0	0	4	17.39
6 a 15 años	6	26.08	1	4.34	2	8.69	8	34.78	1	4.34	9	39.13
16 a 25 años	1	4.34	3	13.04	0	0	3	13.04	1	4.34	4	17.39
Mayor de 25	0	0	2	8.69	4	17.39	4	17.39	2	8.69	6	26.08
											23	100%

Fuente: Entrevista al personal del servicio de alimentación del H.R.C.G.

Del 100% del personal que labora en el servicio de alimentación el 6 (26.08%) tiene un periodo de laborar entre 6 a 15 años, con edades de 30 a 40 años. Este grupo de edad predominan, porque el personal que se jubila se va reemplazando, las plazas para desempeñar esa funciones necesitan de un personal menor de 30 años, es decir joven y que este más activo para desarrollar las actividades del servicio de alimentación. Este resultado siendo de 8 (34.78 %) de sexo femenino y 1 (4.34%) de sexo masculino. Como se ve predomina el sexo femenino ya que este tipo de trabajo está más a fin a que lo realicen las mujeres, según nuestra cultura. Pero en realidad se requiere del personal masculino para las actividades donde se ejercer fuerza dentro del área para el traslado de material y equipos pesados.

TABLA No 3

Relación del Nivel Académico y Cargos del Personal del Servicio de Alimentación.

NIVEL ACADEMICO	CARGOS								Total	
	Jefa de nutrición		Técnica de nutrición		Supervisora		Cocineras(os)			
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Primaria completa	0	0	0	0	2	8.69	5	21.73	7	30.43
Secundaria completa	0	0	0	0	0	0	9	39.13	9	39.13
Secundaria incompleta	0	0	0	0	0	0	4	17.39	4	17.39
Educación superior completa	1	4.16	1	4.34	0	0	0	0	2	8.69
Educación superior incompleta	0	0	0	0	0	0	1	4.34	1	4.34
									23	100%

Fuente: Entrevista al Personal del Servicio de Alimentación del H.R.C.G

Del 100%(23) del personal que labora el 9 (39.13%) tienen el puesto de cocineras (os) correspondientes con un nivel académico de secundaria completa. Esto refleja que este personal tiene mayor capacidad de entendimiento para desarrollar las funciones del servicio, incluyendo capacitaciones sobre normas y procedimientos. Esto permite dominio y mejoras del funcionamiento del servicio, sin embargo se limita al personal. En la fase de integración se elude la capacitación y adiestramiento con lo que se ofrecería un servicio de calidad. Por otro lado el 5 (21.73%) tiene primaria completa con cargos de cocineras(os), el 4 (17.39%) secundaria incompleta y 2 (8.69%) educación superior completa. Estas son la jefa del departamento y la técnica del servicio de alimentación.

II. Manual de Normas y Procedimientos.

Según entrevista realizada a la responsable del departamento de nutrición referente a la existencia de un Manual de Normas y Procedimientos, respondió que si existe, se le solicitó en físico y nos fue entregado de manera digital elaborado en el año 2008 este está comprendido en dos partes:

- a) Normas, Funciones y Procedimientos del Departamento de Nutrición.
- b) Manual del Servicio de Alimentación.

No cuenta con el manual organizativo del servicio de alimentación hospitalario elaborado en el año de 1990, Este cuenta con Objetivos, Funciones, Políticas, Normas y Procedimientos y las etapas del proceso administrativo.

El MINSA ha elaborado una Normativa 070 Norma Metodológica Para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud, elaborada en Junio del año 2011 para la elaboración y actualización de los manuales internos. Este instrumento fue elaborado para todas las unidades del Ministerio de Salud. (Ver anexo 6)

No existe ningún Manual de Normas y Procedimientos de un servicio de alimentación hospitalario que este actualizado por el Ministerio de salud.

III. Conocimientos y Prácticas sobre Normas y Procedimientos.

TABLA No.4

Conocimientos del Personal sobre Normas del Servicio de Alimentación.

Normas	Conocimientos					
	Si	%	No	%	Total	Total %
Menú	15	71.42	6	28.57	21	100
Dietas	12	57.14	9	42.85	21	100
Almacenamiento	4	19.04	17	80.95	21	100
Inventario y pedido interno	1	4.76	20	95.23	21	100
Producción	10	47.61	11	52.38	21	100
Comensales	9	42.85	12	57.14	21	100
Personal	16	76.19	5	23.80	21	100
Distribución	1	4.76	20	95.23	21	100
Planta física y mantenimiento de equipo.	10	47.61	11	52.38	21	100
Total		41.26%		58.74%		100%

Fuente: Entrevista al Personal que Labora en el Servicio de Alimentación del H.R.C.G

La tabla número 4 expone que el 16 (76.19%) conocen las normas de personal esta son las más conocidas por las cocineras (os) del servicio de alimentación, seguidamente el 15 (71.42%) describen las normas de menú. El 12 (57.14%) conocen las normas de dietas. Del 100% el 41.26 % tienen conocimiento de las normas del servicio de alimentación, este

porcentaje según indica que el personal no maneja el resto de las normas evaluadas, por lo tanto refleja conocimiento deficiente. En un servicio de alimentación las cocineras deben estar capacitadas e informadas de todas las normas y procedimientos que rige su área de trabajo. Sin embargo se puede afirmar de acuerdo a los resultados obtenidos que menos de la mitad del personal conoce y maneja las normas, lo que provoca un bajo rendimiento en el cumplimiento y desarrollo de sus funciones.

TABLA No. 5

Conocimientos de las Cocineras/os sobre Normas de Menú del Servicio de Alimentación.

Normas de Menú	Si	%	No	%	Total	Total
Menú patrón y un ciclo de menú para paciente y personal	12	57	9	43	21	100
Presupuesto asignado	6	29	15	71	21	100
Elaborar menú de dietas especiales y personal	8	38	13	62	21	100
Archivo recetas estandarizadas	2	10	19	90	21	100
Especificar tiempo de comida, tamaño , y nombre de preparación	9	43	12	57	21	100
Total		35.4		64.6		100

Fuente: Entrevista al Personal que Labora en el Servicio de Alimentación H.R.C.G

Los resultados reflejan que el 12 (57%) conoce las normas de menú patrón y un ciclo de menú para paciente y personal. El 9 (43%) tiene conocimiento de las normas para especificar tiempo de comida, tamaño y nombre de preparación .Un 8 (38%) sabe la norma para elaborar dietas especiales y de personal.

La existencia de normas para menú asegura el buen funcionamiento y la calidad de servicio brindado al colectivo de pacientes hospitalizados y del personal trabajador. No obstante de estas normas plasmadas en el manual del MINSA, del 100% solo un

21(35.4%) tienen conocimiento de las normas de menú, esto significa un servicio deficiente según los valores de escala porcentual. También implica monotonía en la alimentación del colectivo, descontrol en las cantidades de porciones servidas y deficiencia en el servicio de las dietas individualizadas. Esto retrasa la mejoría de los pacientes según su condición patológica, ya que la alimentación como parte del tratamiento es uno de los pilares de sanidad hospitalaria.

Tabla 5.1: Conocimientos y Prácticas de las Cocineras/os sobre Procedimientos de Menú del Servicio de Alimentación.

Procedimientos Menú	Si	%	No	%	Total	Total
Calcular requerimiento nutricionales	5	24	16	76	21	100
Definir el tiempo de alimentación	9	43	12	57	21	100
Definir el patrón de menú	4	19	17	81	21	100
Definir grupo de alimentos	5	24	16	76	21	100
Definir el tamaño de la porción calculada.	5	24	16	76	21	100
Tomar en cuenta los equipos disponibles y recursos humanos	0	0	0	0	21	100
Total		26.8%		73.2%		100%

Fuente: Entrevista al personal que labora en el servicio de alimentación del H.R.C.G

Los resultados obtenidos muestran que el 9 (43%) conocen sobre el procedimiento de definir el tiempo de alimentación. El 5 (24%) conocen los procedimientos para definir el grupo de alimentos. Del 100% solo un 26.8% realizan los procedimientos que se evaluaron en la entrevista y que están normados por el MINSA, indicando que según los parámetros de evaluación están deficientes ya que está por debajo del rango menor de 59%. Estos aspectos dan como resultado baja calidad del trabajo, poca presentación en la variabilidad del menú, insuficientes requerimientos calóricos y una mala planificación. Esta norma no la planifican las cocineras pero, tiene que tener conocimientos de estas ya que ellas tienen que pesar, medir, preparar y servir los alimentos de las dietas individualizadas valoradas por la nutricionista clínica.

Según lo observado sobre estos procedimientos no hay una variabilidad en la elaboración de menú de pacientes y dietas individualizadas, solamente existe un menú general donde se derivan únicamente las dietas hipo sódicas, el personal etiqueta cada una de las diferentes dietas el cual no cumplen con sus requerimientos nutricionales.

TABLA No. 6

Conocimientos de las Cocineras (os) sobre Normas de Dieta del Servicio de Alimentación.

Normas de Dietas	Si	%	No	%	Total	Total
Debe ser prescrita por el médico conjuntamente con la nutricionista clínica.	9	43	12	57	21	100
La solicitud de un tratamiento dietético debe llevar peso, sexo, talla, diagnóstico del Paciente, cama, fecha, sala y nombre del paciente.	1	5	20	95	21	100
Revisar diariamente las dietas especiales que coincidan con la prescripción dietética.	1	5	20	95	21	100
El cambio de dietas y solicitud de esta debe notificarse al servicio de Nutrición el mismo día antes de las 9: am	4	19	17	81	21	100
Total		18%		82%		100

Fuente: Entrevista al personal que labora en el servicio de alimentación H.R.C.G

Los datos de tabla proyectan que el 9 (43%) tiene conocimiento sobre las normas de dietas que debe ser prescritas por el médico de forma conjunta con la nutricionista, y un 4 (19%) conocen que el cambio de dietas y solicitud debe notificarse al servicio de alimentación antes de las 9:00 de la mañana del mismo día. Del 100% un 18% manejan las

normas de dietas, lo que quiere decir que existe un conocimiento deficiente según la escala evaluativa que los ubica por debajo del 59%,

Con los resultados obtenidos se puede decir que no existe un conocimiento adecuado sobre las normas de dieta lo que perjudica a la recuperación nutricional y fisiológica del paciente. Además el desconocimiento de estas normas es un factor que influye en la inexistencia de dietas individualizadas debido a la falta de presupuestos y gestión por parte de las autoridades competentes.

Tabla 6.1: Conocimientos y Prácticas de las Cocineras/os sobre Procedimientos de Dietas del Servicio de Alimentación.

Procedimientos Dietas	Si	%	No	%	Total	Total
El médico determinara la prescripción dietética del paciente según estado fisiológico y la escribirá en el expediente Clínico.	3	14	18	86	21	100
El nutricionista clínico en conjunto con el médico analizara la prescripción dietética en caso de cambio deberá anotar en el expediente clínico,	2	9	19	91	21	100
Las dietas deberán ser calculadas por el nutricionista clínico y elaborar en original y copia entregar copia al jefe de cocina y archivar el original.	2	9	19	91	21	100
Total		10.66		89.33		100

Fuente: Entrevista al personal que labora en el servicio de alimentación H.R.C.G

Del 100% solo un 10.66% saben los procedimientos, siendo este un conocimiento deficiente según parámetros establecidos ya que se encuentra menor del 59 %. En el servicio de alimentación no hay preparación de dietas individualizadas por lo tanto no practican estos procedimientos.

Según lo observado se pudo constatar que aunque existe el área de dietas terapéuticas en la planta física no es utilizada para tal fin, sino para la elaboración de las dietas generales de la cual se derivan las dietas; diabética e hipo sódica.

TABLA No. 7

Conocimientos de las Cocineras(os) sobre Normas de Almacenamiento del Servicio de Alimentación.

Normas de Almacenamiento	Si	%	NO	%	Total	Total
Los alimentos deben almacenarse por clase, grupos, y categorías para que sea fácil localizarlos tomando en cuenta la demanda de cada alimento y la disponibilidad del espacio.	5	24	16	76	21	100
Descartar los productos defectuosos, dañados, o deteriorados, con su respectiva acta de desechos.	3	14	18	86	21	100
Limpiar y ordenar diario el almacenamiento de los alimentos.	3	14	18	86	21	100
Llevar cardex diario.	2	10	19	90	21	100
Entregar alimentos según requisita autorizada.	2	10	19	90	21	100
Almacenar los productos más pasados cerca del suelo y los más livianos en las partes altas	2	10	19	90	21	100
Realizar aseo diario. No guardar en la despensa bolsos y objetos personales.	2	10	19	90	21	100
No se permite el almacenamiento de alimentos ajenos al consumo del servicio de alimento	2	10	19	90	21	100
Evitar el almacenamiento de productos por más tiempo del establecido, aun cuando existan buenas condiciones de almacenamiento.	2	10	19	90	21	100
Huevos conservarse a en un lugar seco y fresco a una Temperatura de 4 a 7 ° C	2	10	19	90	21	100

Pescado debe usarse inmediatamente o empaquetarlo con hielo hasta su consumo.	2	10	19	90	21	100
Las carnes debe almacenarse en recipientes plásticos y a temperatura de congelamiento igual el Pollo y resto de productos cárnicos.	2	10	19	90	21	100
La leche fresca debe estar refrigerada y tapada	2	10	19	90	21	100
Queso debe guardarse empaquetado y envuelto para que no se seque.	2	10	19	90	21	100
Crema, mantequilla, necesitan refrigeración, Pan y tortillas en lugar fresco y ventilación.	2	10	19	90	21	100
Cereales, azúcares y granos deben almacenarse en bolsas o sacos entrecruzados se colocaran en polines a 40 cm del suelo en un lugar ventilado y seco.	3	14	18	86	21	100
Frutas y vegetales : guardar en cajillas plásticas perforadas y en anaqueles de hacer inoxidable a temperatura de 4 a 10 ⁰ C	2	10	19	90	21	100
Total		11.52%		88.47%		100

Fuente: Entrevista al Personal que Labora en el Servicio de Alimentación del H.R.C.G

EL porcentaje más alto es del 5 (24%) y refleja conocimientos sobre la norma, de que los alimentos deben almacenarse por clase, grupos y categorías para su fácil localización, tomando en cuenta la demanda de cada alimento y la disponibilidad del espacio. Es muy importante que el personal tenga conocimiento de todas las normas de almacenamiento, ya que si hay un mal funcionamiento en bodega con los alimentos se puede facilitar una contaminación cruzada.

En los resultados obtenidos se refleja que del 100 % solo un 11.52 % de las cocineras(os) , tienen conocimientos deficientes ya que se encuentra por debajo del 59 %. Esto trae como consecuencia a pérdidas y un mayor desembolso. Cabe mencionar que la mayoría de las cocineras entrevistadas referían decir que ellas no tenían por qué tener conocimientos sobre esta norma ya que ellas no laboran en bodega

Tabla No. 7.1: Conocimientos y Prácticas de las Cocineras(os) sobre los Procedimientos de Almacenamiento del Servicio de Alimentación.

Procedimientos de Almacenamiento	SI	%	NO	%	Total	Total
De acuerdo a las características de los alimentos se diferencian cuatro tipos: víveres secos, perecederos semiperecederos.	2	10	19	90	21	100
Los alimentos deberán almacenarse exclusivamente en lugares destinados evitando se ubiquen elementos ajenos (artículos de limpieza, medicamentos. Artículos de librería) Evitar que los alimentos tengan contacto con el piso y paredes.	2	10	19	90	21	100
Los alimentos se deberán consumir a su fecha de ingreso generando en sistema de rotación que evite el estancamiento de la mercadería (lo primero que ingresa es lo primero que sale).	1	5	20	95	21	100
Evitar el contacto de los diferentes tipos de alimentos crudos entre si (carnes, verduras, frutas, lácteos.)	2	10	19	90	21	100
Resguardar los alimentos y preparaciones listos para servirles de otros potencialmente contaminantes, es necesario disponer de distintos equipos o recipientes con compartimento convenientemente aislados se define como contaminantes las carnes crudas, los vegetales y frutas no lavados.	2	10	19	90	21	100
Contar con superficies no porosas y de fácil limpieza.	0	0	21	100	21	100
Total		7.5		92.5		100

Fuente: Entrevista al personal que labora en el servicio de alimentación H.R.C.G

En este procedimiento de las 21 personas entrevistadas, el (7.5%) practica lo que resulta deficiente. Es de vital importancia que se den a conocer estos procedimientos al personal de cocina ya que independientemente que no tengan la responsabilidad de bodega, pueden ejercer en cualquier momento el cargo, por ausencia de la supervisora ya que es la encargada de la bodega del día. En la observación, se pudo notar que en la bodega de alimentos no se lavan las cajillas donde se guardan los vegetales. Tampoco realizan el lavado de estos antes de su ingreso a los cuartos fríos y hay falta de polines para su almacenamiento.

TABLA No 8

Conocimientos de las Cocineras(os) sobre Normas de Inventario y Pedido Interno de Alimentos del Servicio de Alimentación.

Normas de Inventario y Pedido Interno de Alimentos.	SI	%	NO	%	Total	Total
Debe levantar un inventario perpetuo de todos los alimentos (entrada salida).	1	5	20	95	21	100
Los formularios de pedido diario a la despensa del día deberán archivarse y usarse como control del proceso.	1	5	20	95	21	100
Los alimentos se pasaran diariamente a la despensa del día del Servicio de Alimentación.	1	5	20	95	21	100
Los alimentos deberán ser pesados. Contados antes de su entrega a la supervisora.	1	5	20	95	21	100
Total		5%		95%		100

Fuente: Entrevista al Personal que Labora en el Servicio de Alimentación H.R.C.G

Del 100 % el 5% de las personas entrevistadas tiene conocimiento de las normas de inventarios y pedido interno. Estos presentan conocimientos deficientes sobre las normas y pueden tener como consecuencia la falta de control y supervisión lo que puede conllevar al incumplimiento de las raciones programadas de acuerdo al menú y al número de raciones por tiempo de comida.

Tabla No 8.1: Conocimientos y Prácticas de las Cocineras(os) sobre Procedimientos de Inventario y Pedido Interno de Alimentos.

Procedimientos de Inventario y Pedido Interno	SI	%	NO	%	Total	Total
Usar los formatos establecidos para cada inventario pedido interno.	1	5	20	95	21	100
Los alimentos se retiraran con la hoja de pedido diario a despensa firmado por la responsable del servicio y/o asistente este se hará en tiempo y forma.	1	5	20	95	21	100
Realizar el inventario diario de equipo menor y mayor.	1	5	20	95	21	100
Realizar inventario diario de existencia de alimentos de bodega o despensa del día.	1	5	20	95	21	100
Si por algún motivo se daña algún alimento o equipo reportar a su jefe inmediato.	1	5	20	95	21	100
Total		5%		95%		100

Fuente: Entrevista al Personal que Labora en el Servicio de Alimentación H.R.C.G

En los datos encontrados reflejan que del 100% el (5%) tienen un conocimiento deficiente de esta norma por que las encargadas de realizarlo deben cumplir con esto y deben saber con qué equipos cuentan, y que alimentos hay en existencia para su debida preparación.

Se logro observar que hay falta de equipo mayor y menor por lo cual las cocineras llevan utensilios desde su hogar para laborar, ya que el servicio no cuenta con un presupuesto para suplir las necesidades que genera el mismo.

TABLA No 9

Conocimientos sobre Normas de Producción de las Cocineras (os) del Servicio de Alimentos.

Normas de Producción.	SI	%	NO	%	Total	Total
Emplear equipo adecuado según preparación a elaborar.	11	52	10	48	21	100
Realizar actividades de acuerdo a la hoja de producción.	11	52	10	48	21	100
Aplicar técnicas adecuadas en la preparación de alimentos	12	57	9	43	21	100
Garantizar la producción de alimentos según horario de distribución	13	62	8	38	21	100
Mantener limpia y ordenada las diferentes áreas de producción	13	62	8	38	21	100
Total		57%		43%		100

Fuente: Entrevista al Personal que Labora en el Servicio de Alimentación H.R.C.G

En la entrevista realizada se pudo constatar que el 13 (62%) conocen las normas de producción de alimentos según el horario de distribución y el otro 13 (62%) mantienen limpia las diferentes áreas de producción. Del 100% el 57% conocen sobre las normas de producción siendo este deficiente. . Esto se debe a la falta de supervisión, capacitación, y en gran parte a la poca existencia de equipos en el servicio de alimento.

Tabla No.9.1: Conocimientos y Prácticas de las Cocineras(os) sobre Procedimientos de Producción del Servicio de Alimentos.

Procedimientos de Producción	SI	%	NO	%	Total	Total
La supervisora resp. Del turno deberá recibir los alimentos del resp, de bodega y entregarlos al área de preparación.	10	48	11	52	21	100
Las cocineras deben preparar los alimentos en base al menú.	10	48	11	52	21	100
Servir las preparaciones y entregar al responsable de la distribución.	7	33	14	67	21	100
La supervisora debe anotar las cantidades de alimentos preparados y tamaño de la porción.	7	33	14	67	21	100
Se deben probar los alimentos con cucharas.	5	24	16	76	21	100
Total		37.2		62.8		100

Fuente: Entrevista al Personal que Labora en el Servicio de Alimentación H.R.C.G

En los resultados se puede ver que el 10 (48%) conocen que la responsable del turno debe recibir los alimentos y entregarlos a las áreas de preparación y otro 10 (48%) saben que deben servir las preparaciones y entregarlas al responsable de la distribución. Del 100% de las cocineras entrevistadas un 37.2% tienen conocimiento de estas mismas, siendo un porcentaje muy deficiente. Según la observación realizada no cuenta con suficientes equipos para la preparación de alimentos y no hay carretillas para el traslado de alimentos del área de preparación al área de distribución

TABLA No.10

Conocimientos de las Cocineras (os) sobre Normas de Comensales del Servicio de Alimentación.

Normas de Comensales	SI	%	NO	%	Total	total
Hacer fila para mantener el orden	11	52	10	48	21	100
Mostrar su tarjeta de alimentación el ingresar al comedor de lo contrario no será atendido.	1	5	20	95	21	100
Cumplir con el horario de distribución establecido por el servicio de alimentación, por lo tanto no se atenderá fuera de horario, excepto casos especiales.	12	57	9	43	21	100
No deberá comer fuera del área y no puede sacar del área utensilios que sean del servicio	5	24	16	76	21	100
No fumar dentro del comedor y Servicio de Alimentación.	4	19	17	81	21	100
Entregar su bandeja al área de lavado de vajillas después de haber terminado de comer.	7	33	14	67	21	100
Total		31.66		68.34		100

Fuente: Entrevista al Personal que Labora en el Servicio de Alimentación H.R.C.G

Las normas de comensales el 12 (57%) conocen la norma de cumplir con el horario de distribución establecido por el servicio de alimentación. Mientras que un 11 (52%) conocen la normativa de hacer fila para mantener el orden. De un 100% solo un 31.66% tiene conocimientos sobre las normas de comensales y se puede ver que se encuentra deficiente, según valores estipulados encontrándose en el 59%. Refleja que hay una mala organización y que no hay un control de raciones servidas debido a que no presentan tarjetas al momento de retirar su alimentación.

Tabla No. 10.1: Conocimientos y Prácticas de las Cocineras(os) sobre Procedimientos del Comensal del Servicio de Alimentación.

Procedimientos Comensal	Si	%	no	%	Total	Total
El comensal recibirá los alimentos en su respectiva bandeja.	10	48	11	52	21	100
La distribución la hará el personal del comedor de acuerdo al tamaño de la porción establecida y en la bandeja correspondiente.	4	19	17	81	21	100
El personal del servicio recibe las preparaciones de la cocinera debidamente contadas y las colocara en la barra de auto servicio.	5	24	16	76	21	100
Total		30.33%		69.66%		

Fuente: Entrevista al Personal que Labora en el Servicio de Alimentación H.R.C.G

En los procedimientos de comensales se refleja que el 10 (48%) tiene conocimiento cada uno de ellos debe recibir su alimentación en su respectiva bandeja. Del 100% solo un 30.33% saben de esta práctica. Por lo tanto, se encuentra dentro de los rangos deficientes. En la observación se visualizó que el personal no hace uso de la tarjeta de ingreso al comedor, no comen en el comedor, retiran los alimentos en recipientes inadecuados. Solamente los acompañantes hacen uso de bandejas y no hacen filas al ingresar al comedor.

TABLA No.11

Conocimientos sobre Normas para el Personal de las Cocineras(os) del Servicio de Alimentación.

	si	%	No	%	Total	Total
Normas para el personal						
Pasar un examen general de salud cada 6 meses para determinar su estado de salud cada 6 meses, exudado faríngeo, Biometría hemática, VDRL, BAAR, parasitoscopico.	12	57	9	43	21	100
Cumplir con su hoja de trabajo y con cualquier otra actividad que la asigne su resp, inmediato.	15	71	6	29	21	100
Asistir a los turnos y horarios programados.	15	71	6	29	21	100
Cumplir con todas las actividades que indique y describe su cargo.	12	57	9	43	21	100
Prohibido el ingreso al área del S de A al personal ajenas a la unidad.	8	38	13	62	21	100
Usar uniforme limpio, zapatos cerrados de cuero y suela de hule.	16	76	5	24	21	100
No se permiten el uso de alhajas durante sus horas laborables.	15	71	6	29	21	100
Usar su gorro o redecilla	17	81	4	19	21	100
Lavarse las manos las veces que fuesen necesarias.	18	86	3	14	21	100
No usar uñas largas y con esmalte.	15	71	6	29	21	100
No fumar dentro del área.	9	43	12	57	21	100
Total		61.27%		38.72%		100%

Fuente: Entrevista al Personal que Labora en el Servicio de Alimento del H.R.C.G

Según estos resultados en esta norma el mayor porcentaje es de 17 (81%) y corresponde a la normativa de utilizar su gorro y redecilla. Un 16 (76%) conocen que deben usar uniforme limpio, zapatos cerrados de cuero y suela de hule. Un 15 (71%) conocen sobre

cumplir con su hoja de trabajo, asistir a los turnos y horarios programados, no es permitido uso de alhajas uñas largas y con esmaltes.

Del 100% solo el 61.27% tiene conocimiento de estas normas del personal siendo este un porcentaje regular de acuerdo a los valores establecidos. Cabe señalar que las cocineras(os) en esta norma es bastante frecuente ya que esta es un pilar principal para el ingreso al área.

Tabla No.11.1: Conocimientos y Prácticas de las Cocineras(os) sobre Procedimientos del Personal del Servicio de Alimentación.

Procedimientos del Personal.	SI	%	NO	%	total	Total
Estas actividades deberán ser supervisadas y ejecutadas por la nutricionista jefe, técnicas y supervisoras responsables del servicio alimentación.	4	19	17	81	21	100
Recursos humanos es el responsable de hacer el reclutamiento del personal de cocina en conjunto con la jefa responsable del departamento de nutrición.	0	0	21	100	21	100
Total		9.5%		90.5%		100%

Fuente: Entrevista al Personal que Labora en el Servicio de Alimento del H.R.C.G.

En los procedimientos sobre las prácticas del personal, de un 100% solo un 9.5% las conocen según rangos establecidos se encuentra deficiente ya que está por debajo del 59%, Se pudo observar una falta de información de parte del personal que labora en dicho servicio por falta de capacitación, supervisión e interés de parte de las responsables del

departamento de nutrición, ya que el personal labora con aretes, zapatos inadecuados, anillos, relojes, uñas con esmalte.

TABLA No. 12

Conocimientos de las Cocineras(os) sobre Normas de Distribución del Servicio de Alimentación.

Normas de Distribución	SI	%	NO	%	Total	Total
Ingresar al área con la ropa adecuada y previo lavado de mano.	12	57	9	43	21	100
Verificar y asegurar la existencia de los insumos a utilizar.	9	43	12	57	21	100
Verificar que el equipo presente las condiciones higiénicas requeridas.	7	33	14	67	21	100
Acondicionar los alimentos utilizando utensilios, equipos y recipientes apropiados maximizando el contacto de los alimentos con las manos, mediante la utilización de pinzas, cucharas.	5	24	16	76	21	100
Mantener las mesas de trabajo y utensilios limpios y ordenados durante y al finalizar las actividades.	11	52	10	48	21	100
Cumplir con las cantidades especificadas en las hojas de dietas terapéuticas haciendo uso de las cucharas y tazas graduadas a fin de asegurar los requerimientos nutricionales del paciente.	1	5	20	95	21	100
Las preparaciones deben Mantenerse y ser trasladadas a temperaturas adecuadas hasta su utilización. Por encima de los 70° C y por debajo de los 5°C con el fin de prevenir la multiplicación de microorganismos patógenos.	2	9.5	19	90.5	21	100
Las preparaciones nunca deben ser trasladadas al descubierto a través de los distintos sectores del establecimiento, pues se corre el riesgo de contaminarse.	4	19	17	81	21	100

Total		30.31%		69.68%		100%
-------	--	--------	--	--------	--	------

Fuente: Entrevista al Personal que Labora en el Servicio de Alimentación H.R.C.G

En la norma sobre distribución de los alimentos, de las 21 entrevistas realizadas en el servicio de alimentación según resultados encontrados el 12 (57%) del personal saben la norma sobre como ingresar al área con ropa adecuada y previo lavado de manos,. El 11 (52%) cocineras(os) conocen sobre mantener las mesas de trabajo y utensilios limpios y ordenados durante y al finalizar las actividades. Un 9 (43%) conocen que hay que verificar la existencia de cada producto. Del 100% solo un 30.31% tienen conocimiento de esta normas.

Como se puede ver, se encuentra debajo de los rangos lo cual es deficiente, estos resultados traen como efecto una mala manipulación, mal funcionamiento del trabajo, cruce y contaminación de alimentos.

Tabla No. 12.1: Conocimientos y Prácticas de las Cocineras(os) sobre Procedimientos de Distribución del Servicio de Alimentación.

Procedimientos de Distribución	SI	%	NO	%	Total	Total
Para trasladar los alimentos al paciente se enviara en los carros termos.	4	19	17	81	21	100
Los alimentos o preparaciones nunca deben ser trasladados al descubierto atreves de los distintos sectores del servicio de alimentos se corre el riesgo se contaminen.	5	24	16	76	21	100
Usar vasos y tazas descartables para pacientes sépticos u otra índole que amerite hacer uso de este.	4	19	17	81	21	100
Llevar control de las raciones servidas al usuario (paciente y personal otros,) por	4	19	17	81	21	100

tiempo de comida.						
Encender la mesa caliente para que los alimentos se mantengan a temperatura adecuada al consumo.	2	9.5	19	90.5	21	100
Total		18.1%		81.9%		100%

Fuente: Entrevista al Personal que Labora en el Servicio de Alimentación H.R.C.G

En los procedimientos de distribución de los alimentos alimentación, del 100% solo un 18.1% saben de estos procedimientos, encontrándose deficientes ya que se encuentra por debajo del 59%. En la observación el personal ejerce la práctica, realiza las funciones de acuerdo a la rutina del trabajo, y aunque no conocen los procedimientos lo realizan mecánicamente. Esto trae como consecuencia deficiencias en la calidad del trabajo perjudicando a los comensales (pacientes y personal), no hay control de raciones servidas, y los alimentos a servir se enfrían ya que la mesa caliente se encuentra en mal estado.

TABLA No 13

Conocimientos de las Cocineras(os) sobre Normas de Planta Física del Servicio de Alimentación

Normas de Planta Física	Si	%	No	%	Total	Total
Mantener una buena ventilación en el servicio.	13	62	8	38	21	100
Cumplir el programa de limpieza establecido.	14	67	7	33	21	100
Limpiar de inmediato cualquier líquido derramado en la cocina, despensa y comedor.	12	57	9	43	21	100
Fumigar trimestralmente para el control de roedores e insectos.	10	48	11	52	21	100
Mantener limpia el área de basura y los instrumentos de limpieza.	12	57	9	43	21	100
Desinfectar las instalaciones, muros, pisos,	10	48	11	52	21	100

paredes, equipos y utensilios.						
Limpiar las mesas de trabajo y carretillas hospitalarias . Deben limpiarse antes y después de su uso.	15	71	6	29	21	100
Se debe recolectar la basura mínimo 3 veces al día y mantener limpio los recipientes, los que deben ser de material lavable y con tapa.	5	24	16	76	21	100
El equipo mayor y menor se debe lavar y limpiar según el procedimiento y periodicidad establecida en los programas de limpieza.	9	43	12	57	21	100
Los equipos y material de mesa deberán ser de acero inoxidable, construido de manera que permitan su limpieza y conservación.	8	38	13	62	21	100
Total		51.5%		48.5%		100%

Fuente: Entrevista al Personal que Labora en el Servicio de Alimentación H.R.C.G

En esta norma de la planta física y mantenimiento del equipo el 15 (71%) tienen conocimientos que hay que limpiar las mesas de trabajo y carretillas hospitalarias, el 14 (67%) conocen los programas de limpieza establecidos. El 13 (62%) conocen como mantener una buena ventilación en el servicio. Del 100% solo un (51.1%) tienen conocimiento de estas normas, por lo tanto es muy importante la limpieza tanto de la planta física como de los equipos, la higiene del servicio de alimentación es vital, para evitar la contaminación cruzada de los alimentos y proliferación de roedores e insectos. También el cuidado y manejo de los equipos ya que esto puede afectar en el cumplimiento de tiempo, para la elaboración y variabilidad de las preparaciones de menú.

Tabla No. 13.1 Conocimientos y Prácticas de las Cocineras(os) sobre Procedimientos de Planta Física del Servicio de Alimentación.

Procedimiento Planta Física	Si	%	No	%	Total	Total
Los equipos y utensilios de cocina deberán ser de acero inoxidable	7	33	14	67	21	100
Después de haberse usado deberán de	3	14	18	86	21	100

lavarse con agua detergente y cloro.						
Se debe recolectar la basura mínimo 3 veces al día y mantener limpios los recipientes, los que deben ser de material lavable y con tapa.	0	0	21	100	21	100
Elaborar un plan de mantenimiento preventivo para el equipo mayor y menor.	3	14	18	86	21	100
Esterilizar sumergiendo la vajilla o utensilios en agua caliente (77 °C - 100 °C) 5 minutos en solución química (cloro de dilución apropiada)	5	24	16	76	21	100
Almacenar ollas, panas boca abajo, bandejas una sobre de otra en un lugar limpio.	0	0	21	100	21	100
Secar al aire	0	0	21	100	21	100
Total		12.14%		87.85%		100%

Fuente: Entrevista al Personal que Labora en el Servicio de Alimentación H.R.C.G

En entrevista realizada a las 21 personas del personal del servicio de alimentación los resultados del estudio indican que de un 100% solo un 12.14% conocen los procedimientos siendo este deficiente encontrándose esta menos del 59% según nuestro parámetros de evaluación. En la observación el personal como parte del procedimiento, lo ejerce de una manera empírica no cumpliendo con lo establecido. Hay limpieza y lavado de la planta física una vez por semana, no hay suficientes depósitos de basura dentro del área del servicio de alimento. No cuentan con programas de mantenimiento preventivo del equipo mayor y la basura la retiran hasta que se llena el recipiente lo cual puede proliferar bacterias, insectos, contaminando el ambiente y la alimentación.

TABLA No.14

Conocimientos sobre Normas de la Responsable del Departamento de Nutrición del H.R.C.G

Preguntas	Posible Respuestas	Respuestas Nutricionista jefa	B	R	D
1-¿Cuentan con el manual organizativo del servicio de alimentación?	Si-no	Si	B		
2-¿Existen objetivos en el servicio de alimentos?	Si-no	Si	B		
3-¿Cuáles son los objetivos?	-Garantizar una alimentación balanceada y higiénica paciente y personal. -Ofrecer menú atractivo equilibrado nutricionalmente. -Realizar compras. - Almacenamiento adecuado. -Servir alimentos con calidad tanto organoléptica como higiénica.	Gerencia de los procesos administrativos. Brindar alimentación adecuada.	B		

<p>4-¿Cuáles son las políticas?</p>	<p>-Cumple los objetivos del servicio de acuerdo los reglamentos institucionales y manuales aprobados. -Cumplir con lo normado del MINSA central. -Contar con personal capacitado y seleccionado. -Contar con equipos y materiales necesarios para su funcionamiento.</p>	<p>Atención gratuita. Atención con calidad y calidez. Respeto a los derechos del paciente.</p>	<p>B</p>		
<p>5-Existen normas del departamento de nutrición?</p>	<p>Si-No</p>	<p>Si</p>	<p>B</p>		
<p>6-Cuáles son las normas?</p>	<p>Normas de: Menú, compras, dietas, almacenamiento, de inventario, producción, distribución, para comensales, personal, planta física y mantenimiento de equipos.</p>	<p>Normas de: Menú, compras, dietas, almacenamiento, de inventario, producción, distribución, para comensales, personal, planta física y mantenimiento de equipos.</p>	<p>B</p>		
<p>7-Que aspectos son considerados para la elaboración de estas normas?</p>	<p>Normas internacionales. De acuerdo a las funciones Que se desarrollan en el área.</p>	<p>Normas internacionales Seguridad del usuario interno y externos. Calidad del servicio de alimento. Reglamento hospitalario.</p>	<p>B</p>		
<p>8-Que aspecto son considerados para la elaboración de</p>	<p>Ley de carrera civil y código del ministerio de trabajo. Los lineamientos y políticas</p>	<p>Ley de carrera civil y código del ministerio de trabajo.</p>	<p>B</p>		

reglamentos?	establecidas por el MINSA.				
9-Que aspectos son considerados para la elaboración del programa?	Tiempo. Recursos humanos. Recursos materiales.	Necesidades de actualizar normas de procedimientos. Presupuesto.		R	
10-Como está estipulado presupuesto?	Mes Ano Variable	Mes	B		
11-Como está distribuido el presupuesto de alimento?	Esta distribuido por rubro.	Esta distribuido por rubro.	B		
12-Quien asigna el presupuesto de alimentos?	MINSA	MINSA	B		
13-Que instrumento utiliza para elaborar el presupuesto de alimento?	Menú patrón. Recetas estandarizadas. Numero de raciones y tipo de dieta. Proformas de costos. Rubros de alimentos	Menú patrón Numero de raciones y tipo de dieta. Proformas de costos. Rubros de alimentos.	B		
14-En base a que se asigna el salario del personal y otros?	En base a tabla salarial del MINSA central área de RRHH.	En base a tabla salarial del MINSA central área de RRHH.	B		
15-Elabora planes de trabajo en el departamento de nutrición.	Si-No	Si	B		

16-Cada cuanto actualizan el plan de trabajo?	Mensual. Anual.	Anual.	B		
17-Cada cuanto actualiza manual de normas y procedimientos?.	Cada 6 años	Cada 2 años	B		

Fuente: Entrevista a la Jefe Nutricionista del Servicio de Alimentación del H.R.C.G

Se realizó entrevista a la Nutricionista Responsable del Departamento en la cual se crearon 17 preguntas abiertas sobre la etapa de planificación, donde se obtuvieron los siguientes resultados; de las 17 preguntas realizadas respondió 16 preguntas buenas de acuerdo con lo establecido por el manual, esto nos indica que ella maneja muy bien la etapa de planificación, ya que es una etapa de las funciones administrativas que consiste en seleccionar entre diversas alternativas tal como objetivos, políticas, normas, programas y los procedimientos de toda empresa, también implica la toma de decisiones acerca de qué hacer, cómo y cuándo realizarlo, quien lo ejecutará y como controlarlo.

TABLA No.15

Conocimientos sobre Normas de la Técnica en Alimentación del Servicio de Alimentación.

Preguntas	Posible respuesta	Respuesta de la técnica en alimentación	B	R	D
1-¿Cuentan con el manual organizativo del servicio de alimentación?	Si-no	Si	B		
2-¿Existen objetivos en el servicio de alimentos?	Si-no	Si	B		
3-¿Cuáles son los objetivos?	<p>Garantizar una alimentación balanceada y higiénica a paciente y personal.</p> <p>Ofrecer menú atractivo equilibrado nutricionalmente.</p> <p>Realizar compras.</p> <p>Almacenamiento adecuado.</p> <p>Servir alimentos con calidad tanto organoléptica como higiénica.</p>	<p>Mejorar calidad de alimentos.</p> <p>Contar con preparaciones.</p> <p>Mejorar la convivencia del personal</p>		R	

4-¿Cuáles son las políticas?	<p>Cumple los objetivos del servicio de acuerdo al reglamento institucional y manuales aprobados.</p> <p>Cumplir con lo normado del MINSA central.</p> <p>Contar con personal capacitado y seleccionado.</p> <p>Contar con equipos y materiales necesarios para su funcionamiento.</p>	<p>Calidad del menú.</p> <p>Cuidado sobre la alimentación,</p>		R	
5-Existen normas del departamento de nutrición?	Si-No	Si	B		
6-Cuáles son las normas?	Normas de: Menú, compras, dietas, almacenamiento, de inventario, producción, distribución, para comensales, personal, planta física y mantenimiento de equipos.	Normas de: Menú, compras, dietas, almacenamiento, de inventario, producción, distribución, para comensales, personal, planta física y mantenimiento de equipos.	B		
7-Que aspectos son considerados para la elaboración de estas normas?	<p>Normas internacionales.</p> <p>De acuerdo a las funciones que se desarrollan en el área.</p>	Considerar un presupuesto			D
8-Que aspectos son considerados para la	Ley de carrera civil y código del ministerio de trabajo.	En base a horarios para la elaboración de los			D

elaboración de reglamentos?	Los lineamientos y políticas establecidas por el MINSA.	alimentos			
9-Que aspectos son considerados para la elaboración del programa?	Tiempo. Recursos humanos. Recursos materiales.	Programas educativos para los cocineras(os			D
10-Como está estipulado el presupuesto?	Mes Año Variable	Mes	B		
11-Como está distribuido el presupuesto de alimentos?	Esta distribuido por rubro.	Por el personal, pacientes y dietas especiales.			D
12-Quien asigna el presupuesto de alimentos?	MINSA	MINSA	B		
13-Que instrumento utiliza para elaborar el presupuesto de alimentos?	Menú patrón. Recetas estandarizadas. Numero de raciones y tipo de dieta. Proformas de costos. Rubros de alimentos	Ninguno			D
14-En base a que se asigna el salario del personal y otros?	En base a tabla salarial del MINSA central área de RRHH.	En base al MINSA		R	

15-Elabora planes de trabajo en el departamento de nutrición.	Si-No	Si	B		
16-Cada cuanto actualizan el plan de trabajo?	Mensual. Anual.	No respondió			D
17- Cada cuanto actualiza manual de normas y procedimientos?.	Cada 6 años	Cada año	B		

Fuente: Entrevista a la Técnica en Alimentación del servicio de alimentación del H.R.C.G

Entrevista realizada a Técnica del Servicio de Alimentación la cual se efectuó con preguntas abiertas para evaluar los conocimientos sobre la etapa de planificación y se obtuvo los siguientes resultados: de las 17 preguntas que se le realizó la técnica respondió 8 preguntas buenas, de acuerdo a los rangos establecidos se puede definir que ella tiene un conocimiento regular sobre esta etapa de planificación, donde se considera que por falta de capacitación, supervisión y coordinación por parte de la responsable del departamento hacia la técnica es que existe este conocimiento regular.

7. CONCLUSIONES.

Después de haber realizado este trabajo investigativo, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

a) Datos socio-demográficos:

- ✓ La población en estudio sobre Normas y Procedimientos del Servicio de Alimentación, predomina más el sexo femenino y en el grupo de edad de 30 a 40 años.
- ✓ En cuanto a los cargos el mayor número de personas son cocineras (os).
- ✓ El nivel académico que más prevalece es secundaria completa.
- ✓ En los años de laborar en el servicio de alimentación, se obtuvo que de 6 a 15 años es el de mayor antigüedad.

b) Existencia de un manual de Normas y Procedimientos

- En el Servicio de Alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón Gutiérrez, no existe el Manual Organizativo elaborado en el año 1990 regido por el MINSA, solo cuenta con un manual interno de Normas y Procedimientos, elaborado en el año 2008.

c) Datos de Conocimientos sobre Normas y Procedimientos:

- De las 9 Normas estudiadas, resultó que el personal tiene conocimientos deficientes sobre 8 de ellas y solamente tienen conocimientos regular sobre norma de personal.
- En cuanto al conocimiento sobre los Procedimientos de las Normas, se identificó un resultado deficiente.
- El desconocimiento del manejo de las normas y procedimientos se da porque al ingresar el personal a laborar al servicio de alimentación no se les brinda capacitación y entrenamiento de las funciones de cómo deben ejecutarse las labores, cuando y quien debe realizarlas, la supervisión por parte de su superior para verificar su cumplimiento, la falta de presupuesto ya que es un factor importante para la ejecución y funcionamiento para ofrecer una buena alimentación a pacientes y personal, ya que esto influye grandemente en el mal funcionamiento y la calidad del servicio de alimentación, ya que puede producir la

contaminación cruzada de los alimentos lo cual afecta al paciente dando lugar a una mayor estancia hospitalaria.

d) **Prácticas por área sobre normas y procedimientos:**

✓ Se logró observar a las supervisoras y cocineras (os) del servicio, obteniendo los siguientes resultados :

✓ **Área de Recepción:** Se pudo ver que al ingresar los alimentos no hacen el lavado de vegetales y frutas.

✓ **Área de Preparación de Dietas Especiales:** Se pudo comprobar que no se ejecuta ninguna dieta especial, ya que el servicio no cuenta con los utensilios necesarios para su elaboración.

✓ **Área de Almacenamiento:** Se observó que las cajillas donde almacenan los vegetales estaban sucias.

✓ **Área de Inventario y Pedido Interno:** No se realiza el control de inventario de equipo mayor y menor ya que hay deficiencia de estos equipos.

✓ **Área de Producción:** No se encontró un menú para pacientes, solo para el personal.

✓ **Área al Ingreso al Comedor:** No cuentan con la tarjeta de derecho a la alimentación, no utilizan las bandejas del servicio y comen fuera del área del comedor.

✓ **Área de Distribución:** Se verificó que no tienen equipos necesarios para el traslado de los alimentos del Área de Producción para la de distribución.

✓ **Área de Ingreso al Servicio de Alimentación:** En esta se pudo constatar que no hay cumplimiento de estas normas, ya que el personal labora con aretes, calzado inadecuado, maquilladas, esmaltes en uñas.

✓ **Área de Planta Física y Mantenimiento:** No hay suficientes depósitos de basura dentro del área, se recolecta una vez al día, no hay programas de mantenimiento preventivo del equipo mayor, no hay esterilización correcta de lavado de vajilla, la planta física se lava una vez por semana pisos y paredes, fumigación lo realizan cada 3 meses.

e) **Datos sobre los conocimientos de la etapa de planificación**

✓ **Responsable del Departamento de Nutrición:** Demostró tener un conocimiento bueno en cuanto al dominio de la etapa de planificación.

✓ **Técnica en Alimentación:** Sus conocimientos son regulares.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Alice-Eva, Soza, F., & Saavedra, L. S. (1988). *Administración de Servicios de Alimentación Institucional II manual de Teoría y clase Práctica*. Managua Nicaragua.: ACIDI. castro, j. (s.f.).
- castro, j. (1990). nivel de aplicación de procesos administrativos de los departamentos de nutrición y servicio de alimentación de los hospitales de Nicaragua. En et al. managua nicaragua
- Castro, J., Carrillo, P., & DAIGLE, A.-E. (1990). *Nivel de Aplicación del Proceso Administrativo en los Departamentos de Nutrición y Servicios de Alimentación de los hospitales de Nicaragua*. Managua, Nicaragua: MINSAs.
- DAIGLE, A.-E. (1986). *Administración de servicios de Alimentación Institucional I Manual de Teoría, Laboratorio y clase Práctica*. Montreal Quebec Canada: Sherbrooke est.
- Daigle, A.-E., Carrillo, P., & Castro, J. (1990). *Manual Organizativo del Servicio de Alimentación Hospitalario*. Managua Nicaragua: MINSAs.
- eva daigle, A., Castro, J., & Carrillo, P. (1990). *Manual organizativo del servicio de alimentación hospitalario*. Nicaragua.
- jeannine castro, e. a. (1990). nivel de aplicación del proceso administrativo en los departamentos de nutrición y servicios de alimentación de los hospitales de Nicaragua. managua nicaragua.
- kramer, & james. (agosto de 2014). *servicio de alimentación a nivel hospitalario*. Obtenido de <http://nutricion>
- Moreno, Danelia. (9 de junio de 2011). *servicio de alimentación a nivel hospitalario*. Obtenido de consultorio de nutrición: <http://nutricionpy.webnode.es/news/servicio-de-alimentacion-a-nivel-hospitalaria/>
- Oceano. (2005). *editorial oceano*. Recuperado el 23 de noviembre de 2013, de www.oceano.com
- Roman, H., Navarro, D., & Selva, L. (2011). En *Norma Metodológica para la elaboración de Normas, Manuales, Guías y protocolos del sector salud*. Managua, Nicaragua.

Anexo



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional
El Pueblo, Presidente!

NICARAGUA
2014
HACIENDO
Patria!

Managua 01 de Diciembre del 2014
REF: DDI-GAL-12-779 -14

Doctora
Gretel Sequeira.
Subdirectora Docente HRCG
SILAIS Managua
Su oficina

Estimada Dra. Sequeira:


Por este medio me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que se ha solicitado autorización para que las Bachilleres; **Fátima del Rosario Quijano Moran, Heydi Julieth Urbina López y Milagros Suyen Téllez Gutiérrez** estudiantes del V año de la carrera de Licenciatura en Nutrición del POLISAL-UNAN Managua, realicen trabajo de investigación titulado **Gerencia de Servicios de Alimentación "Nivel de Conocimientos y Prácticas sobre Normas y Procedimientos del personal del Servicio de Alimentación del Hospital Roberto Calderón Gutiérrez, Noviembre 2014.**

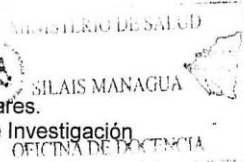
Tengo a bien expresarle que la información se recolectará a través entrevista realizada a personal de salud que labora en el servicio de Nutrición. El período para la recolección de la información será a partir del día 2 al 12 de Diciembre del presente año.

Por lo antes descrito contando con su anuencia, estamos autorizando a las estudiantes antes mencionadas y solicito de su apoyo a fin de que se garantice el monitoreo de la actividad investigativa y que los resultados del estudio sean revisados por su Unidad de Salud antes de su divulgación, así mismo se deberá garantizar una copia. Adjunto instrumento de recolección de información.

Sin más a que hacer referencia, me despido de usted.

Atentamente,


Dra. Gilma Arias Linares.
Directora Docencia e Investigación
SILAIS Managua



Cc: Interesado


FAMILIA Y
COMUNIDAD
EN
VICTORIAS!

**CRISTIANA, SOCIALISTA,
SOLIDARIA!**

MINISTERIO DE SALUD - SILAIS MANAGUA
Colonia Xolotlán, de la Iglesia Católica ½ c al
lago. Managua, Nicaragua. PBX (505) 22515740.
Email: silaismanagua@minsa.gob.ni

Anexo2Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua

Unan -Managua



Formula de consentimiento informado para los participantes de investigación.

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a usted una clara explicación de la naturaleza de lo que pretendemos realizar con nuestra investigación, así como sus roles como participantes.

Dicha investigación es conducida por los estudiantes de la carrera de la Licenciatura en Nutrición que cursan el V año: Bra. Fátima Quijano, Bra. Heydi Urbina y Bra. Milagro Gutiérrez de la facultad POLISAL-UNAN Managua, el objetivo del estudio es Evaluar el Conocimiento y Prácticas sobre Normas y Procedimientos del Servicio de Alimentación del Hospital Roberto Calderón Gutiérrez en el período de Noviembre – Febrero 2015

Si acepta participar en nuestro estudio, se le solicita:

- Se le pedirá que respondan a las preguntas planteadas en la entrevista al tema de la investigación, las cuales no les quitaran mucho tiempo
- Las preguntas de la entrevista son fáciles de responder, en el caso de que tenga alguna duda puede preguntar a la persona encargada de este estudio, para despejar todas sus inquietudes.

Beneficios

- ✓ Con la información recolectada, se va evaluar los Conocimiento y Practicas sobre Normas y Procedimientos del Servicio de Alimentación del Hospital Roberto Calderón Gutiérrez. No se brindara, ni le daremos ninguna compensación económica por su participación en el estudio.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Su respuesta al cuestionario será anónima una vez transcrita.

Fátima Quijano, Milagro Téllez, Heydi Urbina

DESDE YA SE LES AGRADECE SU PARTICIPACIÓN.

- Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por los estudiantes de V año de Nutrición del POLISA – UNAN Managua
- He sido informado (a) acerca del objetivo del estudio.
- Me han informado que responderé a preguntas del cuestionario acerca del estudio y que me quitara 15 minutos de mi tiempo.
- La información que brinde será confidencial.
- He recibido información que puedo realizar preguntas sobre el estudio en cualquier momento y que también puedo retirarme si lo deseo sin que afecte a mi persona en ninguna instancia.

A quien contactar:

- Si tengo preguntas sobre mi participación y los resultados en este estudio, puedo contactar al, Bra. Fátima Quijano al cel. 83965287, Bra. Heydi Urbina al cel. 57130959, Bra. Milagro Gutiérrez al cel. 88964476.
- He leído toda la información descrita en esta fórmula, antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Firma del participante: _____

Nombre del participante: _____

_____/_____/_____

Fecha (día/mes/año)

Firma de los responsables del estudio:

_____ Bra. Fátima Quijano.

_____ Bra. Milagro Gutiérrez.

_____ Bra. Heydi Urbina

Anexo 3 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN-MANAGUA

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD DR. LUIS FELIPE MONCADA

NUTRICIÓN -POLISAL

INSTRUMENTO 1



La presente entrevista es para un trabajo de investigación dirigida a nutricionista Responsable del Departamento y técnica de alimentación del Servicio de Alimentación cuyos resultados serán realizados para evaluar conocimientos y prácticas sobre normas y procedimientos del personal del servicio de alimentación del Hospital Roberto Calderón de Managua. Instrumento diseñado para el uso del encuestador, la información que nos brindara será confidencial y se utilizara única y exclusivamente para fines del presente estudio.

I. Características socio demográficas. Fecha _____

1. Nombres y apellidos (Iniciales): _____
2. Sexo: _____
3. Edad: _____
4. Nivel Académico: _____
6. Cargo : _____
5. Años de laborar en el Servicio de Alimentación _____

II. Planificación

2.1: Cuenta el Servicio de Alimentación con un manual organizativo del servicio de alimentación:

Si la respuesta es positiva solicitar en físico o digital SI ____ . NO ____ .

2.2: Existen Objetivos en el Servicio de Alimentación? SI ____ NO ____

Cuáles son:

Objetivos	SI	NO

2.3: .Existen Políticas en el Servicio de Alimentación? SI_____ NO_____

Cuáles son?

Políticas	SI	NO

2.4: Existen Normas en el Servicio de Alimentación? SI_____ NO_____

Cuáles son?

Normas	Si	No	Mencionarlas
Menú			
Compras			
Dietas			
Almacenamiento			
Norma de Inventario			
Norma de Pedido Interno			
Norma de Producción. Y Distribución			
Norma para Comensal.			
Normas de Personal.			
Norma de Planta Física Y Mantenimiento del Equipo.			

2.5: Que aspectos son considerados para la elaboración de estas normas?

2.6: Existen reglamentos en el Servicio de Alimentación? SI___NO___

2.7: Que aspectos son considerados para la elaboración de reglamentos?

2.8: Elaboran programas en el Servicio de Alimentación? SI___NO___

2.9: Que aspectos son considerados para la elaboración de programas?

2.10: Cuál es el total del presupuesto de los alimentos del servicio?

- Mes_____
- Año_____
- Variable_____

2.11: Como está distribuido el presupuesto de alimentos?

2.12: Quien asigna el presupuesto de alimentos?

2.13: Que instrumentos utiliza para elaborar el presupuesto de alimentos?

2.14: En base a que se asigna el salario del personal y otros?

2.15: Elaboran planes de trabajo en el servicio de Alimentación? SI____NO____

2.16: Cada cuanto actualiza plan de trabajo?

Mensual: _____

Anual: _____

2.16 Cada cuanto actualiza el manual de normas y procedimientos?

Observaciones: _____

Nombre del encuestador; _____

Anexo 4 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN-MANAGUA

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD DR. LUIS FELIPE MONCADA

NUTRICIÓN- POLISAL



INSTRUMENTO 2

La presente entrevista es para un trabajo de investigación dirigida a supervisoras y cocineras(os) del Servicio de Alimentación cuyos resultados serán realizados para evaluar conocimientos y prácticas sobre normas y procedimientos del personal del servicio de alimentación del Hospital Roberto Calderón de Managua. Instrumento diseñado para el uso del encuestador, la información que nos brindara será confidencial y se utilizara única y exclusivamente para fines del presente estudio.

I .Características socio demográficas.

Fecha: _____

1. Nombre del encuestado (Iniciales) _____
2. Sexo: _____
3. Edad: _____
4. Nivel académico: _____
5. Cargo: _____
6. Años de laborar en el Servicio de Alimentación. _____

II. Existencia del manual de normas y procedimientos del servicio de alimentación,

PLANIFICACION

2.1: Tienen Conocimientos del Manual sobre Normas y Procedimiento del Servicio de Alimentación? SI_____NO_____

Cuáles son?:

Normas	SI	NO
Menú		
Dietas		
Almacenamiento		
Inventario y pedido interno		
Producción.		
Comensal.		
Personal		
Distribución		
Planta Física y Mantenimiento del Equipo.		

III. Conocimiento sobre Normas y Procedimientos del Personal del Servicio de Alimentación.

3.1 Existen Normas de Menú?

Cuáles son?:

Normas de Menú	SI	NO	Procedimientos	SI	NO
contar con un menú patrón y un ciclo de menú para paciente y personal			Calcular requerimiento nutricionales		
Contar con presupuesto asignado			Definir el tiempo de alimentación		
Elaborar menú de dietas especiales y personal			Definir el patrón de menú		
Contar con archivo recetas estandarizadas			Definir grupo de alimentos		
Especificar tiempo de comida, tamaño , y nombre de preparación			Definir el tamaño de la porción calculada.		

			Tomar en cuenta los equipos disponibles y recursos humanos		
--	--	--	------------------------------------------------------------	--	--

3.2 Existen Normas de Dietas?

Cuáles son?:

Normas de Dietas	SI	NO	Procedimientos	SI	NO
Debe ser prescrita por el médico conjuntamente con la nutricionista clínica.			El médico determinara la prescripción dietética del paciente según estado fisiológico y la escribirá en el exp.clinico.		
La solicitud de un tratamiento dietético debe llevar peso, sexo, talla, Diagnostico del Paciente, cama, fecha, sala y nombre del paciente.			El nutricionista clínico en conjunto con el médico analizara la prescripción dietética en caso de cambio deberá anotar en el expediente clínico,		
Revisar diariamente las dietas especiales que coincidan con la prescripción dietética.			Las dietas deberán ser calculadas por el nutricionista clínico y elaborar en original y copia entregar copia al jefe de cocina y archivar el original.		
El cambio de dietas y solicitud de esta debe notificarse al servicio de Nutrición el mismo día antes de las 9: am.					

3.4 Existen Normas de Almacenamiento?

Cuáles son?:

Normas de Almacenamiento	SI	NO	Procedimientos	SI	NO
	Los alimentos deben almacenarse por clase, grupos, y categorías para que sea fácil localizarlos tomando en cuenta la demanda de cada alimento y la disponibilidad del espacio.				<p>De acuerdo a las características de los alimentos se diferencian cuatro tipos: víveres secos, perecederos semiperecederos.</p> <p>Evitar que los alimentos tengan contacto con el piso y paredes.</p> <p>Los alimentos se deberán consumir a su fecha de ingreso generando el sistema de rotación (lo primero que ingresa es lo primero que sale)</p> <p>Evitar el contacto de los diferentes tipos de alimentos crudos entre</p>
Descartar los productos defectuosos, dañados, o deteriorados, con su respectiva acta de desechos.					
Limpiar y ordenar diario el almacenamiento de los alimentos.					
Llevar cardex diario.					
Entregar alimentos según requisita autorizada.					
Almacenar los productos más pasados cerca del suelo y los más livianos en las partes altas					
Realizar aseo diario. No guardar en la despensa bolsos y objetos personales.					
No se permite el almacenamiento de alimentos ajenos al consumo del servicio de alimento					
Evitar el almacenamiento de productos por más tiempo del establecido, aun cuando existan buenas condiciones de almacenamiento.					
Huevos conservarse a en un lugar seco y fresco a una Temperatura de 4 a 7 ° C					

Pescado debe usarse inmediatamente o empaquetarlo con hielo hasta su consumo. Las carnes debe almacenarse en recipientes plásticos y a temperatura de congelamiento igual el Pollo y resto de productos cárnicos.			si (carnes, verduras, frutas, lácteos). Resguardar los alimentos y preparaciones listos para servir de otros		
La leche fresca debe estar refrigerada y tapada Queso debe guardarse empaquetado y envuelto para que no se seque.			potencialmente contaminantes en equipos o recipientes con compartimento convenientemente		
Crema, mantequilla, necesitan refrigeración, Pan y tortillas en lugar fresco y ventilación.			aislados se define como contaminantes		
Cereales, azucares y granos deben almacenarse en bolsas o sacos entrecruzados se colocaran en polines a 40 cm del suelo en un lugar ventilado y seco			las carnes crudas, los vegetales y frutas no lavados		
Frutas y vegetales : guardar en cajillas plásticas perforadas y en anaqueles de acero inoxidable a temperatura de 4 a 10 ⁰ C			.Contar con superficies no porosas y de fácil limpieza.		

3.5 Existen Normas de Inventario y Pedido Interno de Alimento?

Cuáles son?:

Normas de Inventario y pedido interno de alimento.	SI		NO		Procedimientos	SI		NO	
Debe levantar un inventario perpetuo de todos los alimentos (entrada salidas)					Usar los formatos establecidos para cada inventario pedido interno.				
					Los alimentos se retiraran con la hoja de pedido diario a despensa firmado por la responsable del servicio y/o asistente				
Los formularios de pedido									

diario a la despensa del día deberán archivarse y usarse como control del proceso			este se hará en tiempo y forma.		
Los alimentos se pasaran diariamente a la despensa del día del S de A.			Realizar el inventario diario de equipo menor y mayor.		
Los alimentos deberán ser pesados. Contados antes de su entrega a la supervisora			Realizar inventario diario de existencia de alimentos de bodeguita o despensa del día.		
La supervisión debe realizarse por la responsable del S de A.			Si por algún motivo se daña algún alimento o equipo reportar a su jefe inmediato.		

3.6 Existen Normas de Producción?

Cuáles son?:

Normas de Producción.	SI	NO	Procedimientos	SI	NO
Emplear equipo adecuado según preparación a elaborar.			La supervisora resp. Del turno deberá recibir los alimentos del resp. de bodega y entregarlos al área de preparación.		
Realizar actividades de acuerdo a la hoja de producción.			Las cocineras deben preparar los alimentos en base al menú.		
Aplicar técnicas adecuadas en la preparación de alimentos			Servir las preparaciones y entregar al resp de la distribución.		
Garantizar la producción de alimentos según horario de distribución			La supervisora debe anotar las cantidades de alimentos preparados y		
Mantener limpia y ordenada las					

diferentes áreas de producción			tamaño de la porción. Se deben probar los alimentos con cucharas		
--------------------------------	--	--	-------------------------------------------------------------------------	--	--

3.7 Existen Normas para Comensales?

Cuáles son?:

Normas de Comensales	SI	NO	Procedimientos	SI	NO
Hacer fila para mantener el orden			El comensal recibirá los alimentos en su respectiva bandeja.		
Mostrar su tarjeta de alimentación el ingresar al comedor de lo contrario no será atendido.			La distribución la hará el personal del comedor de acuerdo al tamaño de la porción establecida y en la bandeja correspondiente.		
Cumplir con el horario de distribución establecido por el servicio de alimentación, por lo tanto no se atenderá fuera de horario, excepto casos especiales.			El personal del servicio recibe las preparaciones de la cocinera debidamente contadas y las colocara en la barra de auto servicio.		
No deberá comer fuera del área y no puede sacar del área utensilios que sean del servicio					
No fumar dentro del comedor y Servicio de Alimentación.					
Entregar su bandeja al área de lavado de vajillas después de haber terminado de comer.					

3.8 Existen Normas para Personal del Servicio de Alimentación?

Cuáles son?

Normas para el personal del servicio de alimentación.	SI	NO	Procedimientos	SI	NO
Pasar un examen general de salud cada 6 meses para determinar su estado de salud cada 6 meses. exudado faríngeo ,Biometría hemática,VDLRL,BAAR , parasitoscopico			Estas actividades deberán ser supervisadas y ejecutadas por la nutricionista jefe y las técnicas responsables del servicio de alimentación.		
Cumplir con su hoja de trabajo y con cualquier otra actividad que la asigne su resp, inmediato.			El área de recursos humanos,		
Asistir a los turnos y horarios programados.			Es el responsable de hacer el reclutamiento, en conjunto con la responsable del departamento de nutrición.		
Cumplir con todas las actividades que indique y describe su cargo.					
Prohibido el ingreso al área del S de A al personal ajenas a la unidad.					
Usar uniforme limpio, zapatos cerrados de cuero y suela de hule.					
No se permiten el uso de alhajas durante sus horas laborables.					
Usar su gorro o redecilla					
Lavarse las manos las veces que fuesen necesarias.					
No usar uñas largas y con esmalte.					
No fumar dentro del área.					

3.9 Existen Normas de Distribución.

Normas de Distribución	SI	NO	Procedimientos	SI	NO
Ingresar al área con la ropa adecuada y previo lavado de mano			Para trasladar los alimentos al paciente se enviara en los carros termos.		
Verificar y asegurar la existencia de los insumos a utilizar					
Verificar que el equipo presente las condiciones higiénicas requeridas					
Acondicionar los alimentos utilizando utensilios, equipos y recipientes apropiados maximizando el contacto de los alimentos con las manos, mediante la utilización de pinzas, cucharas.			Los alimentos o preparaciones nunca deben ser trasladados al descubierto atreves de los distintos sectores del servicio de alimentos se corre el riesgo se contaminen.		
Mantener las mesas de trabajo y utensilios limpios y ordenados durante y al finalizar las actividades			Usar vasos y tazas descartables para pacientes sépticos u otra índole que amerite hacer uso de este.		
Cumplir con las cantidades especificadas en las hojas de dietas terapéuticas haciendo uso de las cucharas y tazas graduadas a fin de asegurar los requerimientos nutricionales del paciente			Llevar control de las raciones servidas al usuario (paciente y personal otros,) por tiempo de comida.		
Las preparaciones deben			Encender la mesa caliente para que los alimentos se mantengan		

Mantenerse y ser trasladadas a temperaturas adecuadas hasta su utilización. Por encima de los 70° C y por debajo de los 5°C con el fin de prevenir la multiplicación de microorganismos patógenos			a temperatura adecuada al consumo.		
Las preparaciones nunca deben ser trasladadas al descubierto a través de los distintos sectores del establecimiento, pues se corre el riesgo de contaminarse					

3.10 Existen Normas de la Planta física y Mantenimiento del Equipo?

¿Cuáles son?

Normas de Planta Física y Mantenimiento de Equipos.	SI	NO	Procedimientos	SI	NO
Mantener una buena ventilación en el servicio..			Los equipos y utensilios de cocina deberán ser de acero inoxidable. Después de haberse usado deberán de lavarse con agua detergente y cloro. Se debe recolectar la basura mínimo 3 veces al día y mantener limpios los recipientes, los que deben ser de material lavable y con tapa. Elaborar un plan de mantenimiento preventivo para el equipo mayor y menor.		
Cumplir el programa de limpieza establecido.					
Limpiar de inmediato cualquier líquido derramado en la cocina, despensa y comedor.					
Fumigar trimestralmente para el control de roedores e insectos.					
Mantener limpia el área de basura y los instrumentos de limpieza..					
Desinfestar las instalaciones, muros, pisos, paredes, equipos, y utensilios.					

<p>Limpiar las mesas de trabajo y carretillas hospitalarias. Deben limpiarse antes y después de su uso</p>			<p>Lavar los pisos y paredes con detergente y aguas cloradas.</p>		
<p>Se debe recolectar la basura mínimo 3 veces al día y mantener limpio los recipientes, los que deben ser de material lavable y con tapa.</p>			<p>Esterilizar sumergiendo la vajilla o utensilios en agua caliente (77 °C - 100 °C) 5 minutos en solución química (cloro de dilución apropiada)</p>		
<p>El equipo mayor y menor se debe lavar y limpiar según el procedimiento y periodicidad establecida en los programas de limpieza del equipo.</p>			<p>Secar al aire</p>		
<p>Los equipos y el material de la mesa de servicio deberán ser de acero inoxidable, contruidos de tal manera que permitan una adecuada Limpieza y conservación.</p>			<p>Almacenar ollas, panas boca abajo, bandejas una sobre de otra en un lugar limpio.</p>		

Anexo 5 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD DR. LUIS FELIPE MONCADA
NUTRICIÓN -POLISAL



INSTRUMENTO 3 OBSERVACIÓN

El presente instrumento de observación es para un trabajo de investigación dirigida a cocineras(os) del departamento de nutrición cuyos resultados serán realizados para evaluar conocimientos y prácticas sobre normas y procedimientos del personal del Servicio de Alimentación del Hospital Roberto Calderón de Managua. Instrumento diseñado para el uso del encuestador, la información que nos brindara será confidencial y se utilizara única y exclusivamente para fines del presente estudio.

I. Prácticas por Áreas sobre Normas y Procedimientos del Personal del Servicio de Alimentación.

1.1 Área de Recepción

Recepción	SI	NO
Verificar y controlar la higiene de los vehículos que transportan los alimentos.		
Se deberá poner especial atención en la calidad, higiene, fecha de vencimiento, integridad de los envases.		
Pesar y contar los productos según lo solicitado.		
Lavar y seleccionar los vegetales antes de su almacenamiento.		
Llevar registros escritos y verificables de cumplimiento.		

1.2. Área de Preparación de Dietas Especiales.

Dietas Especiales	SI	NO
Servir los alimentos de acuerdo a menú y valoración de la nutricionista clínica.		
Usar cucharas, tazas pesa en gramos para medir y pesar los alimentos.		
Cumplir con las preparaciones según indicación de la nutricionista clínica.		
Cumplir con los horarios y tiempos de alimentación establecidos de cada dieta terapéutica.		
Verificar y asegurar los insumos y equipos a utilizar.		
Poner a cada bandeja: nombre de la sala, nombre del paciente, tipo de dieta tiempo de comida.		

1.3 Área de Almacenamiento

Almacenamiento	SI	NO
Los alimentos deben almacenarse por clase, grupos y categorías.		
Deben usarse polines y estantes con mínimo de 40 centímetros altura.		
Garantizar pasillos entre los diferentes estantes que permita el paso de los trabajadores. Entregar alimentos según requisita autorizada.		
Descartar los productos defectuosos, dañados o deteriorado con su respectiva acta de desecho. Llevar diariamente inventario de alimentos.		
Limpiar y ordenar las diferentes áreas de almacenamiento Controlar diariamente el nivel de temperatura.		

1.4 Area de Inventario y Pedido Interno.

Inventario y pedido interno	SI	NO
Usar los formatos establecidos para cada inventario pedido interno.		
Los alimentos se retiraran con la hoja de pedido diario a despensa firmado por la responsable del servicio y/o asistente este se hará en tiempo y forma.		
Realizar el inventario diario de equipo menor y mayor.		
Realizar inventario diario de existencia de alimentos de bodeguita o despensa del día.		
Si por algún motivo se daña algún alimento o equipo reportar a su jefe inmediato.		

1.4 Área de Producción

Producción	SI	NO
La preparación de alimento debe realizarse en base al ciclo de menú planificado.		
Emplear equipo adecuado según preparación a elaborar.		
Realizar actividades de acuerdo al a hoja de producción.		
Manipular alimentos únicamente con utensilios limpios y adecuados.		
Garantizar la producción de alimentos según horario de distribución.		

1.5 Área de Comedor

Comedor	SI	NO
Hacer fila para mantener el orden		
Mostrar su tarjeta de alimentación el ingresar al comedor de lo contrario no será atendido.		
Cumplir con el horario de distribución establecido por el servicio de alimentación, por lo tanto no se atenderá fuera de horario, excepto casos especiales.		
No deberá comer fuera del área y no puede sacar del área utensilios que sean del servicio		
No fumar dentro del comedor y Servicio de Alimentación.		
Entregar su bandeja al área de lavado de vajillas después de haber terminado de comer..		
No ingresar con niños al comedor.		

1.6 Área de Distribución.

Distribución	SI	NO
Para trasladar los alimentos al paciente se enviara en los carros termos.		
Los alimentos o preparaciones nunca deben ser trasladados al descubierto atreves de los distintos sectores del servicio de alimentos se corre el riesgo se contaminen.		
Usar vasos y tazas descartables para pacientes sépticos u otra índole que amerite hacer uso de este.		
Llevar control de las raciones servidas al usuario (paciente y personal otros,) por tiempo de comida.		
Encender la mesa caliente para que los alimentos se mantengan a temperatura adecuada al consumo.		

1.7 Área de Ingreso al del Servicio de Alimentación

Ingreso al Servicio de Alimentación.	SI	NO
Pasar un examen general de salud cada 6 meses para determinar su estado de salud cada 6 meses. exudado faríngeo ,Biometría hemática,VDLRL,BAAR , parasitoscopico		
Cumplir con su hoja de trabajo y con cualquier otra actividad que la asigne su resp, inmediato.		
Asistir a los turnos y horarios programados.		
Cumplir con todas las actividades que indique y describe su cargo.		
Prohibido el ingreso al área del S de A al personal ajenas a la unidad.		
Usar uniforme limpio, zapatos cerrados de cuero y suela de hule.		
No se permiten el uso de alhajas durante sus horas laborables.		
Usar su gorro o redecilla		
Lavarse las manos las veces que fuesen necesarias.		
No usar uñas largas y con esmalte.		
No fumar dentro del área.		

1.8 Área de Planta Física y Mantenimiento

Procedimientos	SI	NO
Los equipos y utensilios de cocina deberán ser de acero inoxidable.		
Después de haberse usado deberán de lavarse con agua detergente y cloro.		
Se debe recolectar la basura mínimo 3 veces al día y mantener limpios los recipientes, los que deben ser de material lavable y con tapa.		
Elaborar un plan de mantenimiento preventivo para el equipo mayor y menor.		
Lavar los pisos y paredes con detergente y aguas cloradas.		
Esterilizar sumergiendo la vajilla o utensilios en agua caliente (77 °C - 100 °C) 5 minutos en solución química (cloro de dilución apropiada)		
Secar al aire		
Almacenar ollas, panas boca abajo, bandejas una sobre de otra en un lugar limpio.		

Observaciones

Nombre del encuestador: _____

ANEXO 6 MINISTERIO DE SALUD

Normativa - 070

**NORMA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE NORMAS, MANUALES,
GUÍAS Y PROTOCOLOS DEL SECTOR SALUD**

Managua, Junio 2011

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

FICHA CATALOGRÁFICA

©Ministerio de Salud-Julio 2011

N Nicaragua. Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional. W Ministerio de Salud. Dirección Superior. Comisión Nacional 49 de Normas, Manuales, Guías y Protocolos. Norma metodológica 0783 para la elaboración de normas, manuales, guías, protocolos del 2011 sector salud/Humberto Román Solano. Consultor Programa RIS SILAIS Jinotega; Daysi Navarro Collado. Consultor Programa RIS SILAIS Matagalpa; Lissette Selva Toruño. Consultor Programa RIS SILAIS RASS; MINSA. Managua, Jun. 2011

55p. graf, tab

(Norma 070; contiene Resolución Ministerial No.283-2011 y Soporte Jurídico)

- 1.- Metodología para Elaborar una Norma (Desc. Local)
- 2.- Criterios para Elaboración de Normas (Desc. Local)
- 3.- Definición de los Criterios (Desc. Local)
- 4.- Establecimiento de Indicadores (Desc. Local)
- 5.- Descripción de los Procedimientos (Desc. Local)
- 6.- Definición de Políticas de Operación (Desc. Local)

Ficha Bibliográfica Elaborada por la Biblioteca Nacional de Salud

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

CREDITOS

DIRECCION SUPERIOR

Dra. Sonia Castro Ministra de Salud

Dr. Elías Guevara Viceministro de Salud

Dr. Enrique Beteta Secretario General

COMISION NACIONAL DE NORMAS, MANUALES, GUIAS Y PROTOCOLOS

Lic. María del Rosario Sandino	DGRS
Dra. Katya Jaens	DIM
Dra. Luisa Amanda Campos	DGVPS
Dr. Carlos Cuadra	DGECA
Dra. Martha Jiménez	Médico Epidemiólogo
Lic. Lucia Murillo	Asesoría Legal
Lic. Maritza Cáceres	DGPD
Dr. Waldo Fonseca	Docencia e Investigación
Dra. Senobia Sequeira	DIM

Elaboración del Documento

Dr. Humberto Román Solano Consultor Programa RIS SILAIS Jinotega

Dra. Daysi Navarro Collado Consultora Programa RIS SILAIS Matagalpa

Dra. Lissette Selva Toruño Consultora Programa RIS SILAIS RAAN

Participaron en la validación del Documento:

Equipo de Dirección y Equipo Técnico SILAIS MATAGALPA

Equipo de Dirección y Equipo Técnico SILAIS JINOTEGA

Equipo de Dirección y Equipo Técnico SILAIS RAAN

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del

Índice de Secciones

Índice de senes	
Presentación.....	8
Metodología para Elaboración de Normas.....	22
Metodología para Elaboración de Manuales.....	34
Metodología para Elaboración de Guías y Protocolos.....	48

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

Tabla de Contenido

PRESENTACIÓN.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
II.ANTECEDENTES.....	12
III.SOPORTE JURÍDICO.....	13
IV.DEFINICIONES Y CONCEPTOS BÁSICOS.....	14
V.OBJETIVOS.....	16
VI.OBJETO DEL MANUAL.....	16
VII.CAMPO APLICACIÓN.....	16
BIBLIOGRAFÍAS.....	50
ANEXOS.....	52

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

Presentación

El Ministerio de Salud en su calidad de ente Rector del sector salud; para aplicar los lineamientos del Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional y por tanto materializar las políticas de Salud, impulsa un proceso de profundas transformaciones institucionales que le permitan cumplir con los compromisos señalados en los preceptos constitucionales de garantizar la salud a toda la población Nicaragüense.

En los últimos años, el Ministerio de Salud ha estado inmerso en una reorganización institucional, estableciendo una nueva estructura organizativa para el Nivel Central del

MINSA, con un nuevo enfoque metodológico basado en la gestión por proceso y la separación de funciones. Entre sus grandes funciones resaltan: la Regulación, el Control y la Provisión de servicios; dentro de este contexto el Ministerio viene trabajando en el fortalecimiento del proceso de normalización de las intervenciones, procedimientos y estándares de calidad adecuados, para dar respuesta a las necesidades de atención de los problemas de salud priorizados. Siendo una prioridad la de estandarizar y protocolizar los procesos de atención a la salud.

El presente documento contribuirá a definir los lineamientos y los criterios para la elaboración y actualización de Normas, Manuales, Guías y Protocolos de atención, con el propósito de poner en práctica una serie de acciones que permitan mejorar la calidad de atención, cumpliendo con los procedimientos necesarios, garantizando con esto la seguridad y la calidad en la atención de los usuarios/as que demandan nuestros servicios.

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

I. INTRODUCCION

El Ministerio de Salud como órgano Rector del sector salud y en el marco de aplicación de las políticas del Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, impulsa un proceso de profundas transformaciones institucionales que le permitan cumplir con el compromiso constitucional de garantizar la salud a toda la población Nicaragüense. Dichas transformaciones favorecerán la consolidación del liderazgo del sector salud del Ministerio; tanto en la Conducción, Control y Regulación Sanitaria así como ordenar los procesos de prestación de los servicios de Salud. (Roman, Navarro, & Selva, 2011)

Por el Acuerdo Ministerial 19-2010 corresponde a la Dirección General de Regulación Sanitaria del MINSA la conducción y el seguimiento del marco normativo nacional en salud. En los últimos 2 años se han realizado grandes esfuerzos para fortalecer el proceso de la normalización en las intervenciones, procedimientos y estándares de calidad en la atención en los servicios de salud para dar respuesta a las necesidades de atención de la población. Siendo una prioridad la de estandarizar y protocolizar los procesos de atención a la salud.

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

II. ANTECEDENTES

El 5 de Febrero del año 2003, mediante el Acuerdo Ministerial No. 15-2003, se crea la Comisión Técnica Normativa y Regulatoria, como la instancia encargada de la conducción del proceso de elaboración de manuales, reglamentos operativos, normas y disposiciones administrativas aplicables en el sector salud.

Mediante Acuerdo Ministerial No. 264-2003, de fecha 25 de Noviembre del año 2003, se nombra como Delegado propietario del Ministerio de Salud, ante la Comisión Nacional de Normalización Técnica y Calidad, al Director General de Regulación de Establecimientos y Profesionales de la Salud, Medicinas y Alimentos, quien a su vez presidía la Comisión Técnica Normativa y Regulatoria.

Por Acuerdo Ministerial No. 35-2004, del 1 de Marzo del 2004, se aprueba el proceso de elaboración, revisión y aprobación de las normas técnicas, manuales y reglamentos, establecidos en la Ley No. 423, Ley General de Salud y su Reglamento, Decreto No. 001-2003, las cuales debían ser revisadas para su aprobación por la Comisión Técnica Normativa y Regulatoria.

Por disposición del Acuerdo Ministerial No. 19-2010, del 19 de Enero del 2010, se constituye la Comisión Nacional de Normas, Guía, Manuales y Protocolos del Sector Salud, se establecen sus funciones, así como la reglamentación del proceso de elaboración y aprobación del marco normativo de aplicación al sector salud, con el cual se establecen los lineamientos para garantizar la calidad de la atención.

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

III. SOPORTE JURIDÍCO

Por mandato constitucional de la República de Nicaragua se establece que todos los nicaragüenses tienen derecho, por igual a la salud, que el estado establecerá las condiciones básicas para su promoción, protección, recuperación y rehabilitación. Así mismo deja expreso que corresponde al estado dirigir y organizar los programas, servicios y acciones de salud. Art.59 Constitución Política de Nicaragua. El Objeto de la Ley General de Salud, es la tutela del derecho de la salud a las personas, así mismo la función de regulación de los principios, derechos obligaciones y las acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Ley General de Salud. Ley No. 423.- Título I Disposiciones Fundamentales, Capítulo I Disposiciones Generales: Arto.2.- “El Ministerio de Salud, como el órgano competente para aplicar, supervisar, controlar y evaluar la Ley General de Salud y también para elaborar, aprobar, aplicar, supervisar y evaluar normas técnicas, formular políticas, planes programas, proyectos, manuales e instructivos que sean necesarios para su aplicación.”

Ley de Normalización técnica y calidad, Ley No. 219 Artículo 6.- Serán Normas Técnicas de cumplimiento obligatorio: a) Las que se refieran a materiales, procesos,

procedimientos, productos y servicios que puedan afectar la vida, la seguridad y la integridad de las personas o de otros organismos vivos, y las relacionadas con la protección del medio ambiente.

Ley General de Salud. Ley No. 423.- Título II Competencias, Derechos y Obligaciones, Capítulo I De las competencias del Ministerio de Salud: Arto.7 Son competencias y atribuciones del Ministerio de Salud...”. Numeral 12. “Regular, cuando resulte necesario para los principios de esta Ley, las actividades con incidencia directa o indirecta sobre la salud de la población, que realice o ejecute toda persona natural o jurídica, pública o privada”.

Reglamento de la Ley General de Salud Titulo IV Capitulo Único. Artículo 20 “Conforme la competencia establecida por la Ley, El MINSA regulará lo relacionado con: Numeral 2, procedimientos técnicos y administrativos en materia de salud de obligatorio cumplimiento para todos los integrantes del sistema.

Por Acuerdo Ministerial numero 19 – 2010, del Ministerio de Salud, se creó la Comisión Nacional de Normas, Guías, Manuales y Protocolos del Sector Salud, siendo la instancia que se encarga de conducir, revisar y aprobar los instrumentos regulatorios que debe aplicar el personal de salud, en el proceso de atención a pacientes en establecimientos de salud públicos y privados. Esta Comisión conduce el proceso de elaboración y actualización de Normas, Guías, Manuales y Protocolos, para el manejo clínico, administrativas y de procesos en materia de salud pública.

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

IV. DEFINICIONES Y CONCEPTOS BASICOS

- Norma: Es una especificación técnica u otro documento a disposición del profesional o técnico de la salud, así como al público en general, elaborada en colaboración con profesionales expertos o conocedores sobre la materia que se aborda, basada en resultados consensuados de la ciencia, tecnología y experiencia que se establece para un uso común, promoviendo beneficios para la población.
- Manual. Documento en el que se compendia lo más importante, sustancial o trascendente de una materia. Documento que en forma detallada, ordenada y sistemática contiene información o instrucciones para la ejecución correcta de una actividad o procedimientos en salud.
- Guía: Conducción de un comportamiento a seguir.
- Guía de Práctica Clínica. Conjunto de instrucciones, directrices, afirmaciones o recomendaciones, desarrolladas de forma sistemática cuyo propósito es ayudar a

médicos y a usuarios/as a tomar decisiones, sobre la modalidad de asistencia sanitaria apropiada para unas circunstancias clínicas específicas.

- Protocolos.** Son documentos elaborados por consenso de profesionales de la salud y que contiene instrucciones sobre el proceso de atención de problemas de salud, los que serán de carácter referencial y que pueden o no resumir los contenidos de una Guía de Práctica Clínica.
- Proceso:** Es una serie de actividades relacionadas entre sí y que suceden alternativa o simultáneamente, con un fin.
- Procedimiento:** secuencia detallada de acciones que se ejecutan para cumplir con cada etapa de un proceso.
- Eficiencia:** Es la capacidad que tiene la institución de lograr sus metas y objetivos con el mínimo de costos y el máximo de beneficios para la población usuaria de los servicios de salud.
- Eficacia:** Es la capacidad que tiene la institución para dar cumplimiento a los objetivos que le permiten cumplir con las metas y estrategias establecidas.
- Conducción.** Es la acción de coordinar e integrar las acciones de la Comisión, de los Expertos y del Comité de Expertos y del proceso de elaboración y seguimiento de las Normas, Guías, Manuales y Protocolos del Sector Salud¹.

Tomado del Acuerdo Ministerial 19-2010

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

- Experto:** Profesional de la Salud con formación de especialidad o subespecialidad médica y experticia en docencia, investigación y desempeño laboral, proveniente de las Asociaciones o Agrupaciones medicas, establecimientos públicos o privados, del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social o de otro organismo científico acreditado en el país
- Comité de Expertos.** Grupo de tres o más profesionales de la salud relacionados con el inciso anterior³.
- Diagrama.** Es una forma peculiar de lenguaje en donde los procesos son representados en forma gráfica.

- Diagrama de flujo o flujograma. Representación gráfica de una sucesión de actividades, operaciones o procesos de una misma naturaleza o materia, bajo la responsabilidad de una o más unidades orgánicas.
- Descriptivo. Narración, relato o descripción detallada sobre la forma de ejecutar una actividad, operación o proceso. Usuario. Persona que utiliza un servicio.
- Paciente. Persona enferma que es atendida por un médico.
- Especificaciones Técnicas son los documentos en los cuales se definen las normas, exigencias y procedimientos a ser empleados y aplicados en todos los trabajos de construcción de obras, elaboración de estudios, fabricación de equipos, etc.
- Promoción Es un proceso mediante el cual las personas, familias y comunidades logran mejorar su nivel de salud al asumir un mayor control sobre sí mismas. Se incluyen las acciones de educación, prevención y fomento de salud, donde la población actúa coordinadamente en favor de políticas, sistemas y estilos de vida saludables, por medio de la abogacía, empoderamiento y construcción de un sistema de soporte social que le permita vivir más sanamente
- Prevención Actuar para que un problema no aparezca o al menos para que disminuyan sus efectos; igualmente connota: preparación organización, aviso, perspectiva, disponer con anticipación, prever. Implica: investigación, conocimiento de la realidad, reflexión, planificación, precaución, evaluación, trabajo en equipo, visión de conjunto, enriquecimiento de nuestros conocimientos, redimensionamiento o cambio de dirección, iniciativa, creatividad.

2 Tomado del Acuerdo Ministerial 19-2010 3 Tomado del Acuerdo Ministerial 19-2010

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

- Validación Proceso por el cual los datos son filtrados y aceptados o rechazados en base a procedimientos definidos Es también el paso previo a su entrega.
- Medicina Basada en Evidencia es la utilización consciente, explícita y la previa evaluación de la mejor certeza científica, para tomar decisiones relacionadas con el cuidado de la salud de las personas.

V. OBJETIVOS

V.1 Objetivo General

Estandarizar los criterios para la elaboración o actualización de normas, manuales, guías y protocolos en el sector salud.

V.2 Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos en el proceso de elaboración de las normas, manuales, guías y protocolos.
- Definir la estructura para la elaboración de normas, manuales, guías y protocolos.

VI. OBJETO

Establecer los criterios y pautas para la elaboración, redacción, ordenamiento, o actualización para la presentación de Normas, Manuales, Guías y Protocolos.

VII. CAMPO DE APLICACIÓN.

Esta Metodología es de estricto cumplimiento para todos los profesionales o técnicos de la salud del Sector Salud.

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

Metodología Para la Elaboración de una Norma

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

Índice

1. Criterios para la Elaboración de la Norma.....	19
2. Pasos Metodológicos para la Elaboración de la Norma.....	19
2.1. Identificación del aspecto a Normar.....	19
2.2. Establecer los Procesos y Procedimientos a Normar.....	19
Establecer las Dimensiones de la Calidad.....	20
2.4. Definir los Servicios o Procesos a normar.....	21
2.5. Establecer los Indicadores en el documento.....	21
3. Estructura de La Norma.....	22
3.1. Ordenación y numeración del contenido de la norma.....	22
3.2. Presentación del Documento.....	23

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

METODOLOGÍA PARA ELABORAR UNA NORMA:

El Ministerio de Salud debe identificar las necesidades de elaboración, adecuación y actualización de los lineamientos de los documentos normativos, así como también permitir la retroalimentación de las diferentes instituciones del sector salud.

1. CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN, ADECUACION Y ACTUALIZACIÓN DE LAS NORMAS

Para la elaboración, adecuación y actualización de una norma se debe cumplir con los criterios siguientes:

- Válida:** De acuerdo a su aplicación los resultados esperados de la prestación de servicios deben ser de calidad.
- Confiable:** Cada vez que se aplica la norma debe dar los mismos resultados.
- Clara:** No debe dar lugar a ambigüedades.
- Realista:** Factible de realizar de acuerdo a los recursos disponibles y condiciones propias del sistema local de salud.
- Dinámica:** Conforme se introducen mejoras a los procesos o se incorporan nueva tecnología, el estándar se modifica.

2. PASOS PARA LA ELABORACIÓN, ADECUACION Y ACTUALIZACIÓN DE LAS NORMAS:

2.1 Identificación del aspecto a normar

Antes de iniciar el proceso de normalización se debe identificar el aspecto a normar. Ejemplo:

- Norma de Atención: Servicio de atención del Parto seguro.
- Norma de Procedimiento: Cuidados Paliativos.
- Norma Administrativa: Normas Administrativas (Gerenciales) del CENAO.

2.2 Establecer los procesos y procedimientos de Gestión y atención a Controlar y mejorar:

Procesos, Procedimientos, y Recursos de aquellos eventos de más alto volumen e incidencia, que provocan mayor morbilidad – mortalidad y que constituyen prioridad en el País, como la mortalidad materna,

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

20

mortalidad infantil, VIH/ SIDA, TB, Dengue, Malaria etc. Ejemplo: Proceso de atención del Parto seguro.

Procesos y Procedimientos de aquellos eventos de mayor complejidad y alto costo, enfermedades que requieren cuidados intensivos, accidentes de tránsito, complicaciones de enfermedades crónicas. Ejemplo. Proceso intensiva de pacientes quemados, de infarto agudo del miocardio.

Procesos y Procedimientos de eventos especiales y de gran importancia en salud pública, como VIH/ SIDA, Cólera, Rotavirus, TB, Malaria. Ejemplo: proceso de atención del VIH/ SIDA.

2.3 Establecer las Dimensiones de la Calidad del Documento

Identificadas las dimensiones de la calidad del documento de mayor relación con la problemática crítica a mejorar en un proceso de gestión determinado, se describe la condición deseada o situación requerida.

Competencia Técnica: Se refiere al nivel de conocimientos, habilidades, capacidad y desempeño actual del personal clínico, de apoyo técnico y administrativo.

Oportunidad, acceso y rapidez: Es el grado en el cual el otorgamiento de los servicios de salud no son restringidos por barreras geográficas, económicas, sociales, culturales organizacionales, gerenciales o lingüísticas.

Eficacia: Grado de relación entre un procedimiento aplicado y los resultados esperados. Estos resultados, expresados en términos de norma de prestación de servicios y de orientación clínica.

Relaciones interpersonales: La calidad de la interacción entre proveedores y clientes, gerentes y proveedores de salud, el equipo de salud y la comunidad.

Eficiencia: Suministrar el mayor beneficio con los recursos que se cuenta. Muy importante dado que los recursos para la atención generalmente son muy limitados.

Continuidad: Grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan sin sufrir interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento.

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

- Seguridad: Grado de relación entre el conjunto de beneficios y riesgos a que se somete el paciente. Estos beneficios y riesgos, expresados en términos de normas de prestación de servicios y de orientación clínica.
- Comodidades: Las características de los servicios de salud que no están directamente relacionados con la eficacia clínica, pero que agregan valor y acrecientan la satisfacción del cliente y su deseo de volver en el futuro.

2.4 Defina los servicios o procesos a normar.

Según los aspectos o resultados críticos que se deseen controlar y mejorar de cada proceso de atención, se debe identificar las dimensiones de la calidad directamente relacionadas a este. Ejemplo. En el procedimiento de atención del parto, para que este sea seguro, uno de los aspectos críticos a controlar y mejorar es que el personal este debidamente capacitado y calificado para su atención. Por tanto la dimensión de la calidad identificada corresponde a la competencia técnica.

Otro aspecto crítico a controlar y mejorar, corresponde al tiempo transcurrido desde que la usuaria llega hasta que es atendida, en este caso la dimensión de la calidad a seleccionar es la oportunidad y acceso a los servicios.

Identificadas las dimensiones de la calidad de mayor relación con el aspecto crítico a mejorar en un proceso de atención determinado, se describe la o las condiciones o situaciones requeridas, que constituyen la norma o estándar. Ejemplo: Dimensión de la calidad: Competencia técnica. Norma: Todo parto de bajo riesgo será atendido por médico, enfermera o partera debidamente capacitado y certificado por el órgano rector.

Definir los indicadores claves y el umbral para realizar la medición del cumplimiento de las normas; estos están constituidos por datos organizados para tomar decisiones. Pueden ser expresados en tasas, porcentajes, índices entre otros.

2.5 Establecer los indicadores en el documento.

Es necesario definir los indicadores claves para medir las normas y decidir para qué indicadores se necesitará establecer un umbral.

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

- Indicador: Un indicador permite medir y comparar cuantitativamente la situación real con la deseada. Los indicadores están constituidos por datos organizados para la toma de decisiones en las variaciones identificadas entre la situación real y la situación deseada. Estos pueden ser expresados en porcentajes, tasas, tiempo e índices.
- Umbral: Es el rango o margen establecido de normalidad que se aceptará del desempeño o resultados de un proceso. El umbral equivale al límite máximo o mínimo que se determina para verificar si el desempeño y los resultados obtenidos de los

procesos, es aceptado como normal o no. Generalmente para cada indicador es necesario definir un umbral, aunque en salud, existen indicadores en que no se permite un margen de normalidad o umbral.

□ Ejemplo: o Norma: Todo parto de bajo riesgo será atendido por médico, Enfermera o partera debidamente capacitado y certificado por el órgano rector. o Indicador: Porcentaje de personal debidamente capacitado y certificado por el órgano rector. o Umbral: 100% de cumplimiento.

3. ESTRUCTURA DE LA NORMA

3.1 Ordenación y Numeración del Contenido de la norma

El contenido del texto de la norma se distribuirá en capítulos que son divisiones principales de la norma, los cuales a su vez podrán sub-dividirse en numerales.

La numeración de las divisiones y sub-divisiones se deberán realizar de acuerdo a lo indicado, salvo en algunos casos que por conveniencia de presentaciones prefiere identificar las sub-divisiones con letras minúsculas seguidas del signo de cerrar paréntesis.

El número de página deberá colocarse en el extremo inferior derecho.

En el espacio inferior de la primera página se podrá colocar información complementaria por ejemplo “Derechos de Reproducción Reservados”.

La norma que sufra alguna modificación o se complete y corrija con adiciones, supresiones de forma o contenido, se deberá reimprimir anotando la fecha nueva de aprobación, debajo del número de la primera página, se deberá colocar la expresión “1a Revisión”, “2a Revisión”, y así sucesivamente, según le corresponda.

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

23

En un párrafo colocado antes del capítulo del objeto de la norma se deberá hacer constar que la norma es una reimpresión original, con modificaciones, indicando además la fecha de impresión original, el historial de la misma y otras declaraciones que se estimen convenientes.

La composición digitada de la norma se deberá realizar utilizando un tipo de letra sin adornos, de fuente Arial y número 11.

La redacción del texto de la norma se realizará en idioma español o en lengua nativa de las comunidades indígenas dicha redacción deberá ser clara y concisa para que permita una sola interpretación y no dé lugar a ambigüedades.

Se deberá describir la base legal que soporta jurídicamente la norma, es necesario saber que leyes mandatan elaborar esta norma o en virtud de la cual se elabora la misma, así como los artículos e incisos relativos a ella.

En el texto de la norma, en los cuadros, y en las tablas se deberá utilizar únicamente los símbolos de las unidades que se escriben de acuerdo a las normas internacionales.

3.2 Presentación del Documento

3.2.1. Portada

La portada debe contener:

- a. El logo del Gobierno en la región superior.
- b. Los colores deben ser azul y blanco.
- c. Nombre de la Norma, Manual, Guía o Protocolo.
- d. Número de la Normativa
- e. Fecha, lugar y año de edición

3.2.2 Título de la Norma

El título de la norma deberá expresar el objeto de la misma y su redacción se deberá realizar en letras mayúsculas. Si el título de la norma estuviese compuesto por un título principal y un Sub-Título, la redacción de este último, deberá realizarse empleando letras minúsculas.

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

3.2.3. Contraportada Ficha Catalográfica. La cual se solicita una vez aprobado el documento a la Biblioteca Nacional del Complejo Concepción Palacios por la Dirección de Regulación Sanitaria.

Primera Página Incluye:

- a. Créditos. Nombre y cargo de la Dirección Superior del MINSA, SILAIS, Hospital, Municipio (según el caso).
- b. Nombre, profesión y lugar de trabajo de los participantes del grupo de expertos que elaboro o actualizo la Norma.
- c. Nombre, profesión y lugar de trabajo de los miembros de la Comisión Nacional de Normas, Guías, Manuales y Protocolos del Sector Salud.

d. Nombre, profesión y lugar de trabajo del grupo que colaboró en la validación de la Norma.

e. Si existen varias versiones, definir al cual pertenece y la fecha.

3.2.4. Segunda y Tercera página:

Se escaneará al documento la RESOLUCION MINISTERIAL firmada por el Ministro de Salud, la cual se solicita por parte de la Dirección General de Regulación Sanitaria una vez aprobado el documento.

3.2.5. Cuarta Página

Colocar el índice con formato con su respectivo número de páginas de los aspectos a tratar.

3.2.6. Páginas Subsiguientes: Deberán llevar el orden que se describe a continuación:

Introducción: Deberá describirse de forma resumida la norma y las generalidades de la misma.

Antecedentes o situación actual: Se describirá también el comportamiento que los diferentes diseños metodológicos se han venido experimentado.

Justificación: Expresa porque es importante la norma, en que nos va a ayudar, que resultados esperamos obtener mediante la aplicación de la norma y en que contribuirá para lograr la transformación del estado de

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

la salud de la población que demanda los servicios. Señala en forma clara y concisa porque es importante que exista la norma.

Soporte jurídico: Este capítulo describe la base legal que soporta jurídicamente la norma, es necesario saber que leyes obligan a elaborar la norma o en virtud de la cual se elabora la misma, así como los artículos e incisos relativos a ella.

Definiciones y aspectos conceptuales: Se incluyen los conceptos o definiciones que se consideran necesarias para asegurar la comprensión y correcta aplicación de la norma, cada definición deberá exponer con claridad y exactitud las características de una persona o cosa. Es aquí donde se exponen las bases teóricas que fundamentan la norma.

Definición de la norma: Describe en forma clara y concreta la norma no dando lugar a confusión ni ambigüedad, para que sea entendida por todos los afectados y personal responsable de su manejo.

- Objeto de la Norma: Señala el propósito o la finalidad que se busca conseguir o lograr al aplicar la norma.
- Campo de aplicación: Describe quien(es) están sujeto(s) a aplicar la norma. Además describe los casos, circunstancias y condiciones en que su aplicación no es válida.
- Universo de la Norma: Describe quien(es) será beneficiada con la puesta en práctica de esta norma.
- Disposiciones: Es la parte medular de la norma, explica en forma clara y concisa todos los procesos, las técnicas y procedimientos que en forma ordenada deben aplicarse para garantizar la atención en salud con la mejor calidad técnica. Se señalan los requerimientos de recursos, incluyendo sus especificaciones y se hace una descripción y precisión de la atención según niveles de complejidad de los diferentes establecimientos de la red de servicios, y además, los mecanismos para la referencia y contrarreferencia.
- Definición y Elaboración del Procedimiento La redacción del procedimiento debe ser sencilla, con el propósito que cualquier usuario de la norma, comprenda con facilidad los procedimientos, en qué consiste cada uno y su secuencia. Se definirán, en secuencia lógica y especificando las interrelaciones entre uno y otro, así como las diferentes opciones a seguir cuando sea el caso.

Norma Metodológica para la Elaboración de Normas, Manuales, Guías y Protocolos del Sector Salud

Se debe numerar cada uno de ellos.

Los pasos a seguir o procedimientos deben poder expresarse en un diagrama de flujo, en el se describen cada una de las actividades y etapas que constituyen el procedimiento.

El equipo que elabora el proceso, debe identificar al usuario o equipo de trabajo que ejecutará el procedimiento para realizar validación de la secuencia y contenido de cada actividad. En el (anexo # 1), se presentan los símbolos a ser utilizados, en los Diagramas de flujo, con más frecuencia en las Normas, Manuales Guías o Protocolos.

Incluir un Glosario de las palabras o siglas utilizadas en el documento.

- Bibliografía: Debe anotarse la bibliografía en que la norma se soporta.
- Flujograma: Siempre es útil que exista una representación grafica, sencilla de los procesos que comprende la norma.
- Anexos: Se pueden agregar instrumentos o herramientas útiles para facilitar la atención, sean estos cuadros, tablas y otros.

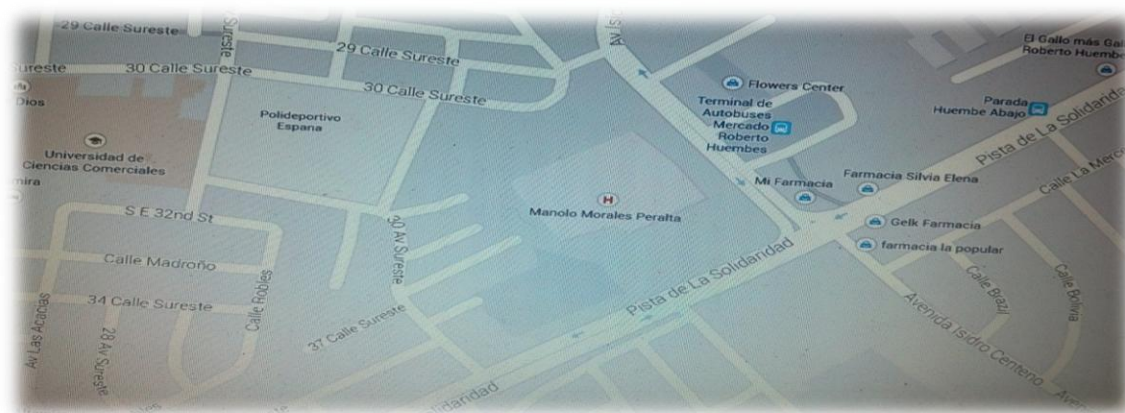
Anexo 7. PRESUPUESTO

Rubro	Cantidad \$	Detalle	Total \$
Viajes			
Prueba de instrumento	\$3.00	Para la prueba de instrumento y recolección de datos en el Hospital Manuel de Jesús Rivera la mascota y para movilizarse a las tutorías a la universidad y los pasajes para reunirnos.	\$78
Transporte local (Tarjeta TUC)	\$75.00		
Material y equipo		Las impresiones de borradores para llevarlas a tutoría para revisión, la prueba piloto para la validación, gasto de teléfono en recargas para comunicación entre la tutora y entre los mismos integrantes del grupo, gasto de fotocopias para folletos entregados en clase y la reproducción del informe final.	\$232
Impresión de borrador.	\$15		
Impresión de instrumento (prueba piloto).	\$7		
Gasto de teléfono.			
Gasto de fotocopia.	\$30		
Reproducción del informe.	\$15		
Gasto de ciber	\$160		
	\$5		
Imprevistos			
Varios	\$32	Algún gasto cualquiera que se presente	\$32
Gran total	\$342		\$342

Anexo8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB
1. Selección y planteamiento del tema a investigar.											
2. Planteamiento del problema.											
3. Formulación de objetivos											
4. Elaboración del marco teórico											
5. elaboración del diseño metodológico.											
6. Elaboración y validación de instrumentos.											
7. Entrega del primer borrador del protocolo											
8. Correcciones											
9. Recolección de datos											
10. Procedimiento y Análisis											
11. presentación de resultados											
12. Evaluación final											
13. Informe Final											
14. Tutorías											
15. Defensa											

Anexo 9HOSPITAL ESCUELA ROBERTO CALDERON GUTIERREZ.



El Hospital Escuela Dr. Roberto Calderón Gutiérrez, se ubica en la Ciudad de Managua Mercado Roberto Huembés 100 metros abajo, fundado en el año de 1974, con 41 años de funcionamiento y es clasificado como un Hospital Docente Asistencial, Médico-Quirúrgico de adultos y de Resolución Especializada de Referencia Nacional.

Tiene una dotación total de: 204 camas (189 Censables y 15 no Censables), 4 Quirófanos totales, 1 Unidad de Cuidados Intensivos, 1 Unidad de Cuidados Coronarios que atiende las Especialidades de: Medicina Interna, Hemato - oncología y Oncología de adultos, Cardiología, Gastroenterología, Reumatología, Endocrinología, Infecto logia, Anestesiología, Cirugía General, Cirugía de Tórax Cirugía vascular, Neumología, Patología, Maxilo-Facial, Radiología, Ortopedia y Traumatología.

Cuenta con los siguientes servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento:

1. Laboratorio Clínico y Patológico
2. Rayos X
3. Ultrasonido
4. Gasometría
5. Quimioterapia
6. Endoscopia Rayos X
7. Electrocardiograma
8. Farmacia
9. Nutrición

También cuenta con un servicio de alimentación que atiende a 750 trabajadores en los diferentes turnos, se sirve un total de 920 raciones para personal en 24 horas, distribuidas de la siguiente manera desayuno 180, almuerzo 500, cena 140, refacción de la noche 100, el resto de raciones se sirven a acompañantes. Para pacientes se sirven un total de 750 raciones distribuidas de las siguientes manera, desayuno 250, almuerzos 250, cena 250.

Anexo10 Galería de Fotos

AREA DE RECEPCION





AREA DE ALMACENAMIENTO







AREA DE PRODUCCION



Conocimientos y Prácticas sobre Normas y Procedimientos que poseen el personal del Servicio de Alimentación del Hospital Escuela Roberto Calderón de Managua, en el período de noviembre 2014 a febrero 2015



AREA DE DIETAS ESPECIALES





AREA DE LAVADO DE VAJILLAS





AREA DEL COMEDOR





AREA DE DEPOSITOS DE BASURA



INGRESO AL AREA DEL SERVICIO



Cruceros	Apellidos y Nombres	Apellidos
1	Amaya	Amaya
2	Amaya	Amaya
3	Amaya	Amaya
4	Amaya	Amaya
5	Amaya	Amaya
6	Amaya	Amaya
7	Amaya	Amaya
8	Amaya	Amaya
9	Amaya	Amaya
10	Amaya	Amaya
11	Amaya	Amaya
12	Amaya	Amaya
13	Amaya	Amaya
14	Amaya	Amaya
15	Amaya	Amaya
16	Amaya	Amaya
17	Amaya	Amaya
18	Amaya	Amaya
19	Amaya	Amaya
20	Amaya	Amaya
21	Amaya	Amaya
22	Amaya	Amaya
23	Amaya	Amaya
24	Amaya	Amaya
25	Amaya	Amaya
26	Amaya	Amaya
27	Amaya	Amaya
28	Amaya	Amaya
29	Amaya	Amaya
30	Amaya	Amaya
31	Amaya	Amaya
32	Amaya	Amaya
33	Amaya	Amaya
34	Amaya	Amaya
35	Amaya	Amaya
36	Amaya	Amaya
37	Amaya	Amaya
38	Amaya	Amaya
39	Amaya	Amaya
40	Amaya	Amaya
41	Amaya	Amaya
42	Amaya	Amaya
43	Amaya	Amaya
44	Amaya	Amaya
45	Amaya	Amaya
46	Amaya	Amaya
47	Amaya	Amaya
48	Amaya	Amaya
49	Amaya	Amaya
50	Amaya	Amaya
51	Amaya	Amaya
52	Amaya	Amaya
53	Amaya	Amaya
54	Amaya	Amaya
55	Amaya	Amaya
56	Amaya	Amaya
57	Amaya	Amaya
58	Amaya	Amaya
59	Amaya	Amaya
60	Amaya	Amaya
61	Amaya	Amaya
62	Amaya	Amaya
63	Amaya	Amaya
64	Amaya	Amaya
65	Amaya	Amaya
66	Amaya	Amaya
67	Amaya	Amaya
68	Amaya	Amaya
69	Amaya	Amaya
70	Amaya	Amaya
71	Amaya	Amaya
72	Amaya	Amaya
73	Amaya	Amaya
74	Amaya	Amaya
75	Amaya	Amaya
76	Amaya	Amaya
77	Amaya	Amaya
78	Amaya	Amaya
79	Amaya	Amaya
80	Amaya	Amaya
81	Amaya	Amaya
82	Amaya	Amaya
83	Amaya	Amaya
84	Amaya	Amaya
85	Amaya	Amaya
86	Amaya	Amaya
87	Amaya	Amaya
88	Amaya	Amaya
89	Amaya	Amaya
90	Amaya	Amaya
91	Amaya	Amaya
92	Amaya	Amaya
93	Amaya	Amaya
94	Amaya	Amaya
95	Amaya	Amaya
96	Amaya	Amaya
97	Amaya	Amaya
98	Amaya	Amaya
99	Amaya	Amaya
100	Amaya	Amaya



