

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
LICENCIATURA EN NUTRICIÓN

PLANIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE
JUTIAPA "ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS". GUATEMALA. ABRIL- JULIO 2015.

TESIS DE GRADO

MARÍA LOURDES ESQUIVEL SALGUERO
CARNET 12509-09

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, OCTUBRE DE 2015
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
LICENCIATURA EN NUTRICIÓN

PLANIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE
JUTIAPA "ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS". GUATEMALA. ABRIL- JULIO 2015.

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD

POR
MARÍA LOURDES ESQUIVEL SALGUERO

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE NUTRICIONISTA EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, OCTUBRE DE 2015
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DECANO: DR. CLAUDIO AMANDO RAMÍREZ RODRIGUEZ
VICEDECANO: MGTR. GUSTAVO ADOLFO ESTRADA GALINDO
SECRETARIA: LIC. JENIFFER ANNETTE LUTHER DE LEÓN
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. MARIA GENOVEVA NÚÑEZ SARAVIA DE CALDERÓN

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. CARMEN ISABEL VELASQUEZ MONZON DE WEST

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. EMMA ELIZABETH MARCUCCI ARCINIEGA
MGTR. MARIA GENOVEVA NUÑEZ SARAVIA DE CALDERON
MGTR. NADIA SOFÍA TOBAR MORAGA DE BARRIOS

Guatemala 23 de Septiembre de 2015

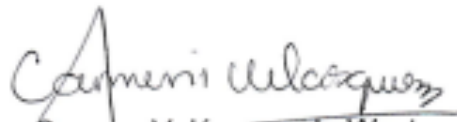
Honorable Comité de Tesis
Universidad Rafael Landívar
Facultad de Ciencias de la Salud
Licenciatura en Nutrición

Respetable Comité de Tesis:

Luego de someter a revisión el informe final de tesis titulado "PLANIFICACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS", GUATEMALA de la estudiante María Lourdes Esquivel Salguero con número de carnet 1250909, considero que reúne los requisitos necesarios para su aprobación.

Sin otro particular y quedando a su total disposición, se suscribe de ustedes,

Atentamente,


Carmen Velásquez de West
Licenciada en Nutrición
Asesor

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARÍA LOURDES ESQUIVEL SALGUERO, Carnet 12509-09 en la carrera LICENCIATURA EN NUTRICIÓN, del Campus Central, que consta en el Acta No. 09911-2015 de fecha 2 de octubre de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

PLANIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL
HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA "ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS".
GUATEMALA. ABRIL- JULIO 2015.

Previo a conferírsele el título de NUTRICIONISTA en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 26 días del mes de octubre del año 2015.



LIC. JENIFFER ANNETTE LUTHER DE LEÓN, SECRETARIA
CIENCIAS DE LA SALUD
Universidad Rafael Landívar

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme finalizar una etapa que tanto anhelé, un triunfo personal que sin la salud, la sabiduría y el entendimiento que él me ha dado no lo hubiera logrado.

A mis Padres porque ustedes son el principal motivo por el cual yo he salido adelante, ha sido un apoyo incondicional y el motor que siempre he tenido para lograr cada obstáculo que la vida me presenta.

A mis hermanos Luis, Hector y Celia por siempre estar al pendiente y por todo el apoyo que me han brindado, son los mejores hermanos que Dios me pudo dar.

A la Universidad Rafael Landívar por ser mi casa de estudios y poder decir que soy honorable y orgullosamente Landívariana.

A mis Amigos Rubén, Majo, Lore, Zury, Maru, Yadi, Andrea y María Reneé gracias por animarme siempre, las quiero mucho. Wendy y Tephy hubiera muerto en la primer rotación sin ustedes, hicieron diferente la experiencia.

A mis Catedráticas gracias por brindarme sus conocimientos y por su dedicación todos estos años, especialmente a mi **Asesora** Licenciada Carmen muchas gracias por todo su apoyo, a mi **Revisora** Licenciada Susy gracias por su atención incondicional.

A mis centros de Práctica Supervisada gracias por ayudar a mi formación académica y por el cariño que me brindaron y al **Hospital Nacional de Jutiapa** por colaborar en este estudio.

¡Gracias Infinitas!

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico con todo mi amor y cariño a mis padres **Beysi y Arturo** por su sacrificio y esfuerzo en todo momento, este triunfo es de los tres ¡LOS AMO!.

A mi sobrino **Luis Fernando** por ser una personita a la que amo desde que nació, que cambió todo en mi familia y al que quiero como mi hermanito.

A mi novio **Meme** por ser mi mano derecha, mi amigo, mi compañero y darme tanto ánimo y alegría en cualquier circunstancia, gracias por tu paciencia y comprensión, Te Amo mi Amor

“PLANIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA”

Estudio realizado en el Hospital Nacional Ernestina García Vda. de Recinos, Jutiapa, Guatemala

María L. Esquivel S.

Resumen

Antecedentes: Se han elaborado estudios similares que tienen intervenciones en Servicios de Alimentación, iniciando en una evaluación a fondo del funcionamiento actual de los sistemas y finalizando con socializar la propuesta que permita agilizar las funciones de trabajo.

Objetivo: Planificar el funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, Guatemala.

Diseño: Descriptivo transversal.

Materiales y Métodos: Para la obtención de los datos se elaboró un Diagnóstico Institucional del Hospital Nacional de Jutiapa enfocándose en el Servicio de Alimentación, se utilizó la técnica de grupos focales y observación directa para determinar las necesidades y funciones del personal, en base a los datos obtenidos se procedió con la propuesta de funcionamiento y se realizó una socialización de la propuesta.

Resultados: Se elaboró la propuesta de funcionamiento como una herramienta de apoyo para el Servicio de Alimentación.

Limitaciones: Inexistencia de documentos archivados y falta de Nutricionista en el Servicio de Alimentación.

Conclusiones: El diseño de la propuesta es un manual que incluye 11 Sistemas técnico administrativos, una herramienta de apoyo que permita mejorar y facilitar las funciones de trabajo.

Palabras Clave: *Servicio de Alimentación, Sistemas de funcionamiento, Propuesta.*

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
III.	MARCO TEÓRICO	4
A.	Conceptos Generales.....	4
1.	Servicios de Alimentación	4
2.	Sistemas de funcionamiento	4
3.	Funciones.....	6
4.	Objetivos	7
5.	Manual	7
6.	Dieta.....	7
B.	Evolución del Servicio de Alimentación y Hospitales.....	8
1.	Servicio de Alimentación	8
2.	Hospitales.....	9
C.	Clasificación de los servicios de alimentación.....	9
D.	Estructura organizacional del Servicio de Alimentación.....	11
1.	Pasos para establecer la estructura organizativa de un Servicio de Alimentación	12
2.	Principios básicos de la Organización administrativa del Servicio de Alimentación	12
E.	Administración por procesos de un Servicio de Alimentos a Colectividades.....	13
1.	Operativo.....	13
2.	Técnico	13
3.	De la Dirección.....	13
4.	De Control de Sistemas	14
F.	Hospital Nacional de Jutiapa Ernestina García vda. de Recinos.....	14
1.	Misión.....	14
2.	Visión	14
3.	Departamento de Nutrición.....	15
IV.	ANTECEDENTES.....	16
V.	OBJETIVOS	21
A.	Objetivo General.....	21

B.	Objetivos Específicos.....	21
VI.	JUSTIFICACIÓN.....	22
VII.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
A.	Tipo de Estudio.....	23
B.	Unidad de Análisis.....	23
C.	Contextualización Geográfica y Temporal.....	23
D.	Definición de Variables.....	24
VIII.	MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS.....	26
A.	Unidad de Análisis.....	26
B.	Criterios de Exclusión.....	26
C.	Recolección de Datos.....	26
IX.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	29
A.	Descripción del proceso de digitación.....	29
B.	Plan de análisis de datos.....	29
C.	Visualización Gráfica.....	29
X.	RESULTADOS.....	30
XI.	DISCUSION DE RESULTADOS.....	53
XII.	CONCLUSIONES.....	58
XIII.	RECOMENDACIONES.....	59
XIV.	BIBLIOGRAFÍA.....	60
XV.	ANEXOS.....	63
	Anexo 1: Mapa de Guatemala enfocado al departamento de Jutiapa.....	64
	Anexo 2: Formulario Diagnóstico de Aspectos Técnico-Administrativos del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa.....	65
	Anexo 3: Guía de Grupo Focal de Necesidades e Intereses del personal del Servicio de Alimentación.....	85
	Anexo 4: Formato de Observación de las funciones del personal del Servicio de Alimentación.....	89
	Anexo 5: Guía de Elaboración de Sistemas de funcionamiento del Servicio de Alimentación.....	92
	Anexo 6: Formato de Validación de Menús de dietas del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa.....	94
	Anexo 7: Manual de funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa "Ernestina García Vda. de Recinos".....	95

I. INTRODUCCIÓN

Hasta principios de este siglo, no se había reconocido la incidencia que tiene la alimentación en la salud de las personas y su importancia en la prevención y curación de las enfermedades. Por tal motivo, los Departamentos de Alimentación no ocupaban un lugar adecuado dentro del organigrama hospitalario. Actualmente, tiene a su cargo funciones técnicas y administrativas claramente definidas.

El Hospital Nacional de Jutiapa brinda sus servicios desde el año de 1957, dentro de uno de ellos se encuentra el Servicio de Alimentación a nivel hospitalario que es el responsable de suministrar una alimentación nutritiva a pacientes y personal. Dicha alimentación, además de cubrir los requerimientos nutricionales de los pacientes, debe adaptarse, en los posibles a los hábitos alimentarios de la población atendida, ser apetitosa y adaptarse a los recursos económicos con los que el Hospital cuenta, además de ser inocua, variada, suficiente, completa y equilibrada. Asimismo, debe contribuir a la atención integral del paciente y hacer su estadía confortable.

El presente estudio tuvo como finalidad Planificar el Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, el cual incluye once sistemas iniciando desde el Sistema de Ciclo de Menú y finalizando con el Sistema de Rol de turnos del personal, los cuales fueron adaptados a las necesidades y características propias de la institución, es importante que el Servicio de Alimentación cuente con una herramienta de apoyo que permita mejorar y facilitar las funciones de trabajo y aumentar el rendimiento del personal, así también brindar al paciente una atención satisfactoria.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día la existencia de Servicios de Alimentación en Hospitales guatemaltecos es relativamente reciente. Se encuentra un contraste con la que existe en otros países de nuestro entorno, debido a la importancia y conveniencia de disponer de un Servicio de Alimentación finamente organizado son muy escasos los Hospitales que rechazan la labor del nutricionista, debido a que este garantiza una mejor calidad del servicio prestado a los pacientes y al resto de las personas que forman parte del personal que labora en el Hospital.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señaló que todos los hospitales regionales (de 600 a 800 camas) e intermedio (de 70 a 150 camas) debían contar con la presencia de dietistas, y en una proporción aproximada de un dietista o nutricionista por cada 50 pacientes. El Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa cuenta con una nutricionista, sin embargo no cuenta con una nutricionista encargada específicamente para el Servicio de Alimentación que vele por su funcionamiento.

El Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa es un lugar donde es importante adaptar la alimentación según los requerimientos de cada las personas que consumen los alimentos, así como también evitar que sean lugares que no causen enfermedades ya sea a corto o largo plazo y que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas.

El buen funcionamiento del Servicio de Alimentación empieza desde la recepción de la materia prima en el hospital hasta que el menú llega a la cama de cada paciente, en estos procesos se ve involucrada también la atención que se le brinda al paciente, el número de raciones que se sirven y algo muy importante, los recursos con los que cuenta el servicio.

Es importante mencionar que una alimentación adecuada debe ser suficiente, completa, equilibrada, variada e inocua (leyes de la alimentación), cuando no se cuenta con una planificación para el Servicio de Alimentación y este es manejado de forma empírica los costos tienden a ser más elevados, pueden haber deficiencias o excesos debido a deficiente higiene del personal, los menús pueden ser repetitivos y la materia prima puede ser mal utilizada, mal servicio para los pacientes, inadecuado rendimiento del personal, por todo ello, es importante una transformación en el Servicio de Alimentación.

¿El funcionamiento actual del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa es el adecuado para las necesidades de los pacientes?

III. MARCO TEÓRICO

A. Conceptos Generales

1. Servicios de Alimentación

Servicio de Alimentación se define como una organización Técnico- Administrativa cuya función es entregar alimentación a grupos de personas. Otros autores han ido enriqueciendo esta definición haciendo múltiples aportes, los cuales se han ido resumiendo de la siguiente forma: Es una organización técnico administrativa de tipo directo en el mantenimiento y recuperación de la salud, con normas y procedimientos bien definidos que facilitan su función de planificar, elaborar y distribuir alimentos a colectividades. (1)

2. Sistemas de funcionamiento

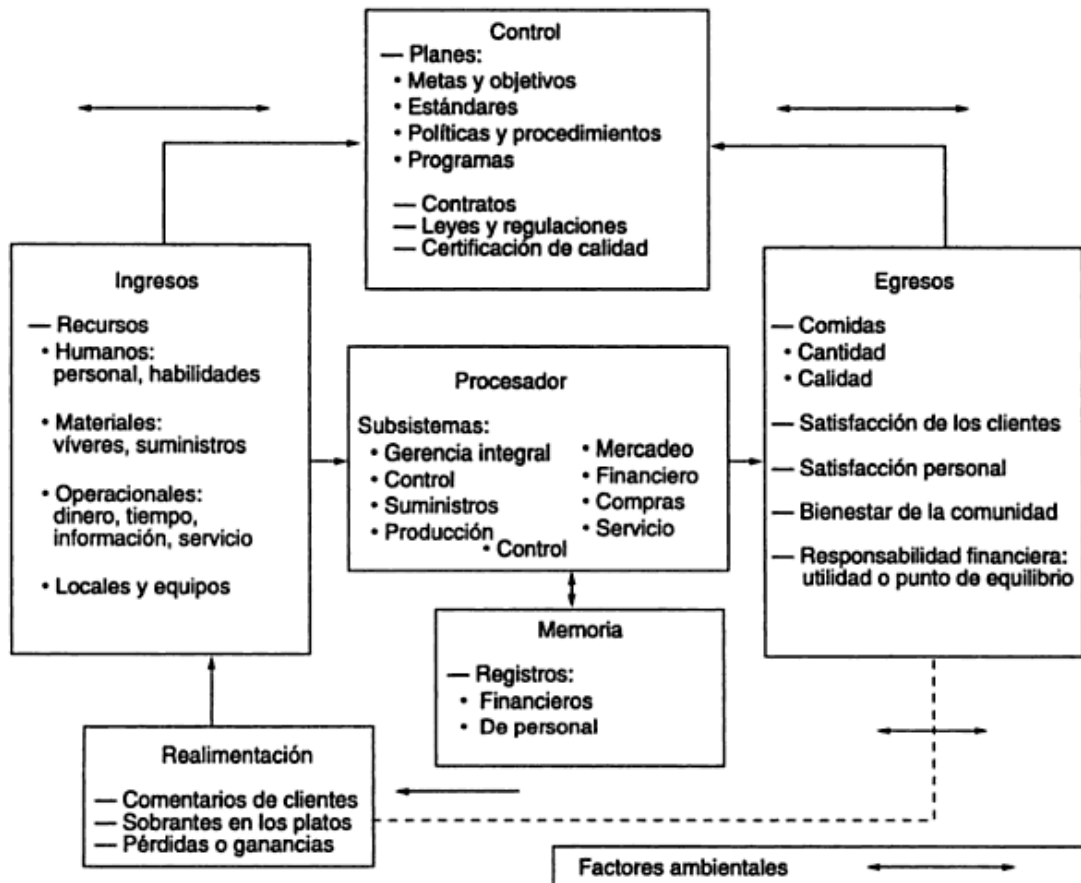
El termino sistema se trata de un conjunto de partes, elementos o subsistemas interdependientes, que están interrelacionados entre sí para lograr uno o más objetivos. (2)

Una organización, que hace parte de los sistemas sociales, es un sistema abierto conformado por serie de partes. El ingreso lo constituyen los recursos físicos, operacionales y humanos que se requieren para cumplir los objetivos del sistema; el procesador transforma estos ingresos en egresos, y comprende todas las actividades necesarias para dicha transformación; el elemento control aseguro que los recursos se empleen adecuadamente y que la organización funcione de acuerdo con las leyes y reglamentos, así mismo, suministra los estándares que se emplean para evaluar las operaciones del sistema; Los controles pueden ser internos (por ejemplo: El menú) o externos (por ejemplo: Leyes o Decretos); La realimentación incluye todos los procesos mediante los cuales un sistema recibe continuamente información del ambiente interno y externo, para ajustarse y hacer

los cambios necesarios; La memoria, comprende toda la información almacenada que sirve para hacer planes futuros y evitar los errores pasados. (2)

Imagen 1

Modelo de un Sistema de Servicio de Alimentación



Fuente: Tejada, B. Administración de servicios de alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia. 2006 (2)

a. Planificación del menú

Este sistema propone determinar el número de comensales que recibirán alimentación, los requerimientos nutricionales; así como elaborar los menús de la dieta diaria de acuerdo con los hábitos alimentarios de la población atendida. Además permite organizar y utilizar en manera adecuada los recursos de la institución. (3)

b. Solicitud y Recepción de Alimentos

Este sistema permite que el Servicio de Alimentación disponga de manera oportuna de los alimentos necesarios para preparar los menús planificados.

c. Distribución de alimentos

El sistema de distribución nos permite brindar a pacientes y personal la alimentación indicada, en la hora establecida, con las características organolépticas adecuadas y en buenas condiciones higiénicas.

d. Mantenimiento y Limpieza de Equipo

Este sistema permite mantener el equipo en condiciones adecuadas de funcionamiento e higiene.

e. Educación y capacitación

Este sistema permite mantener un programa educativo constante con el fin de capacitar al personal que labora en el Servicio de Alimentación. Para lograr una mayor desempeño laboral. (3)

3. Funciones

El Servicio de Alimentación cumple con funciones de origen técnico y Administrativo. Entre las primeras se encuentran las dietéticas (cálculos necesarios en cuanto a la alimentación se refiere, para que esta se adapte a las necesidades nutricionales y alimentarias de los comensales), docentes (capacitación al personal y a los comensales), de investigación (proporcionan la base cuanti y cualitativa para poder tomar decisiones en el servicio). Las segundas, se orientan al personal para que este cumpla las funciones propuestas mediante la planificación, organización, dirección, integración, control y evaluación. (4)

Las funciones se realizan por medio de una serie de actividades, tales como: Planificación de la alimentación servida a comensales, preparación de alimentos, distribución de alimentos, servicio de dietas especiales, educación

nutricional a comensales, adiestramiento a personal, manejo administrativo del servicio, investigación y la coordinación con otros servicios o departamentos que trabajan en conjunto con el Servicio de Alimentación. (4)

4. Objetivos

Un objetivo organiza “el fin que se propone alcanzar el Servicio hacia el cual deben ser encaminados los esfuerzos”. Representa no sólo el punto final de la planificación, sino también guía la organización. (5)

Los servicios de alimentación tiene como finalidad “Proporcionar una alimentación adecuada, atractiva a la vista, de aceptable sabor, preparada bajo condiciones óptima de higiene y de acuerdo a las condiciones de los comensales, en donde se trata de tomar en cuenta sus preferencias alimentarias, todo ello dentro de una administración eficiente reduciendo costos de producción y mano de obra, además de proporcionar un ambiente agradable tanto al comensal como del personal que labora en la institución. (5)

5. Manual

Los manuales son “instrumentos que contienen información e instrucciones escritas, concretas y sistematizadas, sobre actividades técnicas y administrativas con el fin de que se lleven a cabo de modo uniforme y con mayor eficiencia y eficacia.” (2)

6. Dieta

Conjunto de preparaciones que se elaboran con un determinado número de alimentos. Erróneamente, la dieta siempre ha sido considerada como un sistema de alimentación para personas con algún tipo de enfermedad o dolencia, sobre las que había que mantener un control alimentario. Actualmente, el concepto evolucionó, por lo que se debe tomar como un hábito alimenticio adecuado para lograr una salud óptima, es decir, en medida preventiva en cuanto al mantenimiento del organismo. (6)

B. Evolución del Servicio de Alimentación y Hospitales

1. Servicio de Alimentación

Los Servicios de Alimentación han ido evolucionando día tras día, debido a que son parte importante en la industria de alimentos y en el ámbito hospitalario.

Los primeros Servicios de Alimentación muestran cambios con respecto a los actuales en cuanto a su tecnología, planta física, equipos y cuidados nutricionales e higiénico- sanitarios; y en cuanto a las similitudes con los actuales, recibían, almacenaban, producían y servían comidas ajustadas a los gustos de sus usuarios. Dichos servicios han alcanzado una extensión, variedad y complejidad muy grandes y ocupan un lugar prominente entre las diversas industrias de todos los países. Así mismo, se ven influenciados por muchos factores de tipo social que afectan su desarrollo en forma positiva o negativa. (2)

De todas maneras, la industria de servicios de alimentación es una necesidad inherente al hombre; por tanto, su existencia está asegurada, así como las modalidades de prestación de aquellos.

Es importante conocer, así sea de manera somera, cómo ha sido la evolución de esta industria de sector institucional. Sin embargo, es posible decir que los servicios de alimentación modernos tienen sus raíces en los hábitos y costumbres de la Edad Media. El contraste mayor entre las cocinas de esa época y las modernas, era el total desconocimiento de las normas de higiene y saneamiento y el empleo de abundante mano de obra, a casusa de su poco o ningún costo y a la carencia de equipos. (2)

2. Hospitales

Cuando surgieron los hospitales no se consideraba que tuvieran como una de sus funciones el suministro de la alimentación. Esta responsabilidad quedaba en manos de la familia, y en algunos países los familiares se trasladaban a vivir con el enfermo para prepararle sus comidas.

Con el avance de los conocimientos científicos acerca del tratamiento de las enfermedades y de la importancia del saneamiento, se adquirió conciencia acerca del papel de la alimentación en la terapia y recuperación de los enfermos. La consecuencia lógica fue la creación de servicios de alimentación en los hospitales y las clínicas.

Florence Nightingale, puede considerarse la pionera de la profesión de nutrición y dietética, pues fue quien estableció la dietética como uno de los servicios hospitalarios. Durante la Guerra de Crimea, en 1855, organizó una cocina de dietas para proporcionar comidas higiénicas y nutritivas a los soldados enfermos heridos.

La alimentación hospitalaria ha evolucionado y actualmente se planifican y ofrecen las dietas más variadas y nutritivas. En algunas de ellas hace falta todavía poner más atención al aspecto estético de la alimentación, para satisfacer no sólo las necesidades nutricionales, sino los gustos y hábitos alimentarios de los usuarios. Aunque se han hecho muchos cambios favorables, todavía se sigue escuchando la expresión: "Parece comida de hospital", para referirse a una comida desabrida y mal presentada. (2)

C. Clasificación de los servicios de alimentación

Los servicios de alimentación se pueden clasificar en sistema y tipos, iniciaremos con la descripción general de los sistemas de servicios de alimentación el cual se refiere a la forma de producción de alimentos. La selección del sistema de alimentación es utilizada para determinar la forma de preparación de los alimentos, el equipo y la tecnología de empaque o entrega de la preparación. También garantiza la calidad

alimentaria del menú, el adecuado valor nutritivo y la aceptación del alimento por parte del paciente. (4)

Para la selección del sistema adecuado a la institución a servir, se deben tomar en cuenta las necesidades de los pacientes, los objetivos, políticas, el valor nutritivo, la calidad, aceptación y costo del menú. Los sistemas pueden clasificarse en Convencional: Consiste en comprar los alimentos crudos y su preparación se lleva a cabo en el servicio de principio a fin. Semiconvencional donde la mayoría de los alimentos se compran crudos y otra parte preparados. Carece de áreas de carnicería y panadería, debido a la forma de adquisición de los alimentos. (4, 7, 8)

El Sistema comisariato es un servicio de alimentación que utiliza un equipo sofisticado y automatizado, por lo que la compra de los alimentos dependerá del equipo a utilizar. Los alimentos listos para servir se pueden adquirir semipreparados o crudos, dependiendo del equipo y personal disponible. Los alimentos son preparados con anticipación, se congelan y se van descongelando conforme la demanda. (1, 9)

Los tipos y subtipos de servicios de alimentación se refieren a la forma de distribución de los alimentos. Existen tres formas: autoservicio, servicio de bandejas y servicio de meseros. El autoservicio es donde el comensal selecciona sus alimentos y se los sirve por si mismo, llevándolos junto con sus cubiertos y servilletas a la mesa. (4, 9)

El servicio de bandejas es un servicio especial que se presta en centros de salud, hospitales o lugares en donde las personas no pueden moverse hacia un área física específica para consumir sus alimentos. Puede ser centralizado tanto el área de preparación como de distribución de los alimentos, se encuentran en el mismo lugar. El alimento es preparado en una cocina central, lugar en donde se sirven en las bandejas las preparaciones deseadas que brinda el menú, y luego son distribuidas en carros termo a los comensales. Descentralizado donde el área de preparación y de distribución, en bandejas, de los alimentos se encuentra en áreas separadas. Los alimentos ya preparados son transportados en carros termo a las cocinetas periféricas en donde se sirven en las bandejas individuales; o puede ser mixto donde los alimentos son preparados parcialmente en una cocina central finalizando la

preparación en las cocinetas periféricas. De igual manera se cuenta con carros termo y carros porta bandejas. (4, 10)

Servicio de meseros o camareros es el servicio donde el comensal o cliente es atendido por personal capacitado, el cual informa y sugiere las preparaciones del menú. Ellos se encargan de distribuir los alimentos. (11)

Tanto los sistemas como los tipos de servicio, pueden ser empleados en forma combinada dependiendo de las necesidades y condiciones en las cuales se planifica el servicio de alimentación.

D. Estructura organizacional del Servicio de Alimentación

La organización es el proceso en el cual se definen las actividades y tareas necesarias para alcanzar los objetivos planteados de un servicio de alimentación. Comprende la agrupación de las actividades humanas y de los materiales necesarios para ofrecer una alimentación adecuada y eficiencia en el trabajo que se lleva a cabo. En la organización de un servicio de alimentación deben considerarse las funciones que deben llevarse a cabo para la realización del menú y en base a esto elaborar los reglamentos y las normas de procedimientos para la selección del personal y la división del trabajo. Deben establecerse reglamentos para determinar: autoridad, responsabilidades, deberes, derechos, delegación de funciones y eficiencia. (12)

La estructura organizacional puede ser: Lineal las líneas de autoridad se encuentran bien definidas y cada individuo sigue las órdenes de su superior inmediato, de este modo la autoridad y la responsabilidad pasan desde el miembro más alto en jerarquía hasta el más bajo. De este modo cada trabajador sabe ante quien es responsable y quien es responsable ante él. (12).

Funcional, es el tipo de organización las funciones del servicio están divididas en varias áreas y en cada una de ellas existe un supervisor o administrador que se encarga de todas las actividades y de los subalternos de una determinada área o sección. Por ejemplo, compra de alimentos, producción y distribución. Lineal y plana mayor este tipo de organización se desarrolla horizontalmente y cada vez que la

institución necesite personal especializado, se le incluye como asesores y colaboradores con los directivos de línea. Combina el tipo lineal y funcional, existe personal especializado en cada área de trabajo. Para desarrollar el proceso administrativo de forma sistemática y ordenada, todo administrador de un servicio de alimentación utiliza una serie de herramientas, que son: el organigrama, el cual es una representación gráfica que muestra las interrelaciones, funciones, niveles jerárquicos, obligaciones y la autoridad. La otra herramienta es el manual de funcionamiento, que es un instrumento que indica de forma más detallada la estructura organizacional. (12)

1. Pasos para establecer la estructura organizativa de un Servicio de Alimentación

- a. Determinar y definir los objetivos
- b. Analizar y clasificar el trabajo a realizarse.
- c. Describir en forma detallada el trabajo que debe realizar cada empleado.
- d. Proveer todos los medios físicos materiales y ambientales para realizar el trabajo adecuadamente.
- e. Seleccionar al personal y asignarle el trabajo
- f. Determinar y especificar la relación existente entre cada trabajador y los demás trabajadores y el administrador. (12)

2. Principios básicos de la Organización administrativa del Servicio de Alimentación

- a. La autoridad técnica se delega pero no se trasmite.
- b. Deben establecerse líneas de autoridad y responsabilidad.
- c. Debe hacerse una división racional de trabajo de acuerdo a las funciones y capacidad del personal.
- d. Debe aprovecharse al máximo la capacidad del personal y estimularlo.
- e. Debe establecerse comunicación de información de arriba hacia abajo y Viceversa. (12)

E. Administración por procesos de un Servicio de Alimentos a Colectividades

Cuando se ha definido la alimentación individual, y se requiere adaptar esta alimentación a las colectividades, aparece la necesidad de administrar los recursos necesarios para la prestación del servicio de alimentación sea de tal manera que se cumpla las leyes de la administración (suficiente, completa, equilibrada, variada e inocua) y que, a la vez, permita optimar los recursos, sin perder de vista el objetivo, que consiste en proporcionar los regímenes alimentarios acorde a las necesidades biológicas, psicológicas y sociales del individuo. También este objetivo es válido cuando se trata de colectividades, ya que no solo importe el usuario, sino el adecuado manejo de los procesos que se requieren para la elaboración masiva de alimentos.

Desde el punto de vista administrativo, el servicio de alimentos, como un sistema para la alimentación a colectividades, se ha diseñado mediante los siguientes procesos:

1. Operativo

Contempla desde el abastecimiento de insumos, los flujos de producción hasta la distribución. Los ejes de este proceso son los proveedores, la preparación previa, la cocción y el aderezo, y la entrega de los alimentos al comensal.

2. Técnico

Todos los elementos tecnológicos que conducen al desarrollo del proceso operativo. Los ejes de este proceso son los arquetipos, los catálogos, los indicadores y las normas de operación y programas.

3. De la Dirección

Interviene la aplicación de técnicas y métodos para la conducción de los recursos, el manejo del conflicto, la toma de decisiones y la aplicación de una administración creativa que fomente la participación del personal como equipo de trabajo. Por ejemplo, la identificación de los tipos de dirección y las actitudes del personal.

4. De Control de Sistemas

Se implementa mediante la evaluación y reingeniería de procesos, un elemento innovador para este tipo de servicio. Esto está encaminado a lograr la mejora continua del servicio y otorgar servicios al usuario con la calidad en grado de excelente. (13)

F. Hospital Nacional de Jutiapa Ernestina García vda. de Recinos

El Hospital Nacional de Jutiapa fue fundado el 3 de julio del año 1957, por el presidente Carlos Castillo Armas con un costo de Q.950,000.00, previamente había funcionado en varios lugares del departamento, hasta que Don Benito Mencos donó un terreno donde se construyó el actual Hospital. Según el acuerdo gubernativo no. 894-84, en el año 1984 se le dio el nombre de “Ernestina García vda. de Recinos”. El Hospital cuenta con una dotación de recursos humanos de 555 empleados y funcionarios, de los cuales 42 son médicos y 86% restante están conformados por directivos, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares. (14)

1. Misión

Brindar atención en salud a través de servicios de Consulta Externa, emergencias las 24 horas, Pediatría, Gineco Obstetricia, Cirugía y Medicina de Hombres y Mujeres, Laboratorio Clínico, Rayos X, Trabajo Social, Psiquiatría, Psicología, entre otros, orientada a la población del departamento de Jutiapa y poblaciones circunvecinas, atendiendo con amabilidad, eficiencia y atención médico científica adecuada. (14)

2. Visión

Ser una institución líder en atención médica a nivel regional, preparada para brindar atención en salud integral al paciente, contando con recursos humanos y medios diagnósticos avanzados, que cubran las necesidades y expectativas de los usuarios. (14)

3. Departamento de Nutrición

El departamento de Nutrición cuenta con 2 Nutricionistas encargadas de proveer atención nutricional especializada a los pacientes:

- Dietoterapia de Niños: 1 Nutricionista
- Dietoterapia de Adultos y Servicio de Alimentación: 1 Nutricionista

El Servicio de Alimentación y Nutrición es el encargado de elaborar y preparar las siguientes dietas: Libre, diabético, líquidos claros y completos, hipo-sódica y blanda.

Las Intervenciones Nutricionales realizadas según el Departamento de Estadística del Hospital Nacional de Jutiapa en el año 2014:

- Consulta Externa: 1110
- Egresos / Ingresos: 214
- Platos elaborados por día: 865-875 (14)

IV. ANTECEDENTES

Un estudio descriptivo realizado por Ayáu M. (2004) que se denomina como “Propuesta del funcionamiento del Servicio de Alimentación para el Hogar de niños huérfanos Nuestros Pequeños Hermanos, Guatemala” realizado en la Universidad de San Carlos de Guatemala en donde su objetivo fue establecer los sistemas de funcionamiento de dicho servicio, proponiendo normas y procedimientos para la realización de las actividades de producción de alimentos para los niños beneficiarios de dicha institución. se organizó el Servicio de Alimentación a través de la metodología de sistemas, sistemas de planificación de menús, presupuestos, solicitud de suministros, almacenamiento, preparación y distribución de alimentos, limpieza y mantenimiento, recolección y lavado de vajilla, disposición de basura, evaluación y desempeño del personal, educación y capacitación del personal y elaboración de estadísticas e informes, los cuales dieron un ordenamiento en forma lógica y eficiente de los procesos del trabajo, desde la recepción de alimentos e insumos hasta la eliminación de desperdicios. (4)

Figuroa D., contribuyó con un estudio descriptivo realizado en Guatemala (2006) “Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Permanencia Médica” presenta como objetivo: Elaborar una propuesta de funcionamiento para el servicio de alimentación del Hospital Permanencia Médica, dicho estudio, se realizó en 4 etapas, en la primera se identificaron las necesidades del Hospital Permanencia Médica, en la segunda, se analizó la viabilidad de la propuesta en base a los recursos disponibles, en la tercer etapa, se elaboró un manual de funcionamiento del Servicio de Alimentación, la cual incluía, misión, visión, políticas de calidad, valores, objetivos y sistemas técnico administrativos relacionados con la atención alimentario nutricional a brindar; en la cuarta y última etapa se revisó y discutió la propuesta por medio de reuniones con autoridades correspondientes. (15)

Massa M., realizó estudio descriptivo (1995) realizado en la Universidad del Valle de Guatemala,, titulado “Planificación del Funcionamiento Técnico-Administrativo del

Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Retalhuleu” con el propósito de brindar una adecuada atención alimentaria-nutricional al paciente que acude al Hospital, se planificó la organización del Servicio de Alimentación, Durante dicha planificación se establecieron los lineamientos necesarios para un buen funcionamiento. La etapa inicial consistió en conocer el funcionamiento actual del Servicio de Alimentación, los recursos físicos, materiales económicos y humanos disponibles y la detección de problemas prioritarios. Con el fin de mejorar la calidad de atención se diseñaron ocho sistemas de organización, cada uno de ellos con sus propios objetivos, descripción, horarios, responsable, instrumentos, controles y normas generales y de procedimiento. (16)

Así mismo, Morales S. se realizó el estudio descriptivo transversal “Diseño y Propuesta de una norma técnica de calidad para Servicios de Alimentación y Nutrición Internos en Hospitales estatales de Guatemala” realizado en la ciudad de Guatemala (2012), en la metodología del estudio se elaboró un instrumento para la recolección de los datos de diagnóstico sobre aspectos relacionado con higiene y manipulación de alimentos, para la elaboración de la propuesta se tomó en cuenta los resultados obtenidos del formulario de diagnóstico de la muestra de los hospitales seleccionados, y se tomó de referencia los diagnósticos realizados por el Viceministerio de Hospitales desde el año 2008 al 2011, además se diseñó la propuesta con los apartados de Organización, Recursos Físicos e Instalaciones, Atención Alimentaria Nutricional, Recurso Humano, Aseguramiento de la Calidad y Bases para la Adquisición de Recursos. (17)

Por otro lado, Longo J. realizó un estudio de tipo descriptivo (2005) llamado “Propuesta de Organización de atención nutricional brindada a los adultos mayores del asilo amparo de San José, Huehuetenango” realizado en Guatemala. Esta investigación se dividió en tres etapas las cuales fueron, a) conocimiento de la situación actual del asilo Amparo de San José, y priorización de problemas. Esto se llevó a cabo por medio de entrevistas, observación directa y análisis FODA. b) Elaboración de la propuesta de la organización de la atención nutricional, tomando como base la primera etapa y c) Socialización de la propuesta al personal clave de la institución. (18)

Ramírez C. Una investigación de tipo descriptiva “Propuesta de Organización y Funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital “Pedro de Betancourt” realizado en Antigua Guatemala (2005), se realizó por 4 etapas, la primera la realización de un Diagnostico del Servicio de alimentación, en la segunda se establecieron los sistemas de funcionamiento, los cuales fueron: Planificación del menú, solicitud de compra de alimentos, Recepción y almacenamiento de alimentos, Producción de alimentos, distribución de alimentos, lavado de equipo utensilios y vajilla, Higiene del servicio de alimentación, elaboración de estadísticas, Control y capacitación del personal, para cada sistema se estableció las normas y procedimientos que debían seguir. (8)

Castellanos A., en la Universidad del Valle de Guatemala se realizó un estudio sobre “El funcionamiento del Servicio de Alimentación del Centro Médico Militar” (1992) el cual tuvo como objetivo principal, Elaborar un manual de funcionamiento de la sección de alimentación del departamento de dietética y alimentación del Centro médico militar, dicho estudio describe las actividades de rutina del servicio basado en un diagnostico institucional por medio de observación directa y entrevistas al personal responsable del funcionamiento, se implementaron 13 sistemas de funcionamiento con el fin de facilitar el cumplimiento de los objetivos y normas de funcionamiento de la Sección de alimentación. (19)

Pereira N., Un estudio realizado en Guatemala (2011) el cual se titula “Planificación de un Servicio de alimentación tipo comercial dirigido a persona diabéticas” el cual se basó en planificar y programar educación utilizada para los comensales que asisten a dichas instituciones, dio inicio con un estudio de mercado para determinar la demanda, oferta y la aceptación de precios con base a las características de platillos saludables para personas diabéticas, concluyó que en Guatemala existe una baja oferta de platillos saludables en los restaurantes, sin embargo ciertos de restaurantes que han iniciado un cambio en cuanto a los platos que ofrecen teniendo más opciones y que muchos

comensales buscan comer mejor debido a las consecuencias que conlleva una mala alimentación. (10)

Guerra G., (2010), realizó una “Propuesta de un servicio de alimentación con fines de docencia dentro de la Universidad del Valle de Guatemala” siendo un estudio no experimental de tipo descriptivo el cual utilizó cuestionarios para la obtención de la información, su población fue de estudiantes, personal docente y administrativo de la misma universidad siendo un total de 344 personas, con el fin de evaluar la satisfacción del cliente con la cafetería principal y evaluar la necesidad de un Servicio de Alimentación con fines de docencia, así mismo se evaluó cuantitativamente tres muestras del menú tradicional, llegando a la conclusión que la población no estaba totalmente satisfecha con el servicio y los productos que se ofrecen en dicha cafetería, calificándolo como “regular”, la investigadora incluyó los lineamientos para optimizar el servicio y además incorporó actividades de tipo docentes dentro del servicio de alimentación ayudando a promover la salud y la alimentación saludable en los estudiantes. (7)

Un estudio de tipo descriptivo realizado por Solano K. (2009) realizado en la ciudad de Guatemala, el cual tenía como objetivo general “Elaborar una propuesta integral y viable para la implementación de un Servicio de alimentación modelo con fines de servicio y docencia dentro de la Universidad del Valle de Guatemala”, en el cual se optimizó los procesos que se llevan a cabo en un Servicio de Alimentación, para ello se inició elaborando un diagnóstico, se identificaron los diferentes problemas y soluciones y por último se realizó una implementación de las posibles soluciones y una revisión final para determinar el beneficio obtenido con dichas recomendaciones. (20)

Vasquez, G. Socorro, E. Gamboa, E. (2007) Un estudio descriptivo de corte transversal realizado en Colombia “Condiciones Higiénico Sanitarias de los Servicios de Alimentación en Instituciones Infantiles del Instituto colombiano de bienestar familiar de Bucaramanga,

Colombia” muestra como objetivo: identificar los problemas sanitarios existentes en los servicios de alimentación de las instituciones infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, se realizó con la muestra de 61 Hogares Infantiles, que benefician diariamente a niños menores de 12 años, quienes reciben dos o más tiempos de comida. Los resultados presentados en el estudio muestran deficiencias higiénicas sanitarias en los Servicios de Alimentación de los hogares infantiles. Se hacen evidentes: la necesidad de realizar un control sanitario estricto y permanente por las autoridades competentes, la implementación de los programas del plan de saneamiento básico y la capacitación en buenas prácticas de manufactura de todas las personas involucradas en el proceso de la manipulación de alimentos, que puedan garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos para proteger la salud de la población infantil. (21)

Zabala, et al (2007), con el título “Valoración nutricional de menús ofertados a la población escolar de la provincia de León por cuatro empresas de restauración colectiva” realizado por la Universidad de León de España en año 2007. Teniendo en cuenta el papel determinante que ocupa la alimentación en la infancia y en la adolescencia, así como la importancia del comedor escolar; se realizó un estudio comparativo; En donde los menús van dirigidos a 3041 niños entre las edades de 7 y 14 años, que realizan el almuerzo en 74 comedores de colegios públicos de esta provincia. Para conocer la composición de energía y nutrientes de los mismos se utilizó el programa informático “Alimentación y Salud” utilizando como base para el estudio las tablas de composición de alimentos españoles y las ingestas recomendadas de energía y nutrientes para la población española dividiendo la muestra en tres grupos de edad y sexo. Se llegó a la conclusión que existe una excesiva frecuencia de consumo en el almuerzo de alimentos de origen animal, así mismo se señala que pueden existir niños y niñas adolescentes que no reciben gran cantidad de comida y por lo tanto no tienen un buen aporte de vitaminas liposolubles, calcio, magnesio y zinc, presentarán déficit de estos micronutrientes, así mismo (22)

V. OBJETIVOS

A. Objetivo General

Planificar el funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, Guatemala

B. Objetivos Específicos

1. Elaborar un Diagnóstico Institucional del hospital.
2. Identificar las funciones del personal del Servicio de Alimentación del hospital.
3. Elaborar la Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentación a través de sistemas.
4. Socializar la Propuesta de Funcionamiento con autoridades del hospital.

VI. JUSTIFICACIÓN

La atención nutricional a nivel hospitalario requiere de participación de un profesional en dicho campo, el cual realice los ajustes que sean necesarios en el consumo de alimentos de los pacientes de acuerdo a la patología que ellos presenten, dicha atención es fundamental para mantener el estado nutricional de los individuos y para la recuperación de los que se encuentren con un estado de salud general deteriorado, esta no solo se limita a la ingestión de alimentos, los mismos deben ser preparados en condiciones óptimas que no solo favorezcan la recuperación, sino que además no representen un riesgo para su salud, con ello la cantidad de beneficiarios será mayor.

Con la realización de la planificación del funcionamiento del Servicio de Alimentación, el Hospital Nacional de Jutiapa se verá beneficiado, ya que con la ayuda de esta, el Servicio estará orientado y ayudará a no realizar costos innecesarios, se espera no encontrarse con la problemática de excesos o deficiencias en la higiene del personal que labora en dicho servicio y cumplir con las necesidades de los pacientes que se encuentran internos en la institución.

El Hospital Nacional de Jutiapa no contaba con una planificación del Servicio que organizara los sistemas de funcionamiento, lo cual es importante para el manejo de un Servicio de Alimentación que cuenta con una cantidad significativa de pacientes.

Los datos obtenidos en la Institución sirvieron como base para planificar, elaborar y socializar una herramienta de información útil, en la cual, se incorporaron 11 Sistemas técnico- Administrativos, cada sistema cuenta con Objetivos, normas y procedimientos que adaptados a las necesidades de la Institución.

VII. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

A. Tipo de Estudio

El estudio es de tipo descriptivo de corte transversal.

B. Unidad de Análisis

El Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, Guatemala.

C. Contextualización Geográfica y Temporal

El Municipio de Jutiapa pertenece al departamento de Jutiapa y está ubicado en la parte Nor-Oeste del mismo. Limita al Norte con el municipio de Monjas (Jalapa), El Progreso, Santa Catarina Mita (Jutiapa) y el departamento de Santa Rosa, al Sur con los Municipios de Comapa, Jalpatagua, y al Oeste con los municipios de Quesada, Jalpatagua, y Casillas del departamento de Santa Rosa. El territorio tiene una extensión de 620 km², se encuentra a una altura que oscila entre 850 y 1,832 metros sobre el nivel del mar. Se ubica a 124 (118) kilómetros de la ciudad capital por la Ruta CA-1. (23) (Ver Anexo 1)

El Hospital Nacional de Jutiapa se encuentra ubicado en la 9a avenida y 5a. calle zona 1, Jutiapa, Jutiapa.

D. Definición de Variables

Cuadro 1
Variables del Estudio

Variable	Tipo	Escala	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador
Diagnóstico Institucional del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa	Dependiente	Nominal	Se designa diagnóstico Institucional a la herramienta que brinda un análisis detallado de las operaciones, políticas y procedimientos internos de una institución, con el objetivo de evaluar el nivel de desarrollo e identificar las principales debilidades internas y áreas de mejoramiento.	Cantidad de problemas encontrados y necesidades del personal del Servicio de Alimentación	<ul style="list-style-type: none"> • Información general • Información externa del departamento de Nutrición <ul style="list-style-type: none"> ○ Organización ○ Recursos Humanos ○ Recursos físicos ○ Recursos Financieros • Información Interna del departamento de Nutrición <ul style="list-style-type: none"> ○ Organización ○ Recursos Humanos ○ Recursos financieros ○ Recursos físicos ○ Funcionamiento del departamento de alimentación y Nutrición ○ Análisis de menú ○ Planificación del menú ○ Compra y solicitud de alimentos ○ Recepción de productos ○ Almacenamiento de productos ○ Pedidos y despachos internos ○ Preparación de alimentos ○ Distribución de alimentos ○ Lavado de vajilla y equipo ○ Disposición de basura ○ Control de roedores e insectos ○ Capacitación

Variable	Tipo	Escala	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador
Funciones de los puestos del personal del Servicio de Alimentación	Dependiente	Ordinal	Referente a las actividades que pueden desempeñar varias personas a la vez en consecución de un objetivo definido.	Las funciones actuales del personal de Servicio de Alimentación	Descripción de funciones del personal
Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentación	Independiente	Nominal	Instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas técnicamente basadas en los respectivos procedimientos y sistemas, que debe cumplir un Servicio de Alimentación	El funcionamiento del Servicio de Alimentación se organizará a través de la metodología de sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción • Objetivos • Normas • Funciones • Sistema de Servicio de Alimentación: 1) Ciclo de menú 2) Compras 3) Recepción de productos 4) Almacenamiento de Alimentos 5) Solicitud de Dietas 6) Distribución de Alimentos 7) Programa de limpieza 8) Descripción de puestos del personal 9) Evaluación de desempeño 10) Educación y Capacitación 11) Rol de Turnos de personal
Socialización de la Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa	Dependiente	Nominal	Hacer manifestación de un documento, ponerlo en la presencia de alguien.	Dar a conocer el manual elaborado sobre la planificación del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa	Reunión con autoridades para dar a conocer el manual elaborado sobre la planificación del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa

Fuente: Elaboración Propia

VIII. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS

A. Unidad de Análisis

- Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa

B. Criterios de Exclusión

- Personal rotativo del Hospital Nacional de Jutiapa
- Personal temporal del Hospital Nacional de Jutiapa

C. Recolección de Datos

1. Etapa Preparatoria

Se solicitó autorización al Director del Hospital Nacional de Jutiapa y a la Nutricionista jefa del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa para la elaboración del estudio

2. Determinar la situación actual del Servicio de Alimentación

Se determinó la situación del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa en cinco etapas:

- a. Identificación de necesidades del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa:** Se realizó por medio del formulario de Diagnóstico (Ver Anexo 2), el cual permitió identificar las principales necesidades operativas y administrativas del SA del hospital sujeto de estudio, facilitando la realización de la propuesta de funcionamiento del Servicio de Alimentación, en base a lo que refiere la literatura.
- b. Determinación de las necesidades del personal del Servicio de Alimentación:** Se realizó a través de 2 grupos focales de 8 personas cada uno. Los pasos que se llevaron a cabo para la realización de los grupos focales fueron:

- Iniciación
- Desarrollo del grupo focal
- Cuerpo del grupo focal y
- Cierre del grupo focal

Este estuvo conformado por moderador, relator y participantes.
(Ver Anexo 3)

c. **Determinación de las funciones del personal del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa:** Se utilizó el método de observación directa al personal del Hospital Nacional de Jutiapa. La recolección de estos datos fue realizada de la siguiente manera:

- Se realizó con dos turnos del personal del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa
- Se inició saludando brevemente y se comentó sobre la realización del estudio
- Se pidió al personal que realizaran las funciones diarias para observar cada detalle
- Por último se anotó lo observado en el formato correspondiente. (Ver Anexo 4)

d. **Elaboración de la Propuesta de Funcionamiento:** Se elaboró una propuesta en forma de manual para el funcionamiento del servicio de alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa. Dicha propuesta se realizó en forma sencilla a fin de facilitar su comprensión por parte del personal, e incluye la misión y visión específicas para el servicio, objetivos y sistemas técnico-

administrativos relacionados con la atención alimentario nutricional a brindar.

Se incorporaron los siguientes Sistemas:

1. Ciclo de menú
2. Compras
3. Recepción de productos
4. Almacenamiento de Alimentos
5. Solicitud de dietas
6. Distribución de Alimentos
7. Programa de limpieza
8. Descripción de puestos del personal
9. Evaluación del desempeño
10. Educación y Capacitación
11. Rol de Turnos

En cada sistema se incorporó: Definición, objetivo, responsable, normas, procedimientos, flujogramas de los procedimientos, formatos e instructivos de los formatos. (Ver Anexo 5)

- e. **Revisión, discusión y divulgación de la propuesta:** Una vez elaborada la propuesta se revisó y discutió, por medio de reuniones, con las autoridades correspondientes, para así poder realizar las modificaciones necesarias a la misma, y por último se socializó para su futura implementación.

IX. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

A. Descripción del proceso de digitación

El proceso de digitación se realizó de forma manual, se vació la información recolectada en el formato diagnóstico y grupo focal.

B. Plan de análisis de datos

El plan de análisis de datos se realizó en base a los resultados obtenidos, en el cual se utilizó análisis descriptivo

C. Visualización Gráfica

La visualización gráfica se representó a través de tablas que contienen porcentajes e información recolectada durante el proceso de recolección de datos.

X. RESULTADOS

A. Diagnóstico Institucional del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa

1. Descripción General del Hospital Nacional de Jutiapa

El Hospital Nacional de Jutiapa “Ernestina García Vda. de Recinos” es una institución pública que se encuentra ubicada en la 9na y 5ta Calle Zona 1, Calle final de la Ronda Barrio latino, Jutiapa, actualmente se encuentra bajo la dirección general del Dr. José Antonio Morales Flores, el departamento de Dietética se encuentra bajo el mando de la Nutricionista Joselyn Donis.

El Hospital Nacional de Jutiapa no cuenta con un reglamento interno, sus reglas se basan en la Ley de Servicio Civil y Pacto colectivo. Existe un organigrama general que se encuentra desactualizado por el departamento de Recursos Humanos.

El Hospital cuenta con su propia Misión y Visión las cuales se encuentran enfocadas a la población jutiapaneca y sus alrededores, siendo estas las siguientes:

a. Misión

“Brindar atención en salud a través de servicios de Consulta Externa, emergencias las 24 horas, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Cirugía y Medicina de Hombres y Mujeres, Laboratorio Clínico, Rayos X, Trabajo Social, Psiquiatría, Psicología, entre otros, orientada a la población del departamento de Jutiapa y poblaciones circunvecinas, atendiendo con amabilidad, eficiencia y atención médico científica adecuada.” (14)

b. Visión

“Ser una institución líder en atención médica a nivel regional, preparada para brindar atención en salud integral al paciente, contando con recursos humanos y medios diagnósticos avanzados, que cubran las necesidades y expectativas de los usuarios.” (14)

c. Recursos Humanos

El recurso humano con el que cuenta el Hospital Nacional de Jutiapa se describe en el Cuadro 2. A la fecha es un total de 555 personas que laboran en el Hospital Nacional de Jutiapa, entre ellos 125 profesionales, 220 técnicos y 210 operativos. Las auxiliares de enfermería, enfermeras graduadas y personal médico trabajan en turnos rotativos.

Cuadro 2
Cantidad del Personal en Servicios Médicos del Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015

Cantidad	Por Turnos	Área
143	10	Auxiliares de enfermería (Todas las áreas)
60	4	Enfermeras graduadas (todas las áreas)
44	5	Médicos (Servicio de encamamiento, emergencia y COEX)
10		Rayos X
18		Laboratorio Clínico
3		Banco de Sangre
2		Psiquiatría
3		Clínica del Diabético
2		Fisioterapia
10		Psicología Clínica
4		Odontología
305		Total

Fuente: Departamento de Recursos Humanos, datos del estudio Septiembre 2015

Cuadro 3
Cantidad del Personal en Servicios de Apoyo del Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015

Cantidad	Área
4	Contabilidad y Presupuesto
6	Recursos Humanos
15	Tesorería, Costos y Compras
25	Secretarías
2	Subdirección
2	Asistentes de dirección
2	Subdirección de enfermería
6	Área jurídica e informática
57	Intendencia y Mantenimiento
20	Departamento de estadística y admisión
10	Registros Médicos
17	Atención al público
25	Médico – Quirúrgico (Farmacia) y Bodega de Farmacia
1	Inventario
6	Trabajo Social
15	Lactario
4	Nutrición
19	Servicio de Alimentación
13	Lavandería y Costurería
7	Departamento de Almacén
256	Total

Fuente: Departamento de Recursos Humanos, datos del estudio Septiembre 2015

d. Recursos Físicos.

Los recursos físicos como: Pisos, ventanas y puertas, se encuentran en buenas condiciones, en las cuales existe mantenimiento cada 15 días.

2. Departamento de Dietética

El Hospital Nacional de Jutiapa cuenta con un departamento de Dietética, en el cual laboran 20 personas, predominando el sexo femenino con un 100%.

a. Procedimiento de Selección

El sistema de selección del personal se basa en entrevistas orales, en las cuales se incluyen temas sobre conocimiento de normas de higiene, nivel de educación.

b. Requisitos de ingreso del personal

Se toman en cuenta requisitos como: Edad, examen de salud y diplomas de cursos de cocina.

c. Horarios de Trabajo

Los horarios de trabajo del personal pueden variar entre 4:00 a 20:00 horas.

d. Recursos Humanos

La encargada de elaborar los horarios y turnos de trabajo es la ecónoma, todo personal operativo del Servicio de Alimentación trabaja de 3 a 4 días y cuenta con vacaciones de 30 días hábiles (Ver Cuadro 4)

Cuadro 4
Personal del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa,
Febrero 2015

Personal	Cantidad	Turnos
Nutricionista	1	1 vez a la semana
Ecónoma	1	Lunes a viernes
Cocinera	2	Cada 2 días
Ayudante de cocinera	2	Cada 2 días
Camareras de cafetería	4	Cada 2 días
Camareras de sala	8	Cada 2 días

Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

e. Uniforme

Consiste en una blusa blanca tipo polo o formal con el logotipo del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, pantalón o falda azul oscuro, zapato cerrado, redecilla y gabacha.

f. Recursos Financieros

El presupuesto para el Servicio de Alimentación es de Q110,000 por mes, este presupuesto es asignado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

g. Planta Física

En el Cuadro 5 podemos encontrar el estado general de la planta física del Servicio de Alimentación

Cuadro 5
Planta física del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa,
Febrero 2015

Áreas	Estado General		
	Bueno	Regular	Malo
Recepción		X	
Almacenamiento			X
Preparación previa		X	
Preparación final		X	
Distribución			X
Limpieza de vajilla y utensilios	X		
Aseo y disposición de basura	X		

Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

El Cuadro 6 muestra las condiciones de cada área del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa divididas por aspectos a evaluar (higiene, ventilación, iluminación y equipo). Cada uno está evaluado en bueno (B), regular (R) y malo (M). Los resultados muestran los porcentajes de buenas condiciones de higiene, ventilación, iluminación y equipo, se conoce que no existe un programa de remodelación, las áreas son reparadas según sus necesidades.

Cuadro 6
Condiciones físicas del área de trabajo del Servicio de Alimentación del
Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015

AREAS	ASPECTOS			
	Higiene	Ventilación	Iluminación	Equipo
Recepción	B	R	R	M
Almacenamiento	R	B	B	R
Preparación previa	R	B	B	M
Preparación final	R	B	B	B
Distribución	M	M	M	M
Limpieza de vajilla y utensilios	B	B	B	M
Aseo y disposición de basura	R	B	B	B
Porcentaje de buenas condiciones	29%	71%	71%	29%

Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

h. Equipo y Utensilios

El Cuadro 7 muestra el equipo con el que cuenta el Servicio de Alimentación, en donde se puede notar que las diferentes áreas y sus condiciones, así también el porcentaje de cada área.

La adquisición de equipo se realiza una vez al año por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia social, dicha adquisición se basa en lo solicitado por la ecónoma del Servicio de Alimentación

Cuadro 7
Equipo y Utensilios del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015

AREA / EQUIPO		CANTIDAD	CONDICIONES			Porcentaje de Buenas condiciones
			B	R	M	
Recepción	Escritorio	2 medianos	x			100%
	Archivero	2 medianos	x			
	Teléfono	1	x			
Almacenamiento	Refrigeradores	1 mediano	x			33%
	Congeladores	4 (2 industriales)		x		
	Estantes	3 pequeños			X	
Preparaciones Previas	Tablas	8 grandes		x		66%
	Cuchillos	10 grandes	x			
	Licuadora	2 semi industrial	x			
Preparación final	Horno- microondas	1 pequeño	X			66%
	Estufa	4 industriales	x			
	Baterías de cocina	30 unidades		x		
Distribución	Carros de transporte	2	x			50%
	Carros térmicos	2			X	
Limpieza	Lavaderos (manual)	4 (50 platos cada uno)	x			100%
Vajillas y utensilios	Vasos	400	x			86%
	Bandejas	400	x			
	Cucharas	400	x			
	Tenedores	400	x			
	Tazas	400	x			
	Cuchillos	400	x			
	Cucharas servidoras	10 grandes		x		
Aseo y distribución de basura	Basureros	4 grandes	x			100%
	Escoba	2	x			
	Trapeadores	2	x			
Otros	Cuarto frio	1	x			

Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

i. Atención Alimentaria

En el Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa brindan dieta blanda, hiposódica, hipograsa, líquidos claros y completos y la especializada que puede ser hipercalórica o hiperproteica. La planificación de las dietas especializadas las realiza la Nutricionista jefa.

Diariamente el Servicio de Alimentación brinda alimentación a un promedio de 250 personas, el Cuadro 8 indica el número de platos servidos por tiempo de comida a pacientes y personal del Hospital, haciendo énfasis en el almuerzo, el cual es donde se brinda el mayor número de comidas al día.

La encargada de la planificación del menú es la Nutricionista Jefa del Servicio de Alimentación, la cual se realiza semanalmente con un valor nutritivo para cada tipo de dieta. La dieta libre cuenta con 1500-1800 kcal, la dieta blanda contiene 1200 kcal, la dieta líquida 500 kcal y la hiposódica 1500-1800 kcal/día según datos brindados por la Nutricionista jefa.

Cuadro 8
Número de raciones por tiempo de Comida del Hospital Nacional de Jutiapa,
Febrero 2015

PACIENTE O PERSONAL	DESAYUNO	ALMUERZO	CENA	REFACCION
Niños	50	50	50	50
Adultos	Pacientes: 155	Pacientes: 125	Pacientes: 145	Pacientes: 155
	Personal: 50	Personal: 125	Personal: 60	Personal: 50

Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

El cuadro 9 muestra los distintos grupos de alimentos y el tamaño de la porción que se brinda diariamente a los pacientes y al personal, también la producción total para cada grupo de alimentos.

Cuadro 9

Tamaño de porción y Producción diaria servida en el Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015

GRUPO DE ALIMENTOS	TAMAÑO DE LA PORCIÓN	PRODUCCIÓN DIARIA
Leche y derivados	Queso 1 onza	9 libras
Carnes y Huevos	Pollo 3 onzas Huevo 1	40 libras 200 huevos
Vegetales	1 cucharon de 1 taza	250 tazas
Frutas	1 taza	150 tazas
Cereales, leguminosas, raíces y tubérculos	1 taza	2250 porciones
Grasas	Crema 1 cda	6 litros
Azúcares	1 cta	30 libras

Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

El Cuadro 10 indica el tipo de alimentos brindados a pacientes y personal por cada tiempo de comida, así también se puede observar que únicamente brindan 4 tiempos de comida al día.

Cuadro 10

Patrón de Menú actual del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015

TIEMPO DE COMIDA	ALIMENTOS
DESAYUNO	Huevo, frijol, pan francés, queso fresco, pan dulce y café
REFACCIÓN	Atol o fruta
ALMUERZO	Pacientes: Pollo, arroz, verdura, tortilla, fresco natural o artificial y ocasionalmente fruta Personal: huevo, arroz, verdura o frijol, tortilla y fresco natural o artificial
CENA	Frijol, queso fresco, crema, tortilla o pan francés, pan dulce y café

Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

El cálculo de los productos a utilizarse para la producción de alimentos los realiza la ecónoma, estos cálculos se basan en el informe diario de pacientes.

j. Compra y Solicitud de Alimentos

Para la compra y solicitud de alimentos se cuenta con una unidad administrativa responsable siendo esta el departamento de compras del Hospital Nacional de Jutiapa, el cual no cuenta con una lista de especificaciones para cada producto y no existen normas para la compra de alimentos. No se toman en cuenta aspectos para el control de calidad en la compra debido a que los proveedores no cuentan con contrato, las compras se realizan al menor postor y algunas veces los pedidos no llegan a tiempo por falta de presupuesto.

k. Recepción de Productos

El área de recepción es trabajada en conjunto con el departamento de Almacén, el cual el único control de calidad de los alimentos recibidos es que no estén vencidos y libres de abolladura. El horario de recepción de productos es de 8:00 a 16:00 horas el cual no existe ningún control de calidad ya que no hay personal encargado de supervisar, no cuenta con equipo para la toma de peso para verificar la cantidad solicitada, y no hay normas de recepción y almacenamiento de alimentos.

l. Almacenamiento de Alimentos

La distribución al área de almacenamiento el Servicio de Alimentación se encuentra en el Cuadro 11, cabe mencionar que no se cuenta con bodega de 24 horas

Cuadro 11

Almacenamiento de Alimentos Perecederos y No Perecederos del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015

Alimentos Perecederos	Alimentos No perecederos
1 cuarto frío y 2 congeladores	Bodega de alimentos
Carnes y vegetales	Aceite, azúcar, frijol, pasta, sal, etc

Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

Los despachos internos se realizan verbalmente por las cocineras o las auxiliares de cocina. En esta área no llevan un control de calidad y cantidad de la materia prima. El cual no cuentan con normativos, registros y supervisiones en el área.

m. Preparación de Alimentos

La preparación de alimentos es realizada por las cocineras con apoyo de las auxiliares de cocina, únicamente son 4 personas por turno quienes realizan esta función. También preparan y se encargan de la limpieza diaria del lugar.

El Cuadro 12 muestra los resultados de la higiene en la manipulación de los alimentos y utensilios del Servicio de Alimentación. Las condiciones higiénicas del uso de los utensilios de limpieza y recipientes con comida tapada se encuentran en malas condiciones, ya que se encuentran limpiadores sucios en el área de preparación. No se observó la utilización de tapaderas para los recipientes de comida que se encuentra en preparación final.

Cuadro 12

Higiene en la Manipulación de utensilios y alimentos del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015

ASPECTOS	HIGIENE		
	BUENA	REGULAR	MALA
Lavado de alimentos	x		
Uso de utensilios de limpieza			X
Higiene Personal	X		
Lavado de Utensilios	x		
Recipientes con comida tapados			X
Refrigeración de sobrantes		x	

Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

n. Distribución de Alimentos

El tipo de distribución del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa es descentralizada, ya que las camareras distribuyen los alimentos en carros de transporte hacia las diferentes salas con las que cuenta la institución.

El Servicio de Alimentación cuenta con un total de 6 personas encargadas de la distribución de alimentos. El Cuadro 13 describe el personal encargado de la distribución de alimentos

Cuadro 13

Personal encargado de la distribución de alimentos del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015

Encargado	Cantidad	Salas
Camareras de sala	2	Hombres, Casa Materna, Maternidad y Nutrición
Camareras de sala	2	Pediatría y Mujeres
Camareras de Cafetería	2	Cafetería para el personal

Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

Los horarios de distribución de alimentos se encuentran en el Cuadro 14

Cuadro 14

Horarios de distribución de Alimentos del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015

Tiempo de Comida	Horarios	
	Personal	Pacientes
Desayuno	6:30 a 7:00	6:30 a 7:00
Refacción matutina	10:00 a 10:30	10:00 a 10:30
Almuerzo	12:30 a 15:00	12:30 a 14:00
Cena	18:00 a 19:30	18:00 a 19:30

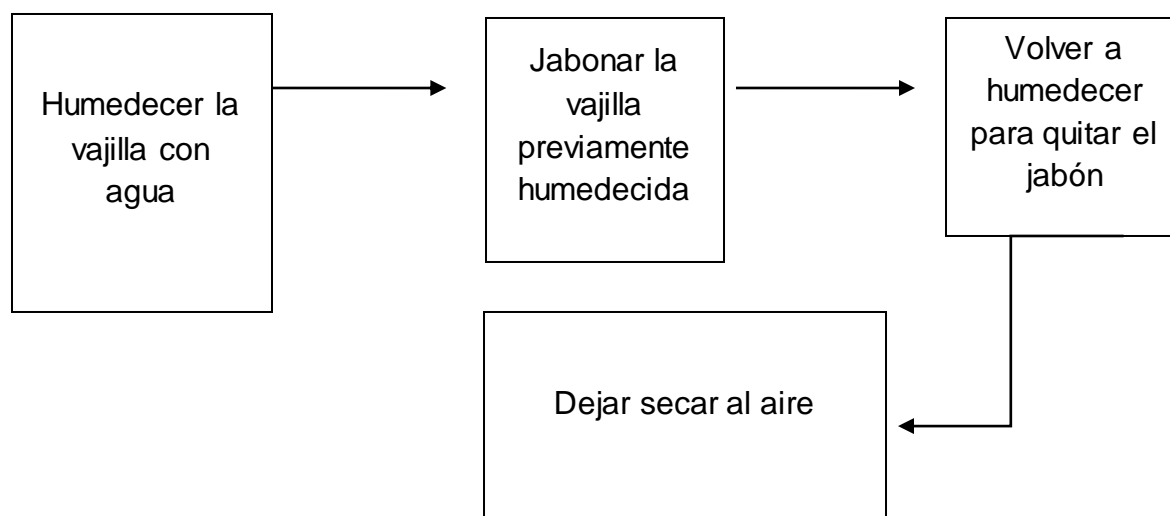
Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

o. Limpieza

No existe normas para el lavado de vajilla, el personal encargado de realizar esta función son las camareras y las cocineras, cada una lava la vajilla y el equipo que utilizan después de ser utilizados; el área a realizar esta función se encuentra ubicado en el Servicio de Alimentación. El procedimiento de lavado de vajilla y equipo se observa en la figura 1.

Figura 1

Flujograma del procedimiento del lavado de vajilla del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015



Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

El encargado de realizar la recolección de basura es el conserje del Servicio de Alimentación, lo realiza 3 veces al día. La basura es recolectada por el servicio público de la Municipalidad de Jutiapa, en cualquier horario.

El control de Plagas consiste en fumigar cada 15 días por una empresa especializada, el cual se realiza para controlar las plagas del lugar (roedores e insectos). La encargada de supervisar dicha actividad es la Nutricionista Jefe del Servicio de Alimentación y el encargado de llevar el control de plagas es el Encargado de Intendencia. Para dicha actividad no se cuenta con normas para el adecuado control de plagas

p. Capacitación

El personal operativo del Servicio de Alimentación es capacitado 6 veces al año los días viernes, las capacitaciones son impartidas por la Nutricionista Jefa del Servicio de Alimentación o la Ecónoma utilizando una charla informativa oral y corta.

En el Cuadro 15 muestra los temas que han sido impartidos en los meses de Enero y Febrero del presente año, también muestra los tiempos utilizados para cada tema.

Cuadro 15

Temas Impartidos al personal operativo del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015

Temas	Tiempo utilizado	Cantidad de personal que recibió la capacitación
Higiene de Alimentos	32 minutos	16
Tipos de dietas	35 minutos	15
Atención al paciente	40 minutos	16
Higiene Personal	45 minutos	16

Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

q. Sistemas operativos utilizados en el Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa

El Cuadro 16 muestra los procedimientos actuales utilizados para el funcionamiento del Servicio de Alimentación.

Cuadro 16

Procedimientos de los sistemas operativos del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015

Sistema	Procedimiento
Compras	<ol style="list-style-type: none"> 1. Almacén entrega la solicitud de pedido a compras 2. Clasificar el método de compras (directa, evento de cotización, evento de licitación o contrato abierto) 3. Realizar una publicación en GUATECOMPRAS (se recibe ofertas en el portal, lo aprueba dirección, se envía la orden de compra al proveedor y a almacén)
Recepción en Almacén	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir el producto 2. Verificar si coincide con la orden de compra 3. Almacenarlo 4. Verificar fechas de vencimiento 5. Ingresar la factura por medio del formulario (forma 1H) 6. Levantar un conocimiento 7. Entregar las facturas con ingresos al encargado de compras o a un auxiliar 8. Gestionar firmas y sellos del conocimiento
Recepción en el Servicio de Alimentación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir producto todos los lunes a las 10:00 2. El encargado de almacén los coloca y ordena en bodega de alimentos
Almacenamiento de productos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ordenar los productos de tal manera que no se encuentren sobre el piso 2. Colocar los productos por grupos
Solicitud de Dietas	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Nutricionista Jefa y la Ecónoma se encargan de realizar la solicitud 4 salas cada una 2. Apuntar en una hoja en blanco el tipo de dietas y el número de cama del paciente 3. Entregar la misma hoja a las cocineras y camareras de sala
Distribución de Alimentos a pacientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar los carros transportadores con cada grupo de alimento 2. Las camareras van a cada sala (2 carros para todo el hospital) 3. Servir las bandejas a los pacientes 4. Al terminar regresan por las bandejas
Distribución de alimentos a personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transportas alimentos hacia el área de cafetería 2. Las camareras de cafetería son las encargadas de servir al personal 3. Al terminar el horario o los alimentos las camareras regresan al Servicio
Lavado de vajilla	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cada persona lava lo que utiliza 2. Agua → Jabón → Agua → Secado al aire 3. No se utiliza esponja, a veces se utiliza cloro

Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

B. Determinación de las necesidades del personal del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa

Para determinar las necesidades del personal del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa se realizaron 2 grupos focales de 8 personas cada uno.

El Cuadro 17 muestra los resultados de los grupos focales realizados al personal del Servicio de Alimentación, el cual menciona la falta de equipo, la mala calidad de insumos y la falta de ellos y la necesidad de recibir capacitaciones constantes para mejorar el desempeño del personal

Cuadro 17
Resultados de grupos focales realizados al personal del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015

Preguntas	Resultados		Análisis por Investigador
	Grupo 1 N=8	Grupo 2 N=8	
PREGUNTAS DE APERTURA			
¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> Tratar bien a los pacientes Cocinar Ayudar a los demás 	<ul style="list-style-type: none"> Tratar bien a los pacientes Llevar el control de dietas a los pacientes 	El 100% del personal opina que lo que más les gusta es tratar bien a los pacientes lo que las hace sentir bien porque están ayudando a otras personas
¿Qué es lo que más disgusta de su trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> Bullying No existe armonía 	No hay compañerismo	El ambiente de trabajo es una desventaja para el personal debido a que en ambos grupos opinó que no existía compañerismo entre ellas
¿Qué le satisface en el día a día en su trabajo?	Atender a los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> Organizarse para que al paciente no le haga falta nada Realizar bien su trabajo 	Los resultados determinaron que el personal Servicio de Alimentación se enfoca en la atención al paciente, lo cual es beneficioso para el hospital debido a que es lo que más les satisface en el día a día en su trabajo
¿Qué es lo más importante de las funciones que realiza?	El trato al paciente	<ul style="list-style-type: none"> Atención al paciente Respetar las dietas 	El trato y la atención al paciente fueron respuestas relevantes en ambos grupos. Los dos grupos muestran interés y satisfacción en respetar las dietas y atender bien al paciente.

¿Cómo puede ser más valorado su trabajo?	Siendo más solidarias con el tiempo debido a que trabajan horas extras	Tratar de realizar sus funciones de la mejor manera posible	Las horas extra de trabajo es una fuerte evidencia de la desvalorización o de la falta del personal que cuenta el Servicio de Alimentación.
PREGUNTAS CLAVE			
¿Consideran que el recurso humano es suficiente de acuerdo a las funciones que realizan?	Si es suficiente, anteriormente el personal era escaso	Si es suficiente, anteriormente el personal era escaso	El presente año se incorporó nuevo personal al Servicio de Alimentación, por lo cual el 100% considera que el recurso humano actual es suficiente para las tareas que realizan.
¿Consideran ustedes que cuentan con el equipo necesario para la elaboración y preparación de alimentos?	No, falta licuadoras	Si	El 75% considera que no es necesario la obtención de nuevo equipo para la elaboración y preparación, sin embargo el grupo 1 hace énfasis en la falta de licuadora.
¿Consideran ustedes que cuentan con el equipo y utensilios necesarios para la distribución de alimentos?	Equipo, si Utensilios, No	Equipo, Si Utensilios, No	Se evidencia que el equipo de distribución es suficiente, aunque se comenta que es necesario más utensilios como vasos, tenedores, cucharas y platos.
¿Los insumos que proporcionan son los adecuados al número de pacientes?	No, los insumos son insuficientes para el personal	Sí, siempre se trabaja con la misma cantidad	Se determinó que los insumos que proporcionan son adecuados al número de pacientes ya que siempre se trabaja con la misma cantidad, sin embargo no es suficiente para el personal lo que ocasiona que se brinde diferentes preparaciones en la dieta libre.
¿Los insumos que se proporcionan son de buena calidad?	No, se pudieran mejorar	No, las frutas y vegetales son de mala calidad	El personal comentó que los insumos con los que se trabajan no son de buena calidad, haciendo énfasis en las frutas y vegetales y que el cilantro siempre se recibe en descomposición.
¿Qué implementarían para mejorar el Servicio de los pacientes?	Mejorar la calidad de insumos =7 Está bien así =1	Proporcionar más insumos y de mejor calidad	Para mejorar el servicio de los pacientes el 95% del personal comentó que implementarían mejorar la calidad de los insumos
Para un mejor desempeño laboral ¿Qué cambiarían?	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el menú Incluir ascensos 	Mejorar el menú	Dado que el menú es muy repetitivo y las preparaciones son las mismas todos los

			días, el personal propone realizar un cambio de menú para mejorar el desempeño laboral
¿Tienen necesidad de suministros de limpieza?	Si, para el área de lavado de vajilla	Si, para el área de lavado de vajilla	Los suministros de limpieza son escasos en el área de lavado y vajilla, existe escases de esponjas para lavar platos, por lo que el personal ha
¿Consideran aceptable el espacio de trabajo?	Si	Si	El recurso humano en el Servicio de Alimentación no representa un número grande, por lo tanto el espacio de trabajo es aceptable por el personal
¿Tienen necesidad de capacitaciones?	Si, deberían incluir temas variados	Si, les gusta aprender constantemente	La educación continua es importante en cualquier ámbito de trabajo por lo que el personal comenta que una de las necesidades que tienen es de capacitarse constantemente y sugirieron temas de los cuales le gustaría capacitarse haciendo saber que el tiempo en que podrían asistir es de 30 a 60 minutos, preferiblemente por la tarde, con el objetivo de no descuidar sus funciones de trabajo.
¿Qué temas les gustaría que se le brindara en las capacitaciones?	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Humanas • Cursos de Cocina • Tipos de dieta 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al paciente • Distribución de alimentos • Tipos de dieta 	
¿Cuánto tiempo podrían asistir a las capacitaciones?	30 minutos – 60 minutos	60 minutos aproximadamente	

Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

C. Funciones del Personal

Para identificar las funciones actuales del personal del Servicio de Alimentación se realizó por medio del método de Observación directa utilizando el instrumento del anexo 4.

El Cuadro 18 muestra las funciones del personal del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa

Cuadro 18

Funciones actuales del personal del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015

Personal	Cantidad	Funciones
Nutricionista	1	<ul style="list-style-type: none">• Supervisar la elaboración de menús para dieta libre y dietas especiales• Supervisar la puntualidad, apariencia personal y condiciones de salud del personal• Convocar a reuniones periódicas al personal para tratar asuntos relacionados con el Servicio• Capacitar al personal cada 15 días• Diseñar menús personalizados (hiperproteica, hipograsa)• Adaptación de menús• Solicitud de dieta con el Apoyo de la Ecónoma en las diferentes salas con que cuenta el Hospital
Ecónoma	1	<ul style="list-style-type: none">• Velar por el cumplimiento de las normas de higiene y orden en el área de trabajo• Asistir a reuniones de personal y participar activamente en todas las que sean convocadas• Asegurar la calidad del menú a fin de que el mismo sea aceptable• Realizar la solicitud de víveres una vez a la semana• Recibir los víveres que se solicitaron previamente• Programar las vacaciones del personal• Solicitar oportunamente la provisión de alimento, equipo y útiles para el desarrollo de las actividades del Servicio y llevar los controles administrativos utilizados en el hospital• Manejo de bodegas

		<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal • Calculo de víveres
Cocineras	2	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar el menú llenando los requisitos de calidad y cantidad • Recibir los víveres frescos y secos para su preparación • Responsables de la preparación higiénica de los alimentos • Presentarse debidamente uniformadas • Presentar sugerencias en cuanto a la elaboración de menú • Estar al mando de las ayudante de cocinera • Realizar los diferentes tipos de dieta según patología basándose en la solicitud de dieta
Ayudantes de cocinera	2	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a las cocineras en cuanto a las preparaciones de menús • Apoyar a las cocineras en recibir los víveres para su preparación • Mantener limpio y ordenado el equipo de cocina a su disposición • Presentarse debidamente uniformadas
Camareras de cafetería	4	<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse debidamente uniformadas • Adquirir la responsabilidad y cumplir con la distribución de alimentos al personal de turno en las horas establecidas • Mantener limpio y ordenado el equipo a su disposición <ul style="list-style-type: none"> ○ Lavado de vajilla y equipo de distribución • Tener la disponibilidad de apoyar en la preparación de alimentos • Atender amablemente al personal que recibe alimentos • Cumplir con las funciones que le sean asignadas en los casos de ausencia por vacaciones, enfermedad u otra inconveniencia
Camareras de Sala	8	<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse debidamente uniformadas • Responsables de la distribución de alimentos a pacientes de acuerdo a la dieta indicada por el médico o nutricionista • Mantener el equipo debidamente ordenado y limpio, después haber distribuido los alimentos en horas asignadas • Cumplir con otras tareas que le sean asignadas por su jefe inmediato • Colaborar en la preparación de alimentos

Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

D. Necesidades Prioritarias

Como toda organización el Hospital Nacional de Jutiapa, no escapa a situaciones internas y externas relacionadas con su desempeño. El diagnóstico realizado (Ver Anexo 2) puso de manifiesto una serie de aspectos positivos y negativos que afectan al hospital en estudio. Por lo tanto en base a dicho diagnóstico, una de las principales necesidades detectadas es la formalización de los procesos relacionados con la atención nutricional, ya que el servicio de alimentación actualmente no cuenta con una estructura de organización técnico-administrativa que asegure un buen funcionamiento, la optimización de recursos y la calidad del servicio que se brinda, por lo tanto, se requiere de lineamientos claros que orienten los procesos específicos relacionados con la atención alimentaria a brindar.

E. Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa

La propuesta de funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa se elaboró en base al análisis de los resultados del Diagnóstico de funcionamiento, grupos focales y observación directa al personal del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa.

La propuesta de funcionamiento está diseñada en forma de manual el cual incluye: Misión, visión, normas, procedimientos y sistemas técnico-administrativos. Dicha propuesta está contenida en el manual que se presenta en el Anexo 7.

Ver el Cuadro 19 el cual muestra la descripción en forma resumida de la propuesta de funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa.

Cuadro 19

Descripción resumida de la Propuesta del Manual de Funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, Febrero 2015

Presentación	Contenido	Temática	Validación de Menús
<p>La presentación del manual es en forma física, se realizaron varias réplicas con el fin de ser entregados a los departamentos que trabajan en conjunto con el Servicio de Alimentación.</p> <p>Su diseño es en blanco y negro, se utilizando un formato para todas las páginas (Ver Anexo 5) con diferentes imágenes, formatos y flujogramas.</p>	<p>El Manual contiene un total de 102 páginas</p> <p>Se divide en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información general del Hospital Nacional de Jutiapa • Información Interna del departamento • 11 Sistemas de funcionamiento <p>Cada sistema incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Objetivos • Responsable • Normas • Procedimientos • Formatos • Instructivos de formatos • Flujogramas 	<p>Fue utilizado el formato Guía de elaboración de Sistemas de Funcionamiento del Servicio de Alimentación (Anexo 5)</p>	<p>La validación de menús fue realizada con la Nutricionista jefa del Servicio de Alimentación utilizando el formato Validación de Menús de dietas del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa (Anexo 6)</p>

Fuente: Datos del estudio, Septiembre 2015

F. Socialización de la Propuesta de Funcionamiento

La socialización de la Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa se llevó a cabo el día 30 de Julio. La actividad se realizó con la Nutricionista jefa del Servicio de Alimentación (uno), Ecónoma del Servicio de Alimentación (uno), Auxiliar del departamento de Almacén (uno) Encargado del departamento de Compras (uno) y encargada del departamento de Recursos Humanos (uno)

Para su presentación se explicó la importancia de realizar cambios en el Servicio de Alimentación y se explicaron de manera breve y concisa los 11 sistemas incluidos en la Propuesta de Funcionamiento.

Al finalizar se agradeció por la participación del estudio y se entregó 5 copias, 1 a cada participante.

XI. DISCUSION DE RESULTADOS

El presente estudio se realizó en el Servicio de Alimentación del Hospital de Jutiapa, se dividió en varias etapas que incluye: Situación actual del Servicio de Alimentación (Diagnostico del Servicio de Alimentación y Grupos focales de las necesidades del personal), Funciones del personal por medio de observación directa, elaboración de una Propuesta y Socialización de la Propuesta.

Para la elaboración de la Propuesta se tomó en cuenta información encontrada en la recolección de datos basada en las necesidades tanto del Servicio de Alimentación como del personal que participó en la etapa de recolección (Departamento de Compras, Departamento de Recursos Humanos y Almacén)

En cuanto a la parte interna del departamento de Dietética (Servicio de Alimentación) podemos determinar que no contaban con documentos en el cual describan normas de cada sistema, objetivos del departamento, visión, misión, organigrama. Causando una desorganización técnica administrativa.

El recurso humano según Guerrero (13) para un Hospital que tiene 160 camas debe de contar con 1-2 profesionales, 1-2 técnicos, 2 intermedios, 2 cocineros, 10-20 en Servicio, siendo un total de 16-28 personas que laboren en un Servicio de Alimentación. El Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa cuenta con un (1) Nutricionista, un (1) técnico, cero (0) intermedios, dos (2) cocineras, catorce (14) por lo que el Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa necesita contratar más personas profesional y operativo. Actualmente la persona que se encuentra a cargo del Servicio de Alimentación tiene muchos años de experiencia en dicho puesto y dentro de sus competencias se puede establecer que posee actitud para conducir a su equipo de trabajo, con mediana capacidad de comunicación, buenas relaciones humanas con su equipo y con los demás servicios. Sin embargo su capacidad de planificación, organización, dirección y

control está basada en conocimientos empíricos que no son suficientes para la gestión, ya que la Nutricionista solo asiste una vez a la semana de tiempo completo.

Respecto al equipo que se utiliza, el 77% se encuentra en buenas condiciones, sin embargo el equipo de distribución (carros térmicos), equipo de almacenamiento (repisas), equipo de limpieza de vajilla y utensilios se encuentra en malas condiciones como muestra el **Cuadro 6 y 7**. Algunas de las consecuencias de contar con equipo en malas condiciones son : los alimentos almacenados no cumplen con las normas de higiene adecuada, mala higienización y desinfección del equipo por no tener los utensilios adecuados, las preparaciones brindadas a los pacientes se les sirve fría, entre otras. La adquisición para equipo nuevo se realiza una vez al año, pero dependerá del presupuesto que cuenta el Ministerio de Salud y el Hospital Nacional de Jutiapa.

La Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentación se elaboró en base al análisis de los resultados de datos recolectados. Por lo que se realizó dividiéndolo en los Sistemas que debe tener un Servicio de Alimentación. Se inició con el Sistema de Ciclo de Menú, ya que es la base del proceso operativo del Servicio de Alimentación. Debido a que el Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa no cumple con las recomendaciones nutricionales de los pacientes se realizaron cambios en el valor nutricional de los menús, ya que el valor nutricional con el que se contaba era deficiente para cubrir la recomendación energética. La repetitiva utilización del patrón de menú es uno de los errores encontrados, por lo cual, se incorporaron 2 patrones de menú distintos, esto favorecerá a no caer en lo repetitivo y a mejorar el desempeño laboral del personal del Servicio de Alimentación como se indica en el **Cuadro 17**.

En lo que se refiere al sistema de compras se puede mencionar que debido a que el departamento de compras adquiere los productos en base al precio más bajo, lo que conlleva a la compra de materia prima que no cumple con las especificaciones de calidad y muchas veces brindan insumos de mala calidad que no pueden ser

utilizados para disposición de los pacientes. Por lo que se incorporó una lista de especificaciones de calidad para alimentos básicos, ya que la calidad también es esencial para una nutrición apropiada.

En el caso de la recepción de productos no se cuenta con Normas de Control para la Recepción de la materia prima, y personal que supervise este sistema. Esto se debe a que solamente una persona es la encargada de las bodegas, el cual por las diversas funciones que debe realizar no tiene el tiempo para recibir los alimentos. Por lo cual se especificó en la Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentación las normas para la recepción de productos.

Con respecto al Sistema de Almacenamiento, no cuenta con normas para el control de Almacenamiento de los alimentos. Según INCAP en su Manual para el Manejo higiénico de los alimentos en situaciones de emergencia (24) el cuidado del almacenamiento es importante, ya que el mal almacenamiento es fuente de contaminación en alimentos donde se pueden presentar agentes como: *Salmonella* (carnes), *V. Parahaemolyticus* (huevos) y *B. cereus* (arroz y cereales), las cuales pueden causar enfermedades como: Salmoneilosis y síntomas gastrointestinales altos como: Diarrea, vómitos, náusea o fiebre, por lo cual se incorporó en el Sistema de Almacenamiento las normas adecuadas del Almacenamiento en seco y frío, se pudo observar alimentos almacenados a punto de deteriorarse, por lo que dio lugar a realizar e incorporar un formato de control de existencias y criterios de almacenamiento.

El sistema de distribución de Alimentos no cuenta con normas para su adecuado funcionamiento. También no cuenta con personal para supervisar la entrega del menú. Por lo que afecta el funcionamiento del sistema de distribución, ya que puede tener consecuencias negativas para la atención de los comensales. Tales como confusión de dietas especiales, entrega de alimentos fríos, entre otros. Por lo que en la Propuesta de Funcionamiento se elaboró un formato para solicitud de dietas y el procedimiento de distribución para pacientes y personal.

Un punto importante son las capacitaciones debido a que no existe un registro de todos los temas que se han impartido, según muestra el **Cuadro 15**. Estas capacitaciones no cuentan con un plan educativo, control de asistencia y registro de la información de los temas impartidos. Por lo que la Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentación implementa un formato de registro y de control de capacitaciones, asistencia y un ejemplo de programa de capacitaciones, con el fin de promover y proponer temas nuevos e incorporar fechas para asegurar la educación continua al personal.

Según los resultados obtenidos en los grupos focales (**Cuadro 17**) realizados con el personal del SA, mencionaron sobre el ambiente de trabajo, el cual el 100% respondieron que no hay armonía en el grupo de trabajo. Una de las acciones que existe es bullying entre el personal y hace que el ambiente sea hostil. También comentaron que les gusta el trabajo que laboran diariamente ya que les satisface brindar la alimentación a los pacientes.

Los dos grupos entrevistados opinaron que el recurso humano es suficiente para las funciones que se realizan en el Servicio de Alimentación, sin embargo se observó que muchas de las funciones que realiza el personal, son funciones que no están dentro de sus obligaciones. Por ejemplo la Ecónoma realiza funciones que le pertenecen a la jefa del Servicio de Alimentación, ya que la Nutricionista se encuentra involucrada en otras áreas del Hospital (la clínica del diabético y dietoterapia de adultos); además no se cuenta con personal encargado para realizar la limpieza y lavado de vajilla por lo que el personal es responsable de la higienización y almacenamiento de la vajilla y el equipo utilizado. Esto conlleva a que se retrasen las tareas y obligaciones, extendiéndose el horario de trabajo.

Además el personal mencionó que para la preparación y distribución de alimentos es necesario la adquisición de equipo como licuadora y también la reparación y mantenimiento de carros termos entre otros. La escases de suministros de limpieza

es notoria al observar que se utilizan partes de un costal para el lavado de vajilla por lo que se sugiere solicitar suministros suficientes para realizar un mejor trabajo.

En base a los resultados obtenidos y priorizadas las necesidades del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa se realizó la Propuesta de Funcionamiento (Anexo 7). El cual pretende que sea una guía de fácil manejo para el Servicio de Alimentación, así mismo se integraron Normas, objetivos, responsable, procedimientos y flujogramas para cada uno de los sistemas propuestos.

Previo a la socialización se enviaron los menús elaborados por vía electrónica a la Nutricionista jefa del Servicio de Alimentación para ser validados por ella (Anexo 6), esta consistió en revisar los menús elaborados y llenar el formulario de validación, después de ser validados se realizaron cambios en los tiempos del menú de líquidos claros y líquidos completos.

Se programó una reunión para la socialización, la cual se llevó a cabo mediante una reunión en el Departamento de Dietética, se encontró presente: La Nutricionista jefa del Servicio de Alimentación (una), Económa del Servicio de Alimentación (una), Cocinera (una), Encargado del departamento de Compras (una), auxiliar del departamento de almacén (una) y encargado del departamento de Recursos Humanos (una), la reunión dio inició con una breve explicación de la importancia de realizar cambios y de los resultados detectados como puntos débiles en el diagnóstico y por último se hizo entrega de varias copias de la propuesta.

La Propuesta de Funcionamiento será una herramienta esencial para el mejoramiento del Servicio de Alimentación, con el cual se pretende alcanzar los objetivos propuestos ayudando al desempeño del personal, al servicio de los pacientes y la población jutiapaneca y sus alrededores.

XII. CONCLUSIONES

- 1.** Se elaboró un Diagnóstico Institucional del Hospital Nacional de Jutiapa “Ernestina García Vda. de Recinos” haciendo uso de un formato diagnóstico elaborado en base a la propuesta de la Norma técnica de Calidad para Servicios de Alimentación y Nutrición de Hospitales Estatales en Guatemala; demostrando que el Servicio de Alimentación presenta deficiencias en su organización y planificación de sistemas.
- 2.** El Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa necesita aumentar el número de personal debido a que las funciones actualmente realizadas son muchas para el personal existente.
- 3.** Se elaboró una Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentación a través de 11 sistemas recopilados en un Manual.
- 4.** Se socializó la Propuesta de Funcionamiento con la Nutricionista jefa del Servicio de Alimentación y personal que integra las actividades que se llevan a cabo en el Hospital Nacional de Jutiapa, el cual facilitará la interacción de áreas como: Departamento de Compras, Departamento de Almacén y Departamento de Recursos Humanos.

XIII. RECOMENDACIONES

1. Implementar la Propuesta de Funcionamiento para el mejoramiento de los Sistemas del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa.
2. Contratar más personal profesional para mejorar las acciones de cada sistema de funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa.
3. Continuar con las entrevistas al personal que labora en el Servicio de Alimentación para conocer sus necesidades laborales.
4. Revisar y analizar anualmente la Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentación del hospital presentado en este estudio y modificarlo si se considera necesario.
5. Planificar capacitaciones de diferentes temas para aumentar y retroalimentar los conocimientos del personal que labora en el Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa.

XIV. BIBLIOGRAFÍA

1. Dárdano, C Lineamientos para Organizar el Servicio de Nutrición y Alimentación. Caja Costarricense del Seguro Social. Costa Rica; 1985
2. Tejada, B. Administración de Servicios de Alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios. Universidad de Antioquía; 2006
3. Caja Costarricense del Seguro Social. Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de Nutrición de los Hospitales. Micrografía y Publicaciones. Costa Rica; 1988
4. Ayáu, C. Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentación para Hogar de Niños Huérfanos Pequeños Hermanos. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala; 2004
5. Chiavenato, I. Introducción a la Teoría General de la Administración. Acosta 3ª. ed, Editorial Mc Graw-Hill. Colombia; 1987
6. Downey, E. Planning for a Department of Dietetics. Journal of the Dietetic Association. USA; 1983
7. Guerra, G. Propuesta de un Servicio de Alimentación con fines de docencia dentro de la Universidad del Valle de Guatemala. Guatemala; 2010
8. Ramírez, C. Propuesta de Organización y funcionamiento de Servicio de Alimentación del Hospital Pedro de Betancourt de Antigua Guatemala. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala; 2005
9. Terry, G. Principios de la administración. Editorial Ateneo. Buenos Aires; 1977

10. Pereira, N. Planificación de un Servicio de Alimentación tipo comercial dirigido a personas diabéticas. Guatemala; 2011
11. Campos, A. Manual de Administración de Servicios. Guatemala: INCAP; 1977
12. Santoveña, A. L. Propuesta de Reorganización del Servicio de Alimentación del Instituto de Cancerología. Dr. Bernardo del Valle (INCAN). Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala; 2003
13. Guerrero, R. Ibet. Administración de Alimentos a Colectividades y Servicios de Salud. Editorial McGrawHill. México; Julio, 2001
14. Ministerio de Salud Pública y Asistencia social. Hospital Nacional de Jutiapa; 2013
15. Figueroa, K. D. Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala; 2006
16. Massa, M. Planificación del Funcionamiento Técnico Administrativo del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Retalhuleu. Guatemala; 1995
17. Morales, S. Diseño y propuesta de una norma técnica de calidad para servicios de Alimentación y Nutrición internos en hospitales estatales de Guatemala; Abril, 2012
18. Longo, J. Propuesta de organización de la atención Nutricional brindada a los adultos mayores del asilo amparo de San José, Huehuetenango. Guatemala; Marzo, 2005

19. Castellanos, A. Manual de Funcionamiento del Servicio de Alimentación del Centro Médico Militar. Guatemala; 1992
20. Solano, K. Elaboración de una Propuesta Integral y viable para la implementación de un Servicio de Alimentación modelo con fines de servicio y docencia dentro de la Universidad del Valle de Guatemala. Guatemala; 2009
21. Vásquez, G. Socorro, E. Gamboa, E. Condiciones Higiénico Sanitarias de los Servicios de Alimentación en Instituciones Infantiles del Instituto colombiano de bienestar familiar de Bucaramanga, Colombia. Revista Cubana de Alimentación y Nutrición 2007;17(1):23
22. Zabala et al. Valoración nutricional de menús ofertados a la población escolar de la provincia de León por cuatro empresas de restauración colectiva. Revista Española Comunitaria 2003; 9 (1):7-13
23. Consejo Municipal de Desarrollo del Municipio de Jutiapa, Jutiapa y Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, Dirección de Planificación Territorial. Plan de Desarrollo Jutiapa, Jutiapa. Guatemala: SEGEPLAN/DPT, 2010
24. Instituto de Nutrición de Centroamérica y Panamá. Manual para el Manejo Higiénico de los Alimentos en Situaciones de Emergencia. Guatemala; octubre 2005

XV. ANEXOS

Anexo 1: Mapa de Guatemala enfocado al departamento de Jutiapa

Anexo 2: Formulario Diagnóstico de Aspectos Técnico- Administrativos del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa

Anexo 3: Guía de Grupo Focal de Necesidades e Intereses del personal del Servicio de Alimentación

Anexo 4: Formato de Observación de las funciones del personal del Servicio de Alimentación

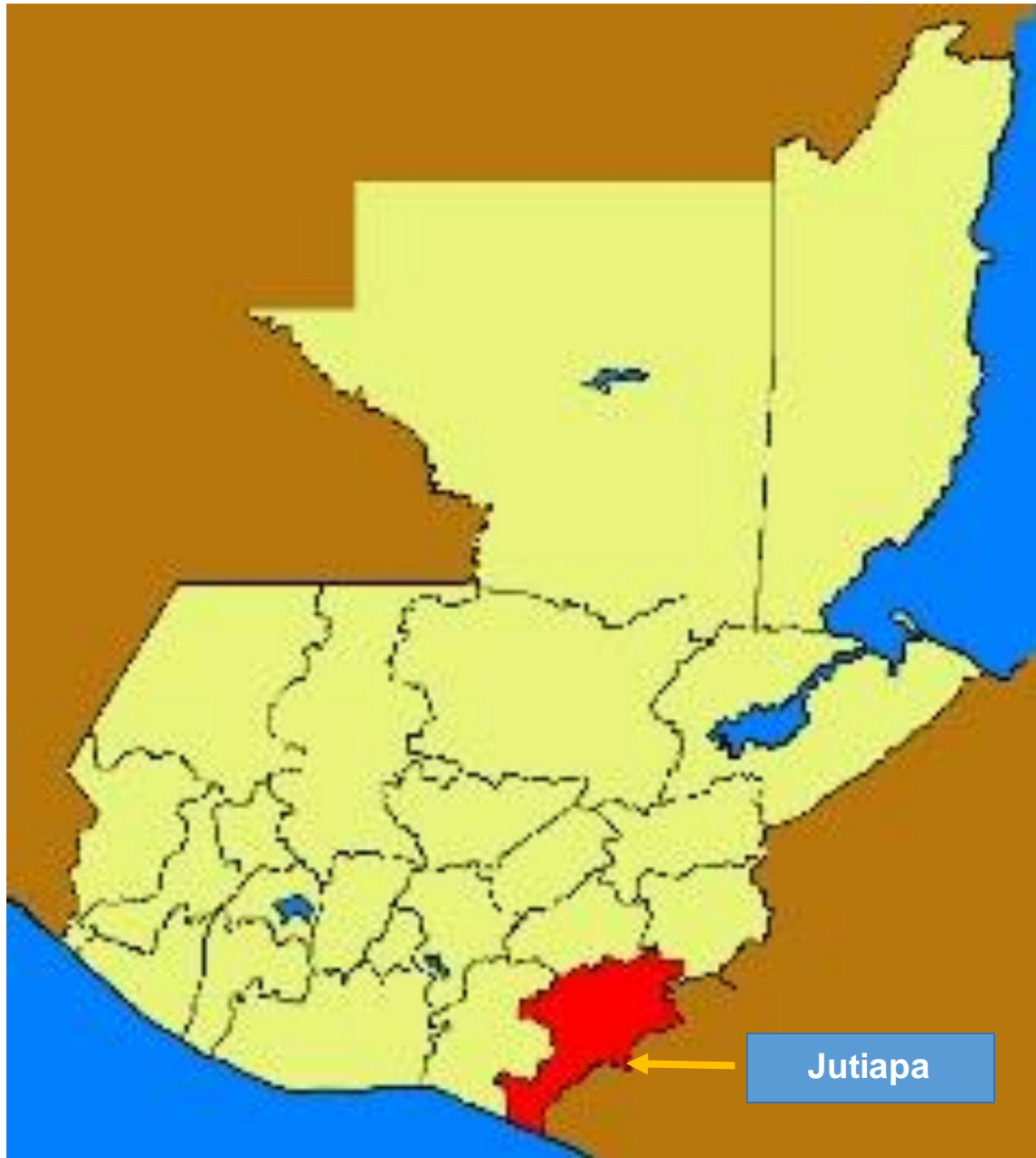
Anexo 5: Guía de Elaboración de Sistemas de funcionamiento del Servicio de Alimentación

Anexo 6: Formato de Validación de Menús de dietas del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa

Anexo 7: Manual de funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa “Ernestina García Vda. de Recinos”.

Anexo 1

Mapa de Guatemala enfocado al Departamento de Jutiapa



Anexo 2

Instructivo: El presente Instrumento será llenado por la autora del presente estudio para llevar un registro de la situación actual del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa



Universidad Rafael Landívar
Facultad de Ciencias de la Salud
Licenciatura en Nutrición
María Lourdes Esquivel Salguero

FORMULARIO DIAGNÓSTICO

ASPECTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA

Fecha ___/___/___

I. INFORMACIÓN GENERAL

- a. Nombre de la Institución: _____
- b. Dirección: _____
- c. Nombre del Director: _____
- d. Nombre de la Nutricionista encargada del Servicio de Alimentación: _____

II. INFORMACIÓN EXTERNA DEL DEPARTAMENTO DE DIETETICA

a. Organización

- i. ¿Existen un reglamento Interno? Si____ No____
 - ¿Se cumple? Si____ No____
 - ¿Está Orientados a fines del Hospital? Si____ No____

- ii. ¿Existe un Organigrama? Si____ No____
 - ¿Cómo está estructurado el Organigrama?

- iii. ¿Existe misión de la Institución? Si____ No____

- iv. ¿Existe visión de la Institución? Si____ No____

b. Recursos Humanos (Personal)

- i. ¿Existe un departamento de personal? Si____ No____
- ii. ¿Cuál es el número de personal que labora en el Hospital? M____ F____ Total____
- iii. ¿Cuál es el tipo de personal con el que cuenta el Hospital?

Tipo de personal	Número
Profesional	
Técnico	
Operativo	

iv. ¿Cuál es el máximo de horas de trabajo al día?

v. ¿Se trabaja horas extra?

Si_____ No_____

c. Recursos Físicos

i. ¿Son adecuadas las condiciones físicas e higiénicas del edificio? Si_____ No_____

ii. ¿Existe mantenimiento en la planta física? Si_____ No_____

¿Con qué frecuencia? Cada _____ días

III. INFORMACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE DIETETICA

a. Organización

i. ¿Existe un departamento de Nutrición en el Servicio de Alimentación? Si____ No____

ii.¿Existen objetivos? Si____ No____

¿Cuáles son? _____

b. Recursos Humanos

i. ¿Con que cantidad de personal cuenta el Servicio de Alimentación? M____ F____ T____

ii. ¿Existe un Sistema de Selección del personal? Si____ No____

iii. ¿Es adecuado el sistema de selección? Si____ No____

iv. ¿Cuáles son los requisitos de ingreso del personal?

1. Edad
2. Experiencia
3. Examen de Salud
4. Experiencia laboral
5. Otro. Especifique_____

v. Nombramiento del personal

1. ¿Quién hace el nombramiento?

- vi. ¿Todo el personal tiene un nombramiento? Si____ No____
- vii. ¿Cuáles son los horarios? De____ a____ horas
- viii. ¿Quién elabora los horarios y turnos de trabajo?
- ix. ¿Cuántos días libres tiene el personal a la semana?
- x. ¿Cuántos días de vacaciones tiene el personal al año?
- xi. ¿Se nombra personal sustituto cuando sale algún miembro del personal está de vacaciones?
Si____ No____
- xii. ¿Se evalúa al personal? Si____ No____
- xiii. ¿El personal que labora en el Servicio de Alimentación usa uniforme?
Si____ No____
- ¿En qué consiste?

c. Recursos Financieros

- i. ¿Cuál es el total de presupuesto del Servicio de Alimentación?
- ii. ¿Quién asigna el presupuesto?

d. Recursos Físicos

i. Planta Física

Sectores	Estado General			No cuenta con esta área
	Bueno	Regular	Malo	
Recepción				
Almacenamiento				
Preparación previa				
Preparación final				
Distribución				
Limpieza de vajilla y utensilios				
Aseo y disposición de basura				
Observaciones:				

ii. Condiciones físicas del área de trabajo

AREAS	ASPECTOS			
	Higiene	Ventilación	Iluminación	Equipo
Recepción				
Almacenamiento				
Preparación previa				
Preparación final				
Distribución				
Limpieza de vajilla y utensilios				
Aseo y disposición de basura				
Para catalogar se usará: B= Buena, R= Regular, M= Mala				

1. ¿Existe algún programa de remodelación o reparación de las áreas?

iii. Equipo

AREA / EQUIPO		CANTIDAD Y CAPACIDAD	CONDICIONES		
			B	R	M
Recepción	Escritorio Archivero Teléfono Computadora Impresora Balanza				
Almacenamiento	Refrigeradores Congeladores Estantes				
Preparaciones Previas	Balanzas Tablas Cuchillos Tazas medidoras Peladores Batidora Exprimidores Abre latas licuadora				
Preparación final	Hornos Estufa Freidora Baterías de cocina				
Distribución	Carros de transporte Carros térmicos				

	Carros porta bandejas				
Limpieza utensilios	Lavaderos (manual) Lava platos eléctrico				
Vajillas y utensilios	Vasos Platos Cucharas Tenedores Tazas Cuchillos Cucharas servidoras				
Aseo y distribución de basura	Basureros Escoba Trapeadores limpiavidrios				
Otros					

1. ¿Existe alguna programación para la adquisición del equipo? Si ____ No ____

e. Funcionamiento del departamento de alimentación y Nutrición

- i. ¿Qué tipo de alimentación sirve?
- ii. ¿Cuál es el número de pacientes y personal por tiempo de comida?

PACIENTE O PERSONAL	DESAYUNO	ALMUERZO	CENA	REFACCIONES
Niños				
Hombres				
Mujeres				

- iii. ¿Se conoce cuál es el valor nutritivo del menú?
- iv. ¿Quién planifica el menú?
- v. ¿Cada cuánto se planifica el menú?

GRUPO DE ALIMENTOS	TAMAÑO DE LA PORCIÓN	PRODUCCIÓN TOTAL	TAMAÑO POR TIEMPO DE COMIDA				
			DESAYUNO	ALMUERZO	CENA	REF. MANANA	REF. TARDE
Leche y derivados							
Carnes y Huevos							
Vegetales							
Frutas							
Cereales, leguminosas, raíces y tubérculos							
Grasas							
Azúcares							
Observaciones:							

- f. Análisis del menú
 - i. ¿Cuántos tiempos de comida existen?
 - ii. ¿Qué tipo de alimentos se incluye en cada tiempo de comida?

TIEMPO DE COMIDA	ALIMENTOS
DESAYUNO	
REFACCION	
ALMUERZO	
REFACCIÓN	
CENA	

- iii. ¿Existen recetas estandarizadas? Si___ No___
- iv. ¿Tiene establecidos los ciclos de menú? Si___ No___
- v. ¿Qué duración tienen los ciclos de menú? _____ Semanas
- vi. ¿Se cumplen los ciclos de menú? Si___ No___

g. Planificación del Menú

- i. ¿Quién realiza el cálculo de los productos?
- ii. ¿En base a que se realiza el cálculo?
- iii. ¿Existen registros para elaborar cálculos de productos? Si___ No___

iv. ¿Existe programación en los productos que se necesitan? Si____ No____

v. ¿Con qué frecuencia se programan? Anual____ Mensual____ Quincenal____ Otro

h. Compra y solicitud de alimentos

i. ¿Existe una lista de especificaciones para cada producto?

ii. ¿Quién determina las especificaciones?

vi. ¿Cuáles son las normas para la compra y solicitud de alimentos?

vii. ¿Existen registros? Si____ No____

viii. ¿Quién es la unidad administrativa responsable de la compra de los productos?
Departamento de compras____ Almacén____ Dietética____ Otro____

ix. ¿Existe control de calidad en la compra de alimentos? Si____ No____

x. ¿Quién es el encargado de hacer la solicitud de compra?

xi. ¿Los proveedores cuentan con contrato? Si____ No____

xii. ¿Qué procedimientos se utilizan para elaborar los pedidos?

xiii. ¿Los pedidos llegan a tiempo? Si____ No____

xiv. ¿Se cuenta con una lista de proveedores? Si____ No____

i. Recepción de productos

i. ¿Cuál es la unidad administrativa responsable de la recepción de productos?

ii. Explique el procedimiento de recepción de productos

iii. Existe control de calidad de los alimentos recibidos? Si____ No____

iv. ¿Cuáles son los horarios de recepción de los productos?

v. ¿Quién supervisa la recepción de productos?

vi. ¿Hacia dónde son enviados los productos después de recibidos?

j. Almacenamiento de productos.

i. ¿Cuál es la unidad administrativa responsable del almacenamiento de productos?

ii. ¿Quién es el encargado de almacenar los productos?'

iii. ¿Existen registros? Si____ No____

iv. ¿Cuál es el procedimiento para almacenar productos?

v. ¿Qué tipo de almacenamiento existe?

ALMACENAMIENTO EN FRIO SI ____ NO ____		
	TEMPERATURA	PRODUCTO O ALIMENTO ALMACENADO
REFRIGERADO		
CONGELADO		
ALMACENAMIENTO EN SECO SI ____ NO ____		

vi. ¿Se cuenta con tarjeta de inventario para cada producto? Si ____ No ____

vii. ¿Se realizan inventarios de los productos almacenados? Si ____ No ____

viii. ¿Qué control se tienen de los inventarios?
 Inventario físico mensual ____ Comparación de entradas y salidas ____

ix. ¿Existen normas de almacenamiento de productos? Si ____ No ____
 ¿Cuáles son?

k. Pedidos y Despachos Internos

i. ¿Cómo se hacen los pedidos de productos del área de producción?

ii. ¿Qué personal es el autorizado para hacer el pedido?

- iii. ¿En base a que se realiza el pedido?
- iv. ¿Existen registro? Si____ No____
- v. ¿Se controla la cantidad y calidad de los productos entregado en la bodega? Si____ No____
- vi. ¿Existen horarios para el despacho de productos? Si____ No____
¿Cuáles son?
- vii. ¿Quién es el encargado de despachar sus productos?
- viii. ¿Se supervisan los despachos? Si____ No____
¿Cómo se verifican?
- ix. ¿Existen normas para el pedido y despacho interno de productos? Si____ No____

I. Preparación de alimentos

- i. ¿Quién es el encargado de la preparación de alimentos?
- ii. ¿Cuántas personas trabajan esta área?
- iii. ¿Cuáles son sus cargos?
- iv. ¿Cómo se determina el número de comidas a producir?

v. Manipulación de alimentos

ASPECTOS	HIGIENE			OBSERVACIONES
	BUENA	REGULAR	MALA	
Lavado de alimentos				
uso de utensilios de limpieza				
Higiene Personal				
Lavado de Utensilios				
Recipientes con comida tapados				
Refrigeración de sobrantes				

- vi. ¿Existe exceso de desgaste de alimentos? Si___ No___
- vii. ¿Quién supervisa la cantidad y calidad de las preparaciones?
- viii. ¿Cuál es la periodicidad de la limpieza?
- ix. ¿Existen normas de producción de alimentos? Si___ No___
 ¿Cuáles son? ¿Se cumplen? Si___ No___
- x. ¿Existen registros? Si___ No___

m. Distribución de Alimentos

- i. ¿Quién es el encargado de la distribución de alimentos?
- ii. ¿Cuántas personas realizan esta actividad?
- iii. ¿Cómo es el tipo de distribución?
Centralizado_____ Descentralizado_____
- iv. ¿Existen registros? Si_____ No_____
- v. ¿Se utilizan medidas estandarizadas para medir las preparaciones?
- vi. ¿Cuál es el procedimiento de distribución de alimentos?
- vii. ¿Cuáles son los horarios de distribución de alimentos?

TIEMPO DE COMIDA	PESONAL		PACIENTES	
	DE	A	DE	A
DESAYUNO				
REFACCION				
ALMUERZO				
REFACCIÓN				
CENA				

n. Lavado de vajilla y equipo del departamento

i. ¿Cuántas personas ejecutan el lavado de vajilla y equipo?

ii. ¿Cuáles son sus cargos?

iii. ¿Cuál es el procedimiento para el lavado de vajilla?

iv. ¿Se emplea detergente? Si_____ No_____

v. ¿Se utiliza cloro? Si_____ No_____

vi. ¿Existe un lugar especial para el lavado de vajilla? Si_____ No_____
¿Dónde está ubicado?

vii. ¿Cuál es el procedimiento para el secado de vajilla?

viii. ¿Cuál es el procedimiento para el lavado de equipo y utensilios de cocina?

ix. ¿Con que frecuencia se lava el Equipo y vajilla?

x. ¿Existen normas establecidas para el lavado de vajilla y equipo? Si_____ No_____

o. Disposición de basura

i. ¿Existe un encargado para la recolección de basura? Si_____ No_____

- ii. ¿Con que frecuencia se recolecta?
 - iii. ¿Existen recipientes de basura y desperdicios? Si____ No____
 - iv. ¿Los recipientes se encuentran limpios y cubiertos? Si____ No____
 - v. ¿Existe un área específica para estos recipientes? Si____ No____
 - vi. ¿Qué se hace con los desperdicios?
Se regalan____ Se botan____ Otro____
 - vii. ¿Qué se hace con la basura?
Se envía al servicio público____ Se quema____ Se entierra____ Otro____
 - viii. ¿Existen horarios para la extracción de basura? Si____ No____
- p. Control de roedores o insectos
- i. ¿Existe un sistema de control de roedores e insectos? Si____ No____
¿En qué consiste?
 - ii. ¿Quién está a cargo de ese control?
 - iii. ¿Quién lo supervisa?
 - iv. ¿Con que frecuencia se realiza el control?

v. ¿Existen normas? ¿Cuáles son? ¿Se cumplen? Si____ No____

q. Capacitación

i. ¿El personal del Servicio de Alimentación recibe capacitaciones? Si____ No____

ii. ¿Con qué frecuencia se capacita al personal? _____

iii. ¿Quién es el encargado de capacitar al personal? _____

iv. ¿Cuál es el procedimiento para informar al personal sobre las capacitaciones?

v. ¿Existen registros de los temas? Si____ No____

vi. ¿Qué temas se han impartido?

vii. ¿Cuál es el tiempo mínimo y máximo de las capacitaciones?

viii. ¿Quiénes reciben las capacitaciones?

Fuente: Morales S. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Norma Técnica de Calidad para Servicios de Alimentación y Nutrición de Hospitales Estatales en Guatemala. 1era. Edición. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala; 2013. (17)

Anexo 3

Instructivo: Esta guía será utilizada por la autora del estudio, con el fin de conocer las necesidades del personal que labora en el Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, se realizará ordenadamente sin adelantarse las preguntas y se deberá anotar detalladamente las respuestas de los colaboradores.



Universidad Rafael Landívar
Facultad de Ciencias de la Salud
Licenciatura en Nutrición
María Lourdes Esquivel Salguero

Guía de grupo focal de Necesidades del personal del Servicio de Alimentación

Iniciación

1. Se presentará la moderadora y redactora que realizará el grupo focal
2. El investigador procederá a explicar el objetivo de la realización del grupo focal, así como también se explicará la confidencialidad de la información que se brinde
3. Posteriormente se explicará la importancia de utilizar una grabadora de sonido y así mismo la importancia de sus opiniones

Desarrollo del grupo focal

1. El desarrollo del grupo focal será iniciado con una actividad rompe hielo "Deshojando margaritas", a la persona que le quede la margarita deberá quitar un pétalo en el cual estará escrito la indicación de decir su nombre y la actividad de rutina que realiza en el Servicio de Alimentación
2. Luego de finalizar la presentación de cada colaborador, se procederá a dar inicio al cuerpo del grupo focal, siendo la parte más importante.

Cuerpo del grupo focal

Preguntas de apertura

1. ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?

2. ¿Qué es lo que más le disgusta de su trabajo?

3. ¿Qué les satisface en el día a día en su trabajo?

4. ¿Qué es lo más importante de las funciones que realiza?

5. ¿Cómo puede ser más valorado su trabajo?

Preguntas Clave

1. ¿Consideran que el recurso humano es suficiente de acuerdo a las funciones que realizan?

2. ¿Consideran ustedes que cuentan con el equipo necesario para la elaboración y preparación de alimentos?

3. ¿Consideran ustedes que cuentan con el equipo necesario para la distribución de alimentos?

4. ¿Tienen necesidad de equipo para la distribución?

5. ¿Los insumos que se proporcionan son los adecuados al número de pacientes?

6. ¿Los insumos que se proporcionan son de buena calidad?

7. Para ustedes ¿Qué implementaría para mejorar el Servicio de los pacientes?

8. Para un mejor desempeño laboral ¿Qué cambiarían?

9. ¿Tienen necesidad de suministros de limpieza?

10. ¿Consideran aceptable el espacio de trabajo?

11. ¿Tiene necesidad de capacitaciones?

12. ¿Qué temas les gustaría que se le brindará en las capacitaciones?

13. ¿Cuánto tiempo podrían asistir a las capacitaciones?

Cierre del grupo focal

1. Se indicará que la entrevista ha finalizado, se dará un tiempo para resolver dudas del grupo, si en caso se presentaran.
2. Se agradecerá la participación, recordando la importancia de la información obtenida y la confidencialidad, se despedirá al grupo y se les invitara a pasar por una pequeña refacción.

Anexo 4

Instructivo: El siguiente formato será utilizado por la autora del presente estudio para poder anotar las funciones del personal del Servicio de Alimentación, se informará al personal sobre el objetivo de la supervisión y que deben realizar sus funciones acostumbradas. Se deberá describir detalladamente las funciones que realizan en la casilla funciones.



Universidad Rafael Landívar
Facultad de Ciencias de la Salud
Licenciatura en Nutrición
María Lourdes Esquivel Salguero

Formato de Observación de funciones del personal del Servicio de Alimentación


Grupo 1		
Personal	Cantidad	Funciones
1. Nutricionista	1	
2. Ecónoma	1	

3. Cocinera	1	
4. Ayudante de cocina	1	
5. Camareras de Cafetería	2	
6. Camareras de Salas	4	

Grupo 2

1. Cocinera	1	
2. Ayudante de cocina	1	
3. Camareras de Cafetería	2	
4. Camareras de sala	4	

Anexo 5
**Guía de elaboración de Sistemas de Funcionamiento del Servicio
de Alimentación**

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”		
	Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero	Página 1 de 91
	Asesorado por: Carmen Velásquez de West	Primera Edición

Sistema de _____ (colocar nombre del sistema)

1. Descripción

2. Responsable

3. Objetivos

4. Normas

5. Procedimiento



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 2 de 91

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Flujograma

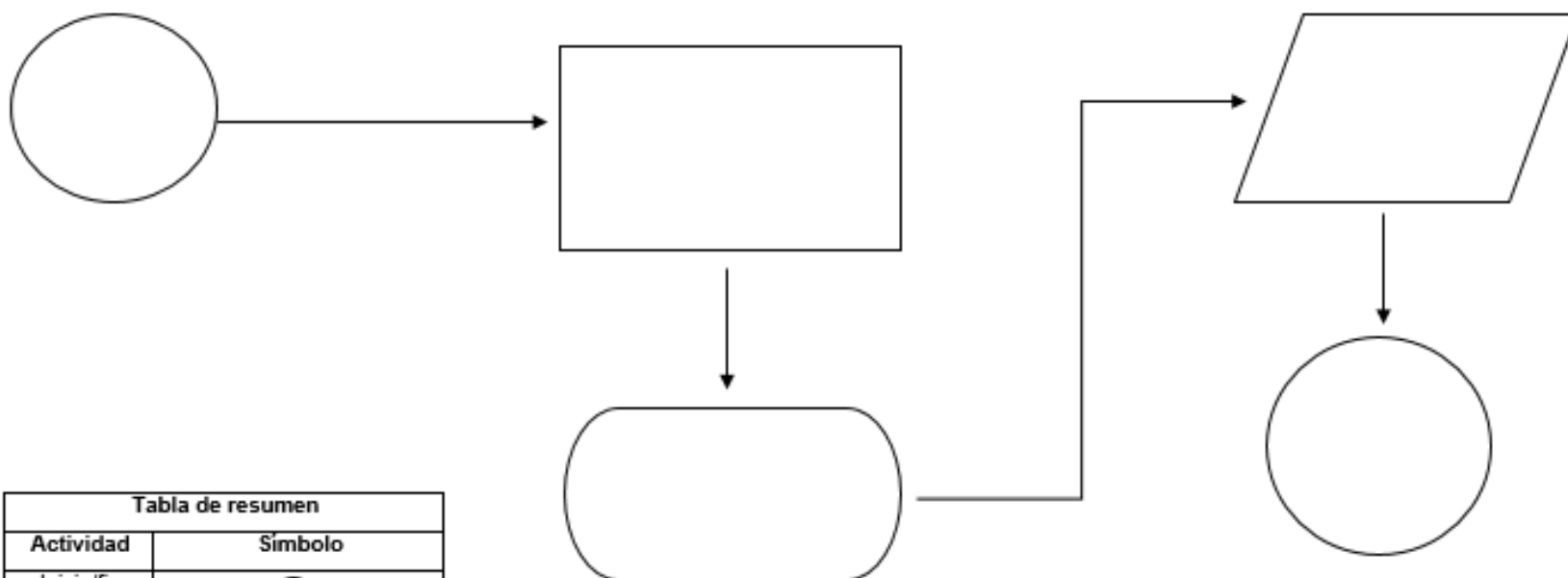


Tabla de resumen	
Actividad	Símbolo
Inicio/fin	○
Proceso	□
Transporte	▭
Almacenaje	▱

Anexo 6

Formato de Validación de Menús de dietas del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa

Instructivo: El siguiente formato será llenado por la Nutricionista Jefa del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa, la cual se deberá colocar una “X” en “SI”, si la respuesta es adecuada y “NO” si la respuesta es inadecuada.

Fecha: ____/____/____

Validado por: _____

Preguntas	Dieta libre		Dieta líquidos claros		Dieta Líquidos Completos		Dieta Blanda	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. ¿El valor calórico se encuentra adecuado?								
2. ¿Es adecuado el tamaño de las porciones?								
3. ¿Se puede contar con los insumos?								
4. ¿Se cuenta con el equipo necesario para las preparaciones?								
5. ¿Se puede contar con los dos tipos de proteína (carne de res, carne de pollo)								

Anexo 7: Manual de funcionamiento del Servicio de Alimentación del Hospital Nacional de Jutiapa “Ernestina García Vda. de Recinos”.

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS



La alimentación, una parte más de la recuperación de nuestros pacientes

Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Asesorado por: Carmen Isabel Velásquez

Guatemala de la Asunción Agosto, 2015

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 2 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Índice

Introducción.....	105
Hospital Nacional de Jutiapa	106
Misión.....	107
Visión.....	107
Base Legal.....	109
Ley de Servicio Civil.....	109
Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo	112
Departamento de Dietética.....	114
Servicio de Alimentación.....	114
Objetivos.....	114
Estructura Organizacional del Servicio de Alimentación.....	115
Sistema de Ciclo de Menú.....	116
Formato Patrón de Menú – F1.....	119
Instructivo Formato Patrón de Menú – F1.....	120
Formato Ciclo de Menú – F2.....	121
Instructivo del Formato Cido de Menú – F2.....	122
Ejemplo de Ciclo de Menú de 4 semanas para Dieta Libre	123
Ejemplo de Ciclo de Menú de 4 semanas para la Dieta Libre.....	124
Ejemplo de Ciclo de Menú de 4 semanas para la Dieta Libre.....	125
Ejemplo de Ciclo de Menú de 4 semanas para Dieta Libre	126
Dieta Líquidos Claros.....	127
Dieta Líquidos Completos.....	129
Dieta Blanda	131
Sistema de Compras	133
Flujograma de Compras.....	135
Formato Listado de Compras – F3.....	136
Instructivo Formato de Listado de Compras – F3.....	137
	102

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 3 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Especificaciones de Calidad	138
Sistema de Recepción de Productos	143
Flujograma de Recepción en Almacén.....	146
Flujograma de Recepción en el Servicio de Alimentación.....	147
Tarjeta de Entradas y Salidas – F4	148
Instructivo de Tarjeta de Entradas y Salidas	149
Formato de Recepción de Productos – F5.....	150
Instructivo Formato de Recepción de Productos	151
Sistema de Almacenamiento de Alimentos.....	152
Flujograma de Almacenamiento de Alimentos.....	155
Formato Mensual de Control de Existencias – F8.....	156
Instructivo Formato Mensual de Control de Existencias – F8	157
Criterios de Almacenamiento – F7	158
Sistema de Solicitud de Dietas.....	161
Flujograma Solicitud de Dietas	163
Formato de Solicitud de Dietas.....	164
Instructivo de Formato de Solicitud de Dietas.....	165
Sistema de Distribución de Alimentos	166
Flujograma de Distribución de Alimentos a pacientes	168
Flujograma de Distribución de Alimentos a personal.....	169
Sistema de Programa de Limpieza.....	170
Formato de Limpieza F-10	175
Instructivo Formato de Limpieza.....	176
Sistema de Descripción de Puestos del Personal	177
Formato de Solicitud de Permiso – F11	179
Instructivo del Formato de Solicitud de Permiso	180
Perfil del Personal del Servicio de Alimentación.....	181
Sistema de Evaluación del Personal.....	189
Formato Evaluación del personal – F12.....	191
Instructivo Formato Evaluación del Personal.....	192
Sistema de Educación y Capacitación.....	193

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 4 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Ejemplo de Programa de Capacitaciones.....	194
Formato Listado de Asistencia – F13	196
Instructivo Formato de Listado de Asistencia.....	197
Sistema de Rol de Turnos	198
Formato de Rol de Turnos – F14	199
Instructivo Formato de Rol de Turnos.....	200
Bibliografía.....	201
Anexos.....	203
Lista de Intercambio de Alimentos del Hospital San Juan de Dios.....	203

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 5 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Introducción

El Hospital Nacional de Jutiapa brinda sus servicios desde el año de 1957, dentro de uno de ellos se encuentra el Servicio de Alimentación a nivel hospitalario que es el responsable de suministrar una alimentación nutritiva a pacientes y personal. Dicha alimentación, además de cubrir los requerimientos nutricionales de los pacientes, debe adaptarse, en los posibles a los hábitos alimentarios de la población atendida, ser apetitosa y adaptarse a los recursos económicos con los que el Hospital cuenta, además de ser inocua, variada, suficiente, completa y equilibrada. Asimismo, debe contribuir a la atención integral del paciente y hacer su estadía confortable.

Además cuenta con el Departamento de Dietética en donde se encuentra el Servicio de Alimentación, el cual está bajo el cargo de una Licenciada en Nutrición, este departamento es el responsable de brindar atención especializada al paciente de acuerdo a sus necesidades.

El presente documento contiene elementos que permiten el funcionamiento técnico-administrativo propio del Servicio de Alimentación.

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 6 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Hospital Nacional de Jutiapa

El Hospital Nacional de Jutiapa fue fundado el 03 de julio del año 1957, por el presidente Carlos Castillo Armas con un costo de Q.950, 000.00, previamente había funcionado en varios lugares del departamento, hasta que Don Benito Mencos donó un terreno donde se construyó el actual Hospital.

Según el acuerdo gubernativo no. 894-84, en el año 1984 se le dio el nombre de “Ernestina García vda. de Recinos”. Se encuentra ubicado en la 9ª av. Y 5ta Calle de la Zona 1.

El Hospital cuenta con una dotación de recursos humanos de 555 empleados y funcionarios, de los cuales 42 son médicos y 86% restante están conformados por directivos, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares.



**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 7 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Misión

Brindar atención en salud a través de servicios de Consulta Externa, emergencias las 24 horas, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Cirugía y Medicina de Hombres y Mujeres, Laboratorio Clínico, Rayos X, Trabajo Social, Psiquiatría, Psicología, entre otros, orientada a la población del departamento de Jutiapa y poblaciones circunvecinas, atendiendo con amabilidad, eficiencia y atención médico científica adecuada. (1)

Visión

Ser una institución líder en atención médica a nivel regional, preparada para brindar atención en salud integral al paciente, contando con recursos humanos y medios diagnósticos avanzados, que cubran las necesidades y expectativas de los usuarios. (1)



**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



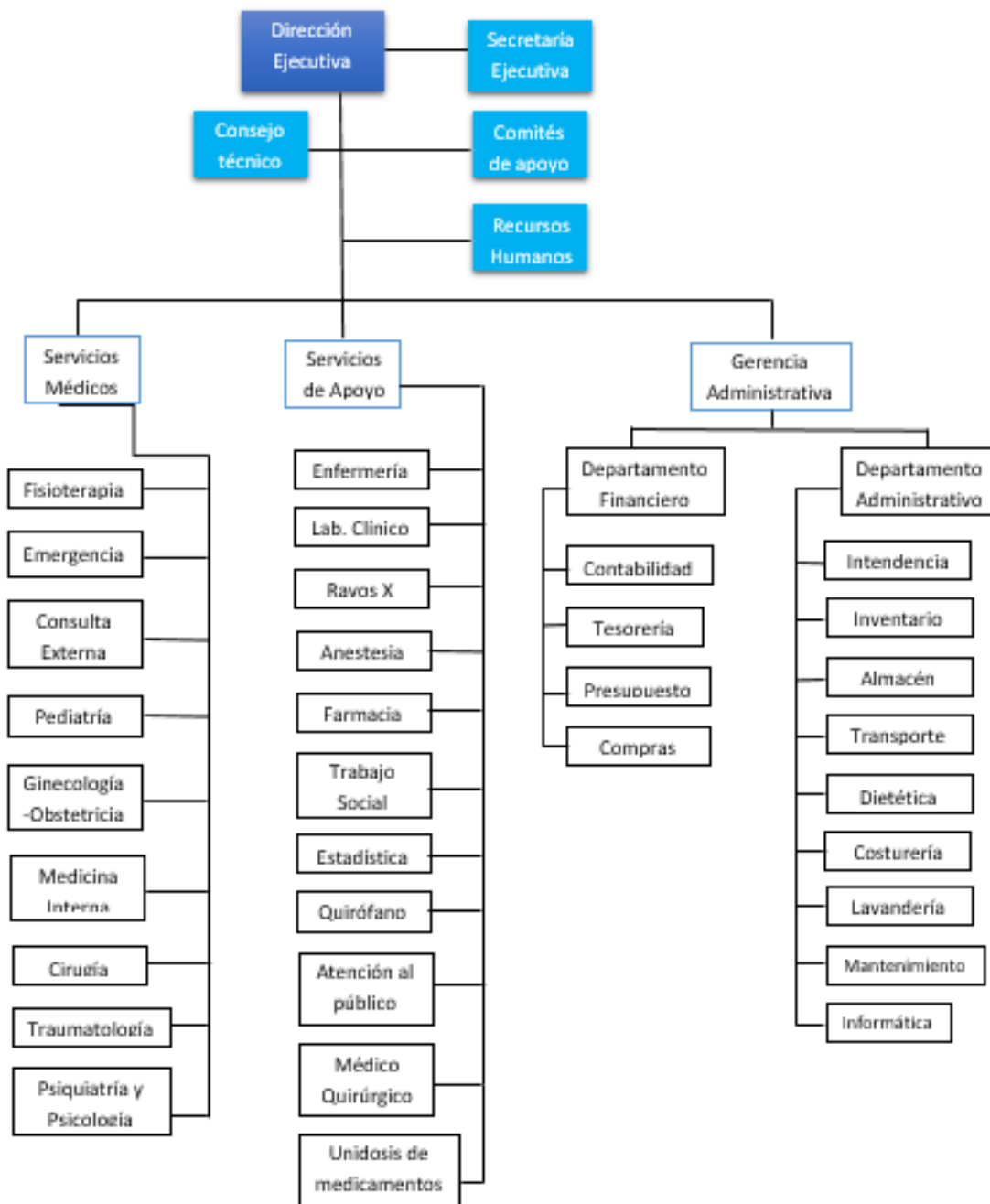
Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 8 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Estructura Organizacional



Fuente: Recursos Humanos, 2015



Base Legal

El Hospital Nacional de Jutiapa basa sus reglas en las siguientes leyes:

Ley de Servicio Civil

Artículo 2. Propósito. El propósito general de esta ley, es regular las relaciones entre la Administración Pública y sus servidores, con el fin de garantizar su eficiencia, asegurando los mismos, justicia y estímulo en su trabajo, y establecer las normas para la aplicación de un sistema de Administración de personal.

Artículo 61. Derechos de los Servidores Públicos. Los servidores públicos en los servicios por oposición, gozan de los derechos establecidos en la constitución, en el texto de esta ley y además de los siguientes:

1. A no ser removidos de sus puestos, a menos que incurran en las causales de despido debidamente comprobadas, previstas en esta ley.
2. A gozar de un periodo anual de vacaciones remuneradas de veinte días hábiles después de cada año de servicios continuos. Las vacaciones no son acumulables, deben gozarse en períodos continuos y no son compensables, en dinero, salvo que se hubiere adquirido el derecho y no se hubiere disfrutado al cesar la relación de trabajo por cualquier causa.
3. Treinta días a los servidores públicos expuestos a riesgos que causen enfermedades profesionales, los que sean enumerados para ese afecto en el reglamento respectivo.
4. A licencias con o sin goce de sueldo, por enfermedad, gravidez, estudios, adiestramiento y otras causas de conformidad con el reglamento respectivo.
5. A enterarse de las calificaciones periódicas de sus servicios.
6. A recibir en la primera quincena del mes de diciembre de cada año un aguinaldo en efectivo; que se liquidará de conformidad con la ley y reglamentos respectivos.
7. A recibir indemnización por supresión del puesto o despido injustificado directo o indirecto, equivalente a un mes de salario por cada año de servicios continuos y si los servicios no alcanzaren un año, o la parte proporcional al tiempo trabajando. Su importe se debe calcular conforme al promedio de los

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 10 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

sueldos devengados durante los últimos seis meses, a partir de la fecha de supresión del puesto.

8. A gozar del régimen de jubilaciones, pensiones y montepíos, de conformidad con la ley respectiva.
9. A recibir subsidio familiar cuando las condiciones fiscales lo permitan de conformidad con la ley respectiva.
10. Al ascenso al puesto de mayor jerarquía y/o sueldo, mediante la comprobación de eficiencia y méritos, de conformidad con las normas de esta ley.
11. A un salario justo que le permita una existencia decorosa, de acuerdo a las funciones que desempeñe y a los méritos de su actividad personal.
12. Derecho a descanso forzoso de treinta días antes del parto y de cuarenta días después, con goce de salario

Artículo 67. Jornada Ordinaria. La jornada ordinaria de trabajo será fijada por la Junta Nacional de Servicio Civil en el reglamento respectivo y la misma no podrá ser menor de cuarenta horas ni exceder en ningún caso de cuarenta y cuatro horas semanales.

Artículo 68. Descanso Semanal. Todo servidor público tiene derecho como mínimo a un día de descanso remunerado después de una jornada semanal ordinaria de trabajo o de cada seis días consecutivos.

Artículo 69. Días de Asueto. Son días de asueto con goce de salario el 1 de enero, el jueves, viernes y sábado santo, 1 de mayo, 30 de junio, 15 de septiembre, 20 de octubre, 1 de noviembre, 24 de diciembre medio día, 25 de diciembre, y 31 de diciembre medio día. Además el día de fiesta de la localidad.

El 10 de mayo gozarán de asueto con goce de salario, las madres trabajadoras del Estado. Sólo mediante ley podrán aumentarse, modificarse o suprimirse los días de asueto.

Artículo 76. Despido Justificado. Los servidores públicos del Servicio por Oposición solo pueden ser destituidos de sus puestos, si incurren en causal de despido debidamente comprobada.

Son causas justas que facultan a la autoridad nominadora para remover a los servidores públicos del Servicio por Oposición, sin responsabilidad de su parte:

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 11 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

1. Cuando el servidor conduzca durante sus labores en forma abiertamente inmoral o acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho, contra su jefe o los representantes de este en la dirección de las labores.

2. Cuando el servidor cometa alguno de sus actos enumerados en el inciso anterior contra otro servidor público, siempre que como consecuencia de ello altere gravemente la disciplina o interrumpen las labores de la dependencia.
3. Cuando el servidor, fuera del lugar donde se ejecutan las labores y en horas que no sean de trabajo, acuda a la injuria, a la calumnia o las vías de hecho contra su jefe o contra los representante de éste en la dirección de las labores, siempre que dichos actos no hayan sido provocados y que, como consecuencia de ellos, se haga imposible la convivencia y armonía para la realización del trabajo.
4. Cuando el servidor cometa algún delito o falta contra la propiedad en perjuicio de tercero en el lugar de trabajo; asimismo, cuando cause intencionalmente, por descuido o negligencia, daño material en el equipo, máquinas, herramientas materiales, productos y demás objetos relacionados en forma inmediata e indudable con el trabajo.
5. Cuando el servidor falte a la debida discreción, según la naturaleza de su cargo, así como cuando revele los secretos que conozca por razón del puesto que ocupe.
6. Cuando el servidor deje de asistir al trabajo sin el correspondiente permiso o sin causa debidamente justificada , durante dos días laborales completos o durante cuatro medios días laborales en un mismo mes calendario. La justificación de la inasistencia debe hacerse al momento de reanudar sus labores, si no lo hubiera hecho antes.
7. Cuando el servidor se niegue de manera manifiesta a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades.
8. Cuando el servidor se niegue de manera manifiesta a acatar las normas o instrucciones, que su jefe o representante.
9. Cuando el servidor viole las prohibiciones a que está sujeto o las que se establezcan en los manuales o reglamento internos de la dependencia en que preste sus servicios.
10. Cuando el servidor incurra en negligencia, mala conducta insubordinación, marcada disciplina, ebriedad consuetudinaria, o toxicomanía en el desempeño de sus funciones. (2)



Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo

Artículo 8. Propósito del presente Pacto. El propósito general del presente pacto es el regular, armonizar y desarrollar las relaciones y los intereses mutuos entre el Ministerio y sus trabajadores representados a través del Sindicato Nacional de Trabajadores de Salud de Guatemala.

Artículo 22. Días de Asueto. Los trabajadores de MSPAS gozarán, al igual que el resto de trabajadores del país, de los días de asueto que contemplan la Ley de Servicio Civil, el Código de trabajo y los Acuerdos Gubernativos y Ministeriales correspondientes, y además, los siguientes:

- a) Se otorgará asueto para todos los trabajadores el día Miércoles Santo, todo el día.
- b) El 17 de Junio, día del padre, con goce de salario, para los padres trabajadores de MSPAS.
- c) El 10 de Mayo de cada año, se dará permiso a la madre trabajadora, con goce de salario.
- d) El 9 de Marzo, Aniversario del SNTSG, el MSPAS, concederá licencia con goce de salario a todos los afiliados al SNTSG.
- e) El día del Salubrista, el primer viernes del mes de Septiembre de cada año y lo gozaran todos los trabajadores MSPAS.
- f) Cada trabajador gozará de permiso el día de su cumpleaños.
- g) Los feriados, asuetos y permisos se gozarán el día hábil, anterior o posterior, cuando coincida con días inhábiles.

Artículo 24. Vacaciones. Por el riesgo profesional a que se encuentran expuestos los trabajadores del MSPAS y como lo viene haciendo el Ministerio, otorga a todos sus trabajadores, treinta días hábiles de vacaciones anuales.

Artículo 25. Licencias con goce de salario. El MSPAS concederá a sus trabajadores licencia con goce de salario en los siguientes casos:

- a) Por fallecimiento de padres, cónyuge, o de la persona con la cual conviviese o estuviese unida de hecho o hijos del trabajador, 5 días hábiles.
- b) Por matrimonio del trabajador, 10 días hábiles.
- c) Por nacimiento de hijo del trabajador, 5 días hábiles.
- d) Por fallecimiento de hermanos del trabajador, 3 días hábiles.

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 13 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

- e) Por enfermedad comprobada con constancia médica cuya condición requiere cuidados asistenciales de padres, cónyuge, hijos, hermanos del trabajador, 2 días hábiles.
- f) Por obtención de beca, siempre y cuando sea otorgada por la función que desempeña, el tiempo que dure la misma, con un plazo máximo de 2 años.
- g) Por citación administrativa, judicial y/o técnica, por el tiempo que sea necesario.

Artículo 37. Ingreso a las Labores. Todos los trabajadores están obligados a presentarse puntualmente a sus labores. Con referencia a las faltas de puntualidad en el trabajo será observado lo siguiente:

- a) Llegada tarde se considera la presentación al trabajo dentro de los quince minutos siguientes al respectivo horario de entrada
- b) Durante un mismo mes calendario las dos primeras llegadas tarde, siempre que hayan sido por causas imprevistas no impuntuales al trabajador, no causarán sanción alguna. (3)



Departamento de Dietética

Servicio de Alimentación

El Servicio de Alimentación es una unidad Técnico – Administrativa encargada de planificar, preparar, servir y evaluar la alimentación brindada a los pacientes y personal del Hospital Nacional de Jutiapa, con estándares de calidad satisfactorios, adecuados a los requerimientos y necesidades alimentario nutricionales de la edad, las patologías y al presupuesto y recursos de la Institución.

Objetivos

General

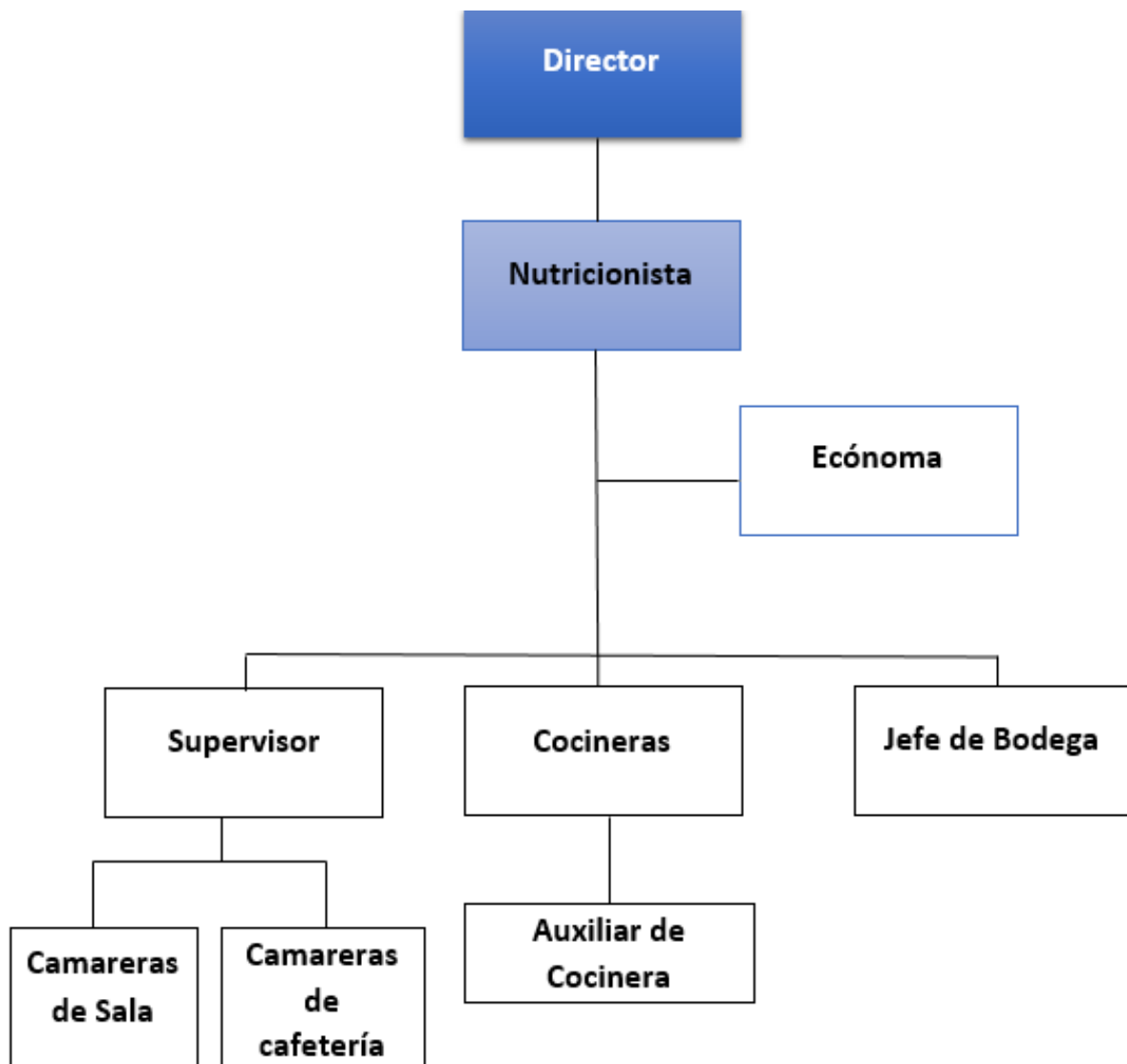
Brindar una alimentación de calidad que contribuya a la recuperación de los pacientes y que cubra las necesidades nutricionales.

Específicos

1. Operar el Servicio como parte integral con otros servicios de la Institución
2. Servir una alimentación nutritiva y apetitosa según las condiciones del paciente y del personal
3. Establecer y mantener estándares de funcionamiento del Servicio de Alimentación
4. Establecer las normas para el adecuado manejo administrativo del Servicio de Alimentación



Estructura Organizacional del Servicio de Alimentación



Fuente: Elaboración Propia



Sistema de Ciclo de Menú

a. Definición

Es un conjunto de menús que se planean con anterioridad, para un periodo determinado de tiempo, el cual se repite de una manera regular. (4)

b. Objetivo

Establecer ciclos de menús balanceados, nutritivos y suficientes para cubrir los requerimientos nutricionales del personal y pacientes, que se adapta al recurso económico, cantidad de personal y tipo y cantidad de equipo con el que cuenta el Servicio.

c. Responsable

La persona responsable de velar por el cumplimiento del menú será la/el Nutricionista Jefa del Servicio de Alimentación.

d. Normas

1. El menú se planificará en base a las necesidades de los pacientes
2. Se deberá elaborar un patrón de menú utilizando el **Formato de Patrón de Menú – F1**
3. Se deberá elaborar un ciclo de menú de 28 días utilizando el **Formato de Ciclo de Menú – F2**

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 17 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

4. El menú de dieta libre se elaborará para pacientes y personal del Hospital Nacional de Jutiapa

4.1 Todo personal que cuente con tarjeta de alimentación puede optar por el menú de dieta libre en sus respectivos horarios (Ver Cuadro 1)

Cuadro 1

Horarios de Distribución por tiempo de comida

Tiempo de Comida	Horario
Desayuno	7:00 a 7:30 am
Refacción	9:30 a 10:00 am
Almuerzo	12:30 a 13:30 am
Cena	17:30 a 18:30 am

Fuente: Elaboración Propia

5. Las dietas especiales se planificarán en base al menú de dieta libre
6. Para la elaboración de Patrón y Ciclo de Menú se deberá utilizar las listas de intercambio de alimentos del Hospital San Juan de Dios (Ver Anexo 1)

La Nutricionista deberá:

1. Determinar el promedio de dietas para pacientes y personal (1800-2000 kcal)
2. Utilizar el Patrón de Menú **Cuadro 2 o Cuadro 3**
3. En casos especiales se calculará el promedio de micronutrientes
4. Elaborar un ciclo de menú de 28 días utilizando el **Formato Ciclo de Menú - F2** en base a un patrón de menú **Formato Patrón de menú-F1**, (si se desea modificar)



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 18 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Cuadro 2

Patrón de Menú (Ejemplo 1)

	Nombre	Porciones	Tamaño de la porción
1	Incaparina	1	1 taza
2	Vegetales	6	½ taza (cocidos), 1 taza (crudos)
3	Frutas	5	1 unidad o 1 rodaja
4	Cereales	9	1 unidad o ½ taza
5	Carne	6	1 onza
6	Grasa	6	1 cucharadita
7	Azúcar	6	1 cucharadita

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 3

Patrón de Menú (Ejemplo 2)

	Nombre	Porciones	Tamaño de la porción
1	Incaparina	1	1 taza
2	Vegetales	8	½ taza (cocidos), 1 taza (crudos)
3	Frutas	7	1 unidad o 1 rodaja
4	Cereales	7	1 unidad o ½ taza
5	Carne	5	1 onza
6	Grasa	7	1 cucharadita
7	Azúcar	6	1 cucharadita

Fuente: Elaboración Propia

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 19 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Formato Patrón de Menú – F1

Elaborado por: _____ Fecha: _____

Tiempo de Comida	Tamaño de la porción	Grupo de alimentos	Preparación



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 20 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Instructivo Formato Patrón de Menú – F1

Este formato será utilizado por la/el Nutricionista Jefa del Departamento de Dietética

- **Elaborado por:** Anotar el nombre de la nutricionista que elaborará el Patrón del Menú
- **Fecha:** Anotar la fecha que corresponde a dicho Patrón
- **Tiempo de Comida:** En esta casilla deberá anotar el tiempo de comida (Desayuno, Refacción, Almuerzo y Cena) de acuerdo al espacio que utilizará para cada tiempo
- **Tamaño de la Porción:** Se deberá anotar el tamaño correspondiente a cada porción con números y medidas (2 tazas, ½ taza, 1 vaso, etc)
- **Grupo de Alimentos:** Anotar el grupo de alimento correspondiente (vegetales, frutas, carnes, etc)
- **Preparación:** Deberá anotar la preparación de cada grupo de alimento (licuada, cocida, frita, etc)

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 21 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Formato Ciclo de Menú – F2

Del ____ al ____ de _____ del Año _____

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Desayuno							
ref.							
Almuerzo							
cena							



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 22 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Instructivo del Formato Ciclo de Menú – F2

El formato de Patrón de menú deberá ser utilizado por la Nutricionista Jefa del Departamento de Dietética

- **Del:** Anotar la fecha de inicio de la semana que corresponde el Ciclo de Menú (únicamente números)
- **Al:** Anotar la fecha de finalización de la semana que corresponde el Ciclo de Menú (únicamente números)
- **De:** Anotar el mes (con letras)
- **Del año:** Anotar el año al que corresponde el Ciclo de Menú
- **Cuadros:** Basándose en el Patrón de Menú previamente elaborado deberá anotar las preparaciones y tamaño de las porciones que se servirá en cada tiempo de comida para cada día de la semana

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 23 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Ejemplo de Ciclo de Menú de 4 semanas para Dieta Libre

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Desayuno	-1 taza de Incaparina -1 francés con -3 cdas de frijoles y -1 onza de queso fresco -1 banano	-1 taza de Incaparina -2 tortillas -1 huevo revuelto con -1 cta de margarina -1 vaso de jugo de naranja	-1 taza de Incaparina -1 francés -2 cdas de frijol -2 cdas de requesón -2 cdas de crema rala -2 rodaja de papaya	-1 taza de Incaparina -1 francés -2 cdas de frijol con -1 cda de crema -1 huevo duro -licuado de piña (2 rodajas) con agua (1 vaso)	-1 taza de Incaparina -2 tortillas -1 huevo duro -1/2 taza de pacaya cocida -1 manzana	-1 taza de Incaparina -1 francés -1/4 de plátano cocido -1 huevo revuelto con -1 cta de margarina -2 rodajas de sandia -2 cdas de gelatina	-1 taza de Incaparina -1 tortilla -1 huevo revuelto con -1 taza de avena -1 cta de margarina -1 naranja
ref	-1 taza de atol de plátano -1/2 naranja	-licuado de papaya (1 rodaja) con -3 cdas de avena -1 cta de azúcar	-1 taza de corazón de trigo con -1/2 banano	-1 taza de atol maicena -1/2 manzana	-1 taza de atol de elote -1 rodaja de piña	-1 taza de avena con agua -1/2 banano	-1 taza de atol de plátano -1 rodaja de papaya
Almuerzo	-4 onzas de pollo cocido -1 taza de brócoli cocido -1/2 taza de zanahoria cocida -1/2 taza de arroz cocido -2 tortillas -fresco de naranja	-1 taza de sopa de tomate -4 onzas de pollo a la plancha -1 taza de remolacha cocida -1/2 taza de puré de papa -2 tortillas -1 vaso de fresco de melón	-1 taza de sopa de güicoy -2 tortitas de carne molida -1/2 taza de pasta cocida -1 taza de brócoli cocido -2 tortillas -1 vaso de fresco de Piña	-4 onzas de pollo cocido -1 taza de coliflor cocida y ½ taza de zanahoria cocida -1/2 taza de arroz -2 tortillas -1 vaso de fresco de sandia	-4 onzas de hilachas con salsa de tomate -2 papás medianas cocidas -1 taza de pepino con lechuga -2 tortillas -1 vaso de fresco de papaya	-4 onzas de pollo en crema con 1 tomate -1/2 taza de brócoli cocido -1/2 taza de fideos con salsa de tomate -2 tortillas -1 vaso de fresco de Limón	-2 tortitas de carne molida con papa (4 onzas) -1/2 taza de puré de güicoy -1/2 taza de coditos con crema -2 tortillas -1 vaso de fresco de Naranja
cena	-1 onza de queso frescon -1 taza de zanahoria cocida -1/2 taza de güicoy cocido -4 cdas de frijoles -2 cdas de crema -1/2 banano con -1 taza de té de manza	-2 pacayas envueltas en huevo -1/2 taza de coliflor cocida -1/4 de plátano maduro -2 cdas de crema -1 francés -1/2 naranja -1 taza de Té de canela	-1 taza de coliflor cocida envuelta en huevo con -salsa de tomate -2 cdas de frijoles cocidos -1 francés -1 rodaja de sandia -Té de hierbabuena	-1 huevo revuelto con (1 tomate picado, ½ cebolla picada y ½ taza de ejotes picados) -1/4 de plátano cocido -1 francés -1 taza de melón -1 vaso de fresco de rosa de Jamaica	-1 huevo revuelto -1/2 taza de perulero cocido con salsa de tomate -1/2 taza de arroz cocido -1 rodaja de papaya -1 francés -1 taza de té natural	-1 taza de güisquil cocido -1/2 taza de coditos con crema con 1 huevo duro picado y tomate -1/2 manzana cocida -1 francés -1 taza de té de limón	-2 cdas de requesón -1 taza de brócoli cocido -1/2 taza de zanahoria cocida -2 cdas de frijol cocido -1 francés -1 taza de Té de manzana con canela

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 24 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Ejemplo de Ciclo de Menú de 4 semanas para la Dieta Libre

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Desayuno	-1 taza de Incaparina -2 fracsés o tortillas -1 huevo revuelto -1/2 naranja -2 cdas de gelatina de fresa	-1 taza de Incaparina -1 francés -1/4 de plátano cocido -2 cdas de requesón -2 cdas de crema rala -2 rodajas de piña -1 cta de miel	-1 taza de Incaparina -1 tortilla con -2 cdas de frijoles y -1 onza de queso fresco -1 banano con -1 cta de miel	-1 taza de atol de bienestarina -1 francés -2 cdas de requesón -1/4 de plátano frito -licuado de piña -1 cta de azúcar	-1 taza de Incaparina -1 tortilla -1 huevo revuelto con -2 cdas de frijol cocido -1 cta de crema -1 vaso mediano de jugo de naranja	-1 taza de Incaparina -2 tortillas -1 huevo revuelto con -1 cta de margarina -1 taza de melón -2 cdas de gelatina	-1 taza de Incaparina -1 tortilla -1/4 de plátano cocido con -1 cta de miel -1 huevo revuelto con -licuado de papaya
ref.	-1 taza de atol de Bienestarina -1/2 naranja	-1 taza de atol de corazón de trigo -1/2 banano	-1 taza de atol de elote -1/2 manzana cocida	-1 taza de Incaparina -1 rodaja de papaya	-1 taza de atol de plátano -1 rodaja de sandía	-1 taza de atol de haba -1/2 banano	-1 taza de avena -1 fruta de la temporada
Almuerzo	-1 taza de sopa de güisquil -4 onzas de carne molida revuelta con -2 papas medianas -1 taza de zanahoria cocido -2 tortillas -1 vaso de fresco de Piña	-4 onzas de pollo a la plancha con salsa de tomate -1 taza de brócoli cocido -1/2 taza de arroz -2 tortillas -1 vaso de fresco de Limón	-4 onzas de pollo cocido con -1 taza de coliflor cocida y ½ taza puré remolacha cocida -1/2 taza de arroz -2 tortillas -1 vaso de fresco de sandía	-4 onzas de pollo cocido -1/2 taza de espinaca cocida -1 taza de tomate -1/2 taza de puré de papa -2 tortillas -fresco de naranja	-2 tortitas de carne molida con papa (4 onzas) -1/2 taza de puré de zanahoria -1/2 taza de fideos con crema -2 tortillas -1 vaso de fresco de Naranja	-4 onzas de pollo en crema -2 papás medianas cocidas -1 taza de pepino con lechuga -2 tortillas -1 vaso de fresco de papaya	-4 onzas de pollo a la plancha -1 taza de ensalada rusa -½ taza de remolacha cocida -1/2 taza de arroz -2 tortillas -1 vaso de fresco de melón
cena	-1 ½ taza de coliflor cocida -2 cdas de frijoles cocidos -2 cdas de requesón -1 francés -1 taza de melón -Té de hierbabuena	-1 taza de ejotes cocidos ½ taza de flor de izote cocida con -huevo revuelto -1/4 de plátano cocido -1 francés -1 rodaja de sandía -1 vaso de fresco de rosa de Jamaica	-1/2 taza de zanahoria cocida -4 cdas de frijoles -1 onza de queso fresco -2 cdas de crema -1/2 naranja con -1 taza de té de manzanilla	-1 taza de perulero cocido con salsa de tomate -1/2 taza de arroz cocido -1 rodaja de papaya -1 francés -1 taza de té natural	-1 taza de brócoli cocido -1/2 taza de zanahoria cocida -2 cdas de frijol cocido -1 huevo duro -1 francés -1 taza de Té de manzana con canela	-2 pacayas cocidas envueltas en huevo con salsa de tomate -1/4 de plátano maduro -2 cdas de crema -1 francés -1/2 banano -1 taza de Té de canela	-1 taza de güisquil cocido -1 huevo revuelto con -1/2 tomate y ¼ de chile pimiento -1/2 manzana cocida -1 francés -1 taza de té de limón

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 25 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Ejemplo de Ciclo de Menú de 4 semanas para la Dieta Libre

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Desayuno	-1 taza de Incaparina -1 francés -1/4 de plátano cocido -2 cdas de crema rala -2 rodajas de sandia -1 cta de miel	-1 taza de Incaparina -2 francés -1 huevo duro -1/2 naranja -2 cdas de gelatina de uva	-1 taza de atol de bienestarina -1 francés -2 cdas de requesón -1/4 de plátano frito -licuado de papaya -1 cta de azúcar	-1 taza de Incaparina -1 francés -2 cdas de frijoles y -1 huevo revuelto -1 banano con -1 cta de miel	-1 taza de Incaparina -2 tortillas -1 huevo revuelto con -1 cta de margarina -1 taza de melón -2 cdas de gelatina	-1 taza de Incaparina -1 tortilla -1/4 de plátano cocido con -1 huevo revuelto -licuado de piña -1 cta de azúcar	-1 taza de Incaparina -2 francés -1 huevo revuelto -1 cta de margarina -1 vaso mediano de jugo de naranja
ref.	-1 taza de atol de Bienestarina -1/2 banano	-1 taza de atol de corazón de trigo -1/2 manzana cocida	-1 taza de atol de elote -1/2 manzana naranja	-1 taza de Incaparina -1 rodaja de sandia	-1 taza de atol de plátano -1 rodaja de papaya	-1 taza de atol de haba -2 ciruelas rojas	-1 taza de avena -1/2 banano
Almuerzo	-2 tortitas de carne molida con papa (4 onzas) -1/2 taza de puré de güicoy con zanahoria -1/2 taza de arroz -2 tortillas -1 vaso de fresco de Naranja	-4 onzas de carne molida revuelta con -2 papas medianas y chile pimiento -1 taza de güisquil cocido -2 tortillas -1 vaso de fresco de melón	-4 onzas de pollo a la plancha con salsa de tomate -1/2 taza de ensalada rusa -1/2 taza de arroz con elotitos -2 tortillas -1 vaso de fresco de piña	-4 onzas de pollo cocido con salsa de miltomate -1 taza de perulero cocido -1/2 taza de arroz -2 tortillas -1 vaso de fresco de rosa de Jamaica	-4 onzas de pollo cocido -ensalada de espinaca y pepino (1 taza de espinaca -1/2 taza de pepino) -1/2 taza de puré de papa -2 tortillas -fresco de melón	-4 onzas de pollo a la plancha con -1 taza de coliflor cocida y 1/2 taza puré de zanahoria cocida -1/2 taza de arroz -2 tortillas -1 vaso de fresco de sandia	-4 onzas de pollo desmenuzado con un poco de aceite con chile pimiento y -2 papás medianas fritas -1/2 taza de pepino con lechuga -2 tortillas -1 vaso de fresco de papaya
cena	-2 pacayas cocidas picadas revueltas con 1 huevo duro picado y salsa de tomate -1/2 taza de frijoles -2 cdas de crema -1 francés -1/2 manzana -1 taza de Té de canela	-1 huevo revuelto con salsa de miltomate -1/2 taza de puré de zanahoria -2 cdas de frijol cocido -1 francés -1/2 banano -1 taza de Té de manzana con canela	-1 taza de puré de perulero -1/2 taza de arroz cocido con salsa de tomate -2 cdas de requesón -1 rodaja de papaya -1 francés -1 taza de té natural	-1 taza de fideos con -1 onza de carne molida -salsa de tomate -cebolla picada -1 rodaja de manzana cocida -1 taza de té de limón	-1 1/2 taza de zanahoria cocida -2 cdas de frijoles -1 onza de queso fresco -2 cdas de crema -1/2 naranja con -1 francés -1 taza de té de manzanilla	-1 taza de coliflor cocidos revuelta con huevo y -1/2 taza de salsa de miltomate -2 cdas de frijoles -1 francés -1 rodaja de sandia -1 vaso de fresco de rosa de Jamaica	-1 taza de ejotes cocida con 1/2 taza de güicoy -2 cdas de requesón -1/4 de plátano frito -1 francés -1 taza de melón -Té de hierbabuena

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 26 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Ejemplo de Ciclo de Menú de 4 semanas para Dieta Libre

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Desayuno	-1 taza de Bienestarina -1 francés -1/4 de plátano cocido -1 huevo duro -1 cda de crema -2 rodajas de sandía -1 cta de miel	-1 taza de Corazón de trigo -2 francés -1 onza de queso fresco -1/2 naranja -2 cdas de gelatina de naranja	-1 taza de atol de bienestarina -1 francés -2 cdas de requesón -1/4 de plátano cocido -licuado de papaya -1 cta de azúcar	-1 taza de Incaparina -1 francés -2 cdas de frijoles y -1 huevo revuelto -1 taza de melón -1 cta de miel	-1 taza de Incaparina -2 tortillas -1 huevo revuelto -1/2 banano -2 cdas de gelatina de fresa	-1 taza de Incaparina -1 tortilla -1/4 de plátano cocido con -1 huevo revuelto con -licuado de piña -1 cta de azúcar	-1 taza de Incaparina -2 francés -1 huevo revuelto -1 cta de margarina -1 vaso mediano de jugo de naranja
ref	-1 taza de Incaparina -1/2 banano	-1 taza de Incaparina -1/2 manzana cocida	-1 taza de atol de elote -1/2 manzana naranja	-1 taza de Incaparina -1 rodaja de sandía	-1 taza de plátano -1 rodaja de papaya	-1 taza de atol de haba -2 ciruelas rojas	-1 taza de avena -1/2 banano
Almuerzo	-4 onzas de pollo cocido -ensalada de pepino y rábano (1 taza de pepino y 1/2 taza de rábano) -1/2 taza de arroz -2 tortillas -fresco de melón	-4 onzas de carne molida revuelta con -2 papas medianas y chile pimiento -1 taza de ensalada rusa -2 tortillas -1 vaso de fresco de melón	-4 onzas de pollo a la plancha con salsa de tomate -1/2 taza de brócoli cocido -1/2 taza de arroz con elotitos -2 tortillas -1 vaso de fresco de piña	-4 onzas de pollo con salsa de miltomate -1 taza de perulero cocido -2 papas medianas cocidas -2 tortillas -1 vaso de fresco de rosa de Jamaica	-2 tortitas de carne molida con papa y salsa de miltomate -1/2 taza de puré de güicoy -1/2 taza de arroz -2 tortillas -1 vaso de jugo de naranja	-4 onzas de pollo con -1 taza de coliflor cocida y 1/2 taza puré de zanahoria cocida -1/2 taza de arroz -2 tortillas -1 vaso de fresco de sandía	-4 onzas de pollo desmenuzado con chile pimiento y -1/2 taza de fideos con crema -1/2 taza de pepino con lechuga -2 tortillas -1 vaso de fresco de papaya
cena	-2 pacayas cocidas picadas con -1 huevo revuelto y -1 tomate -1/2 taza de arroz -1 francés -1/2 manzana -1 taza de Té de canela	-1 taza de brócoli cocido -2 cdas de frijol cocido -1 onza de requesón -1 francés -1/2 banano -1 taza de Té de manzana con canela	-1/2 taza de perulero cocido -1/2 taza de puré de zanahoria -1/2 taza de fideos cocido con salsa de tomate -1 rodaja de papaya -1 francés -1 taza de té natural	-1 1/2 taza de güisquil cocido -2 cdas de frijol cocido -1 huevo duro -1/2 manzana cocida -1 francés -1 taza de té de limón	-1 1/2 taza de zanahoria cocida -2 cdas de frijoles -1 onza de queso fresco -2 cdas de crema -1/2 naranja con -1 francés -1 taza de té de manzanilla	-1 taza de coliflor cocidos envuelto en huevo -1/2 taza de salsa de miltomate -2 cdas de frijoles -1 francés -1 rodaja de sandía -1 vaso de fresco de rosa de Jamaica	-1 taza de ejotes cocida -1/2 taza de güicoy cocido -1 huevo duro -1/4 de plátano frito -1 francés -2 ciruelas rojas -Té de hierbabuena



Dietas Modificadas

Estas dietas se modificarán de la dieta libre de acuerdo a las necesidades del paciente:

Dieta Líquidos Claros

a. Definición

Provee líquidos, electrolitos y energía en forma de alimentos de fácil digestión. Por ello, una dieta de líquidos claros se prescribe a menudo en la preparación para la cirugía, y es generalmente la primera dieta por vía oral después de la cirugía. (5)

b. Objetivo

Facilitar el reinicio de la alimentación en pacientes pre y post cirugías.

c. Responsable

Nutricionista Jefa del Servicio de Alimentación.

d. Normas

1. Se brindará una dieta de líquidos claros a todos aquellos pacientes que la requieran
2. La cantidad suficiente para cubrir las necesidades hídricas del enfermo está entre 2 y 2.5 litros al día
3. No utilizar por más de 24 horas



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 28 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Ejemplo de Dieta de Líquidos Claros



500 – 600 Kcal

Desayuno	Refacción	Almuerzo	Refacción	Cena
-1 taza de jugo de fruta natural diluido en agua -3 cucharaditas de gelatina de cualquier sabor - Agua Pura	-1 taza de té de manzanilla diluido en agua -1 cucharadita de azúcar	-2 tazas de Consomé -1 taza de helado de fruta -Agua pura	-1 taza de té de manzana con canela diluido en agua con 3 cucharaditas de azúcar	-1 taza de té de canela -1 cucharadita de gelatina de cualquier sabor

Fuente: Elaboración Propia

Alimentos Permitidos: Jugos de fruta sin pulpa (diluidos), gelatinas de frutas, té de manzanilla, té de canela, agua pura, bebidas baja en fibra, sopas de caldo o consomé sin grasa

Evitar: Leche y productos lácteos, jugos enlatados, cereales, carnes, aceites y grasas. (5)



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 29 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Dieta Líquidos Completos

a. Definición

Esta dieta provee líquidos, energía, proteínas, lípidos e hidratos de carbono en alimentos de fácil digestión (5)

b. Objetivo

Proveer una dieta más fácil de digerir que el alimento sólido

c. Responsable

Nutricionista Jefa del Servicio de Alimentación.

d. Normas

1. Se brindará una dieta de líquidos completos a todos aquellos pacientes que la requieran y como transición hacia la dieta blanda
2. Evaluar la tolerancia en el paciente
3. Suplementar con hierro cuando se utiliza por más de dos semanas





Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 30 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición



Ejemplo de Dieta de Líquidos Completos

1500 Kcal

Desayuno	Refacción	Almuerzo	Refacción	Cena
-2 tazas de sopa de güico y papa con 1 onza de pollo (licuado) -1 cucharada de crema -1 vaso de jugo de zanahoria con ½ vaso de jugo de naranja y 1 cucharadita de miel	-1 taza de atol de corazón de trigo -1 licuado de papaya (1 rodaja de papaya) -1 cucharadita de azúcar	- 2 tazas Sopa de pollo (2 onzas) con 2 tomates -Fresco natural de sandía	-Té de manzana con canela -2 cucharaditas de gelatina de cualquier sabor	-2 taza de sopa de pollo (2 onza) con ½ taza de arroz (licuado) con güisquil (todo licuado) -Licuado de melón con 2 cucharaditas de azúcar

Fuente: Elaboración Propia

Alimentos Permitidos: Jugos de frutas sin pulpa, gelatinas de frutas, té de manzanilla, té de canela, leche descremada, agua pura, sopas y consomés sin grasa, azúcar y miel

Evitar: Jugos enlatados y bebidas artificiales, carnes y sustitutos (sólidos) y quesos. (5)



Dieta Blanda

a. Definición

Dieta de transición que elimina alimentos que sean difíciles de masticar o deglutir, y también alimentos condimentados, fritos, o que produzcan flatulencias.

b. Objetivo

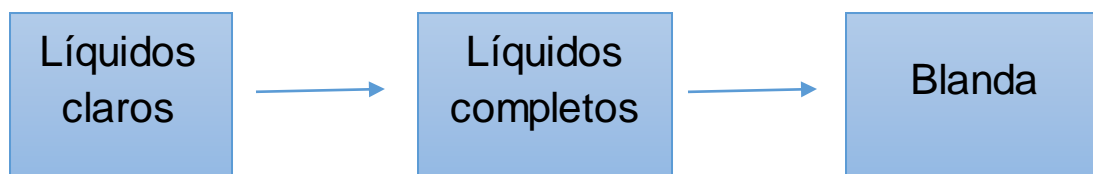
Proveer una dieta de transición de líquidos completos a dieta Libre

c. Responsable

Nutricionista Jefa del Servicio de Alimentación.

d. Normas

1. Se brindará una dieta de poco volumen y aumentará de acuerdo a la tolerancia del paciente
2. Proporcionar alimentos de textura suave y baja en grasa
3. Los horarios serán los mismos para la Dieta Libre





Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 32 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición



Ejemplo de Dieta Blanda

1800 – 2000 Kcal

Desayuno	Refacción	Almuerzo	Cena
-1 taza de incaparina -1 sopa de zanahoria con tomate (licuado) con 2 papas medianas en trozos -1 huevo duro -1 Banano con 1 cucharadita de miel	- 1 taza de atol de plátano - 2 cucharadas de gelatina de cualquier sabor -2 rodajas de sandia	-2 onzas de pollo cocido con 2 tomates -1 taza de ejote cocido -2 tortillas -Fresco natural de Melón -1 cucharadita de azúcar	-2 onzas de requesón -1 taza de güicoy cocido -1 taza de zanahoria cocida -1 taza de arroz cocido -Puré de manzana (1 ½ manzana) -2 cucharadas de gelatina

Alimentos Permitidos: Leche descremadas, queso, requesón, crema (moderada), carnes sin piel, huevo duro, cereales cocidos, pan blanco, tortilla, pasta, frutas cocidas o suaves (sin cáscara)

Evitar: Vegetales que produzcan flatulencias (brócoli, apio, coliflor, repollo), frutas cítricas (naranja, fresas, limón), huevo revuelto o estrellado, frijol, panes duros o crujientes, frutas o vegetales (con cáscara). (6)



Sistema de Compras

a. Definición

Este sistema permite mantener el proceso productivo en el Servicio de Alimentación, adquiriendo las materias primas y productos de la mejor calidad y con las mejores condiciones de precio. (7)

b. Objetivo

Establecer especificaciones de calidad para los alimentos y productos con los que se desean realizar la producción de alimentos.

c. Responsable

Departamento de compras

d. Normas

1. Elaborar un listado de compras por mes, basándose en el número de y el ciclo de menú establecido
2. El listado de compras debe incluir: Departamento que solicita, Departamento al que se solicita, fecha, producto/alimento, cantidad y unidad de medida y deberá realizarse en el **Formato listado de Compras – F3**

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 34 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

3. Archivar una copia del listado de compras en orden cronológico según la fecha del listado de compras y entregar una copia al departamento de Almacén y al departamento de compras

e. Procedimiento

1. El departamento de Dietética deberá realizar el listado de compras mensual que se utilizará
2. Se entregará al departamento de compras cada mes el listado de compras elaborado por el departamento de Dietética
3. El departamento de compras evalúa el listado de compras del departamento de Dietética
4. El departamento de compras clasifica el método de compras de acuerdo a las siguientes modalidades:
 - **Compra directa**
 - **Evento de cotizaciones**
 - **Evento de licitación**
 - **Contrato abierto**
5. El departamento de compras selecciona el método y el proveedor que mejor se adecue a la compra
6. La compra es aprobada por Dirección
7. La orden de compra se envía al proveedor y al departamento de almacén
8. El departamento de almacén es el encargado de recibir los víveres



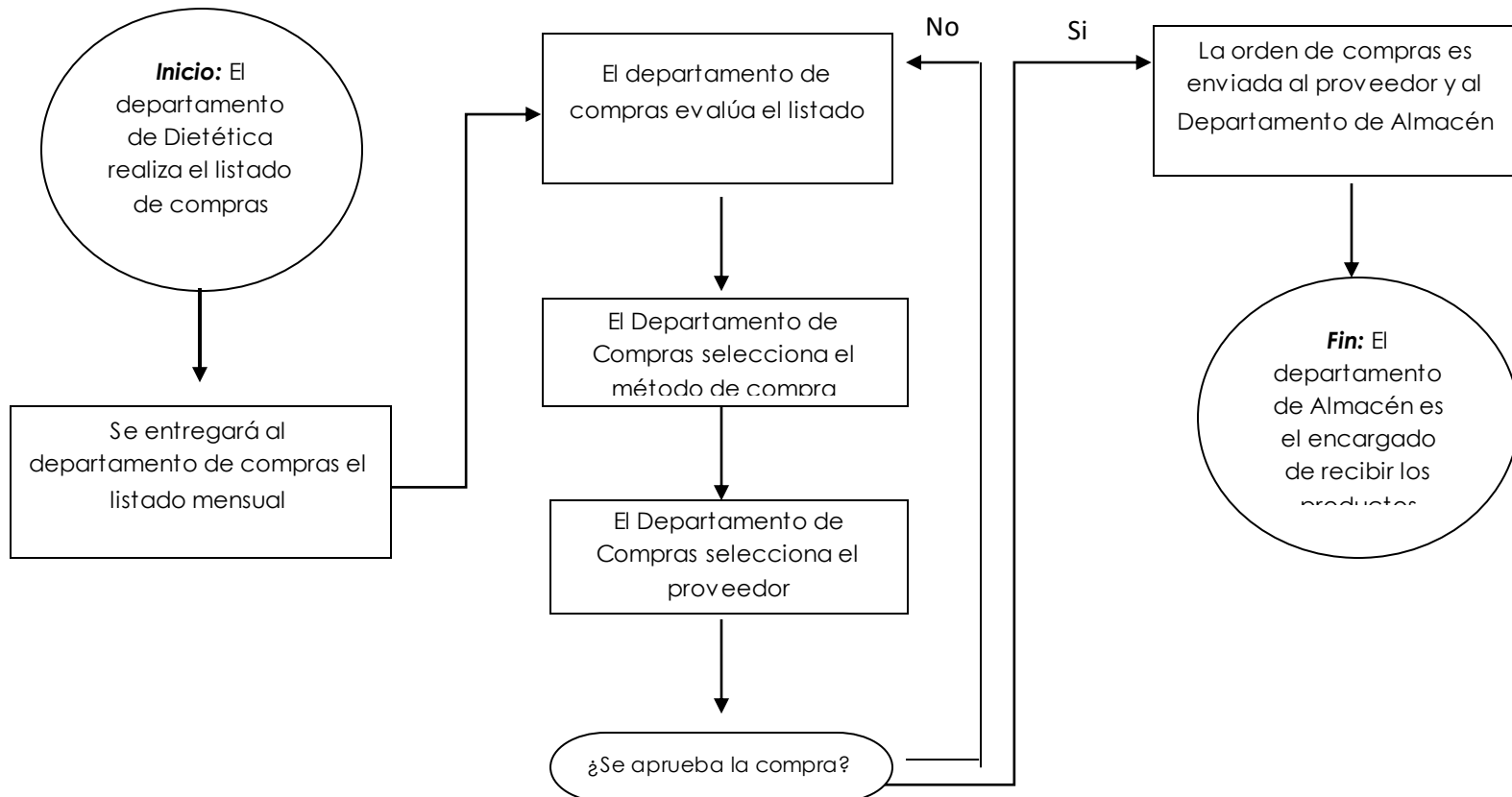
Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 35 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Flujograma de Compras





Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 37 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Instructivo Formato de Listado de Compras – F3

El formato de Listado de compras será utilizado por la Nutricionista Jefa del departamento de Dietética

- **Mes:** Anotar el Mes (con letras)
- **Año:** Anotar el año al que corresponde el listado
- **Preparación:** Se deberá anotar la preparación según el ciclo de menú (atol de elote, licuado de papaya, etc)
- **Producto/Alimento:** En esta casilla se deberá anotar los productos o alimentos que se necesitan para llevar a cabo la preparación de alimentos
- **Cantidad:** Anotar la cantidad por unidad de cada producto/ alimento que se necesita
- **Cantidad total:** Anotar la cantidad total, es decir, se deberá multiplicar por el número de preparaciones totales a servir
- **Unidad de medida:** En esta casilla deberá anotar la unidad con la que se mide cada alimento o producto (unidad, libras, bolsas, etc)
- **Departamento de compras:** Firma de enterado del encargado de realizar las compras
- **Departamento de Almacén:** Firma de enterado del encargado del departamento de almacén



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 38 de 105





Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Especificaciones de Calidad

Las compras de alimentos se deberán realizar bajo las especificaciones de calidad que se presentan en el cuadro 4 para cada producto o alimento.

Cuadro 4

<p align="center">Huevos</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Los cascarones deben estar limpios y sin roturas. La temperatura de recepción debe ser de 4°C (si es necesario tomar su temperatura, rompa una, vacíelo en un vaso y mídala) • No debe existir ningún olor. Las yemas deben resaltar y estar firmes; las claras deben envolver bien a la yema y estar adheridas • Refrigere los huevos inmediatamente en sus recipientes originales o en cajas de plástico (no deben exponerse a romperse). No deben estar sucios o con excremento. • Los huevos congelados deben recibirse a -18°C. Los huevos líquidos a 4°C
<p align="center">Productos</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Leche: Mida la temperatura de la leche entregada en cajas con el termómetro • Refrigere inmediatamente • Mantequilla: Debe tener un sabor fresco y un color uniforme • Rechace si está “babosa” • Queso: Debe tener sabor y textura correctos, según el tipo de queso. Si el queso tiene corteza, ésta debe estar limpia y sin roturas
<p align="center">Carne de Res</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptar si la temperatura es 4°C o menor. • Aceptar si el color de la res es rojo cereza brillante • Rechazar si el color es café verdoso, con manchas verdes o moradas, o tiene puntos negros, blancos o verdes • Rechazar si la temperatura es de más de 4°C • Rechazar si la textura es “babosa”, pegajosa o seca, o si la presión hecha con un dedo se queda en la carne.
<p align="center">Carne de Cerdo</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptar si la temperatura es de 4°C o menor • Aceptar si la raza es blanca rosada y se ve limpia • Rechazar si la temperatura es mayor a 4°C y la carne no se retracta cuando se toca

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”







Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 39 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

<p align="center">Aves</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptar si la temperatura es de 4°C o menor • Aceptar si el color es firme, amarillo brillante y no tiene decoloraciones • Aceptar si viene rodeada con hielo • Rechazar si el color es morado, verdoso o verde alrededor del cuello, o tiene las puntas de las alas oscurecidas. • Rechazar si el olor es muy fuerte o inicia un olor a putrefacción • Rechazar si la textura es pegajosa bajo las alas y por las coyunturas, o si la carne es suave y bofa
<p align="center">Pescados</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptar si el pescado viene a una temperatura de 4°C o menor • Aceptar si no tiene un olor fuerte a pescado • Aceptar si tiene ojos brillantes, claros y resaltantes • Aceptar si la textura de la carne y la barriga están firmes y se retractan al tacto, y si viene empacado con hielo • Rechazar si las branquias están grises o verdes • Rechazar si tiene olor a amoníaco • Rechazar si los ojos están hundidos, nublados o tienen rojo alrededor • Rechazar si las branquias están secas, la carne es suave y se hunde al oprimirla con el dedo si queda la huella del dedo impresa
<p align="center">Paquetes de alimentos congelados</p> 	<p>Supervisar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los paquetes no tengan ningún hoyo o rasgadura, burbuja de aire, viscosidad o contenidos decolorados • La temperatura debe ser de 0°C o menor • Su almacenista mida las temperaturas correctamente, sujetando el termómetro entre los paquetes sin perforarlos • La fecha de caducidad sea la correcta
<p align="center">Alimentos Secos</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptar los productos de grano, azúcar, harina y arroz están en paquetes sin orificios o roturas • Rechazar si tienen señales de humedad, moho, roturas o señales de pudrimiento o crecimiento bacteriano (Se forman pequeños círculos de color rojo en el empaque) • Verificar que no tengan insectos

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 40 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

**Alimentos
Enlatados**



- Rechazar todas las latas que tengan los lados o extremos inflados, así como las latas mal selladas, oxidadas, abolladas, con fugas o que estén goteando, o cuyo contenido esté espumoso o tenga mal olor
- Rechazar cualquier lata que no tenga etiqueta
- No probar los contenidos de las latas para examinarlo

Tortillas



- Deben estar exento de suciedad y cabellos
- La masa no debe estar “pegajosa”
- Libre de olores extraños
- Color ligeramente amarillo con pequeñas manchas de cocción

Pan Francés



- Apariencia lisa y simétrica, con volumen adecuado y exento de manchas
- Forma alargada
- Exento de olores extraños
- Ligeramente crocante en la corteza y suave por dentro
- Rechazar si contiene moho

Frutas



- Naranja: De cáscara delgada y lisa, sin arrugas y dura, con peso de 150 a 200 g. aproximadamente, por pieza
- Papaya: De primera, seleccionada y en piezas de 4 a 5 kg; que esté maciza y no maltratada
- Melón: No mallugado, firme, con cáscara verdosa, anaranjado por dentro; el color del ombligo debe ser verde; 1 kg por pieza, aproximadamente
- Piña: Cuando es de lo color café ya está madura, piezas de 2.8 a 3.5 kg, sin hojas de color entre verde y amarillas
- Manzana: Sin manchas, firme, no golpeada, con peso de 200 g, aproximadamente
- Limón: De color verde en dos tonos; de 2.5 a 5 cm de circunferencia; que no esté amarillo y de cáscara delgada
- Banano: Libre de suciedad, exento de abolladuras y materiales extraños visibles en el producto
- Sandía: En piezas de 5 a 6 kg; la cáscara debe ser de verde oscuro; cuando esté buena (madura), al apretarse con las manos fuertemente se oye un chasquido ligero al pegar al tallo o al corazón

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 41 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West


Primera Edición

Vegetales



- Apio: Tallo grueso, de 3 a 5 cm de ancho partiendo del corazón y de 30 cm de largo; de color verde claro, fresco, tierno y con poca hoja
- Brócoli: Debe estar verde (no amarillo) fresco, y con poco tallo y sin raíz; debe tener hojas firmes (verificar que no tenga gusanos)
- Cebolla bola: Blanca, de 6 a 8 cm de diámetro de la parte más ancha del centro, dura, blanca y limpia
- Cebolla cambray: De 4 a 6 cm de circunferencia, gruesa; deben ser blancas y macizas, con pelo y rabo de 2 cm máximo
- Chile morón rojo: de 6 a 8 cm de largo, de color rojo, brillante y macizo; no recibirlos de color amarillo, o estén arrugados o blandos
- Coliflor: De 1.5 a 2 kg, que esté cubierta con las hojas y cerrada, firme y compacta
- Ejotes: De color verde sin machas, que al partirse truenen y que se rompan con todo y hebra, tiernos de 7 a 12 cm, aproximadamente
- Flor de Izote: Visiblemente limpias, sin rastros de suciedad, sin olores y colores extraños
- Güisquil: Entero, libre de daños por plagas, exento de perforaciones o manchas
- Güicoy: Sin magulladuras, libre de daños por plagas y exento de perforaciones
- Lechuga: De 12 a 15 cm de circunferencia por la parte del centro a lo ancho; que las hojas estén frescas y sin maltratar, de color blanco,, amarillo, verdoso y verde claro en las orillas; y que las hojas interiores; de 1 a 1.5 kg por pieza
- Papa: Sin raíces, mide entre 6 y 8 cm
- Rábano: Producto entero, de forma globosa, libre de daños por plagas, manchas y suciedad.
- Rábano: Fresco, de color rojo intenso, jugoso, con hoja verde, el manojo pesa de 2 a 3 kg, aproximadamente
- Tomate: De 40 a 50 g por pieza; de color rojo entre amarillo y que no tengan magulladuras
- Zanahoria: Mediana de 13 a 15 cm de largo; que tenga su color natura, que esté maciza y fresca
- Pacaya: La vaina o cobertor debe ser de forma alargada, libre de insectos o daños ocasionados por plagas y visiblemente limpia

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”

	Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero	Página 42 de 105
	Asesorado por: Carmen Velásquez de West	Primera Edición

Condimentos



- Hierbabuena: Producto libre de manchas, polvo o cualquier otro tipo de suciedad, visiblemente fresco, las hojas deben ser notoriamente firmes, el tallo debe ser delgado y firme
- Cilantro: Producto libre de manchas, polvo o cualquier otro tipo de suciedad, visiblemente fresco, las hojas deben ser notoriamente firmes, el tallo delgado
- Perejil: Producto libre de manchas, polvo o cualquier otro tipo de suciedad, visiblemente fresco, las hojas deben ser notoriamente firmes, el tallo delgado, libre de olores extraños
- Orégano: Producto libre de suciedad, visiblemente limpio y fresco, las hojas y el tallo deben de ser firmes
- Tomillo: Producto visiblemente limpio para el consumo
- Canela en polvo: Empaque exento de roturas, con fecha de caducidad y sellado. Producto libre de suciedad

Fuente: Martínez, F. Bravo. El Manejo Higiénico de los Alimentos. México, 2012 (8)



Sistema de Recepción de Productos

a. Definición

La recepción de materias primas es la primera etapa en la elaboración de los alimentos y en este paso, es fundamental observar ciertas características de color, olor, textura, temperatura de llegada, empaque y etiquetado. (9)

b. Objetivo

Recibir y verificar la cantidad y calidad de los productos alimenticios para la adecuada elaboración de las preparaciones a servir a los pacientes y personal del Hospital Nacional de Jutiapa

c. Responsable

Departamento de Almacén / Auxiliar de almacén

d. Normas

1. Lavarse las manos antes de manipular los productos
2. Deberá utilizar la indumentaria necesaria para la manipulación (redcilla, mascarilla y guantes)
3. El auxiliar de almacén es el encargado de recibir los productos
4. El auxiliar de almacén deberá verificar el producto en cantidad y calidad de acuerdo a las **especificaciones de calidad**
5. Se rechazarán los productos que no cumplan con las **especificaciones de calidad**

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 44 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

6. El horario de recepción de productos se encuentra establecido para cada proveedor de la siguiente manera:
7. Al momento de recibir en almacén o entregar al servicio un producto deberá ser anotado en la **Tarjeta de entradas y salidas**

Cuadro 5

Horarios para proveedores de productos alimenticios

Carnes	8: 00 a 12: 00
Huevos	9:00 a 10:00
Pan y Tortillas	9:00 a 10:00
Frutas y Vegetales	8:00 a 12:00
Condimentos	8:00 a 15:00

Fuente: Elaboración Propia

e. Procedimiento

En Almacén:

1. El encargado de compras trasladará la factura original para que almacén corrobore los productos
2. Se deberá marcar el cumplimiento de las especificaciones de calidad en el **Formato de Recepción de Productos - F5**
3. Resguardados los productos en bodega, el encargado de almacén procederá a la elaboración de Constancia de Ingreso a Almacén y a Inventario (Forma – 1H).
4. Al corroborar los productos con la solicitud de pedido, se entregará los ingresos al departamento de compras para realizar el trámite de pago

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 45 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

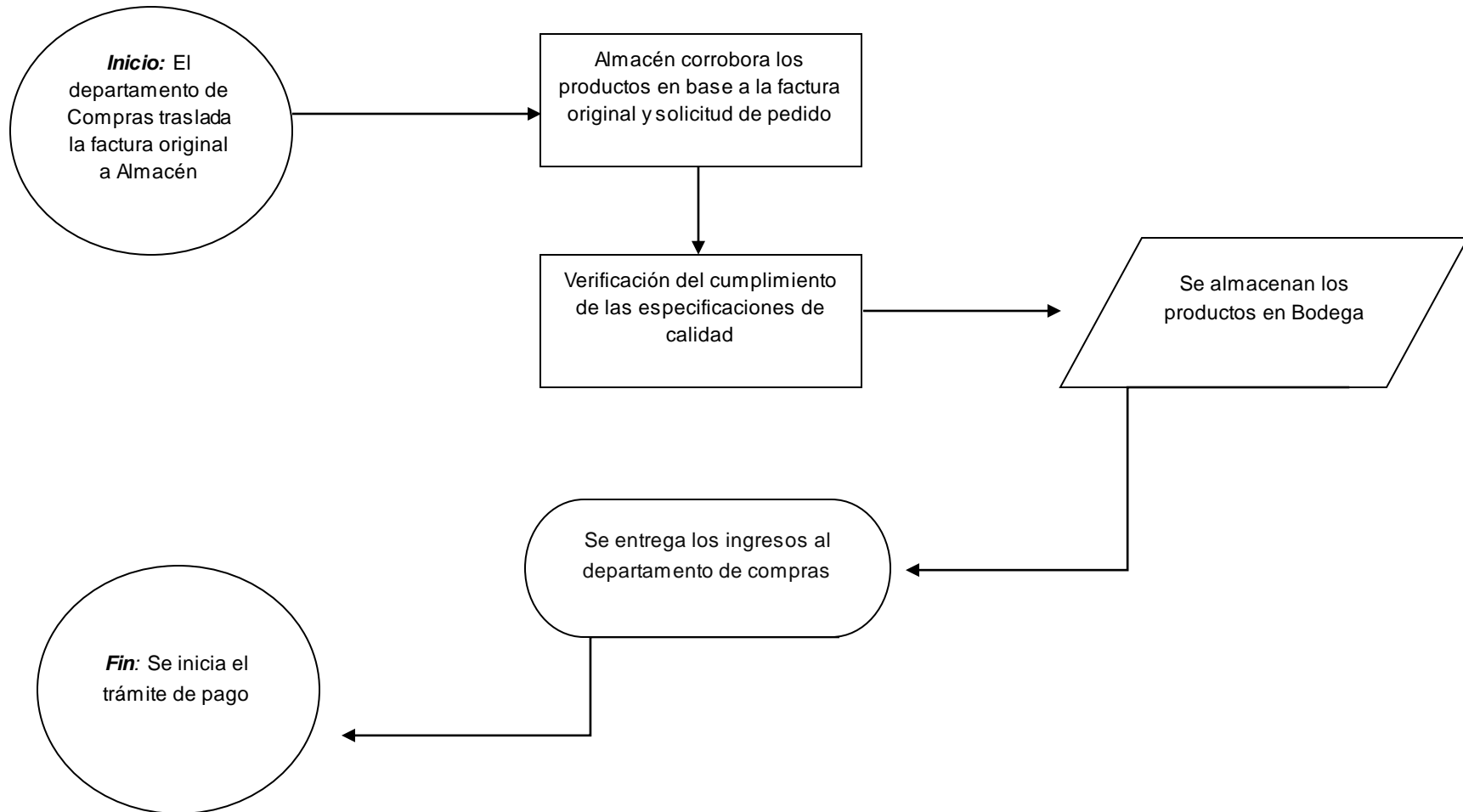
Primera Edición

En el Servicio de Alimentación:

1. Se deberá realizar una **Requisición de solicitud de Pedido – F6** a almacén todos los lunes a las 8:00 am
2. Almacén entregará los productos al Servicio de Alimentación a las 10:00 am
3. La recepción estará a cargo de la Ecónoma, la cual deberá corroborar con una copia de la **Requisición de Solicitud de Pedido – F6** la cantidad de cada producto
4. El Jefe de Bodega del Servicio de Alimentación deberá ordenar y colocar los productos en la bodega de alimentos



Flujograma de Recepción en Almacén





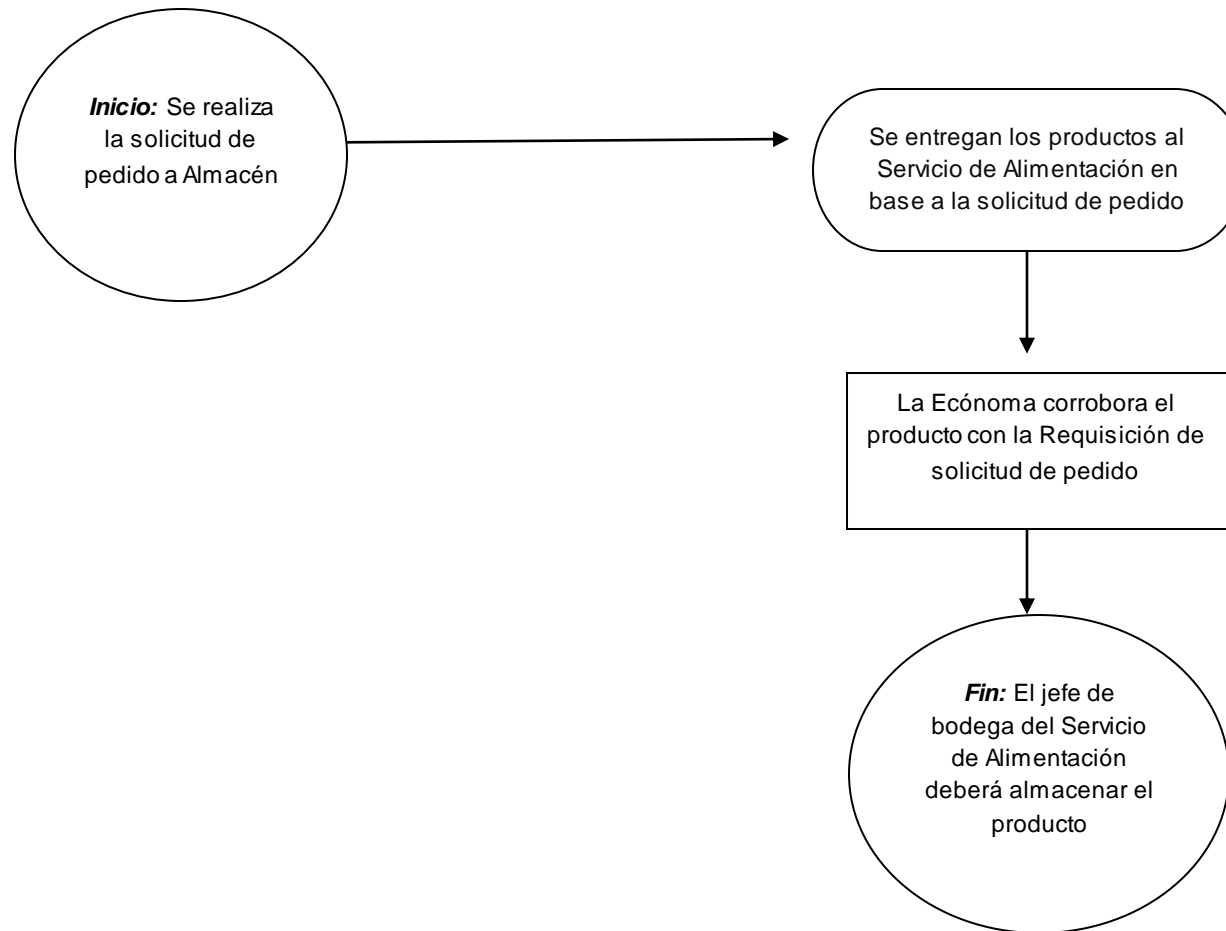
Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 47 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Flujograma de Recepción en el Servicio de Alimentación



MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 48 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Tarjeta de Entradas y Salidas – F4

Código de Producto: _____

Nombre del Producto: _____

Fecha	Descripción	Entradas					Salidas			Existencias		
		Unidad de medida	Cantidad	Precio Unitario Q	Valor Q	Fecha de Vencimiento	Cantidad	Precio Unitario Q	Valor Q	Cantidad	Precio Unitario Q.	Valor Q.



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 49 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Instructivo de Tarjeta de Entradas y Salidas

El formato de tarjeta de entradas y salidas deberá ser utilizado por el auxiliar de almacén encargado del área de Servicio de Alimentación de la siguiente manera:

- **Código del Producto:** Deberá colocar en números el código correspondiente al producto
- **Nombre del Producto:** Colocar el nombre del producto relacionado a la tarjeta (Azúcar, miel, gelatina, etc)
- **Fecha:** La fecha de entrada de dicho producto
- **Descripción:** Servicio por el cual fue solicitado el producto, en este caso Servicio de Alimentación (Dietética)
- **Unidad de medida:** Se debe colocar la unidad de medida por la cual fue solicitado el producto (Ejemplo: Libra)
- **Entradas:** Todos los datos relacionados a entradas
- **Salidas:** Todos los datos relacionados a las salidas del producto del almacén hacia el Servicio
- **Existencia:** Todos los datos que se relacionan a la existencia que se encuentra en Almacén
- **Cantidad:** La cantidad de entrada, salida o en existencia del producto
- **Precio Unitario Q.:** El precio del producto en Quetzales
- **Valor Q.:** En esta casilla se deberá multiplicar el precio por la cantidad



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 51 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Instructivo Formato de Recepción de Productos

El encargado de almacén deberá utilizar este formato al momento de recibir los productos, cada casilla deberá utilizarse de la siguiente manera:

- **Fecha:** La fecha de recepción o entrada del producto
- **Descripción:** Se deberá anotar el nombre del producto
- **Cantidad Solicitada:** Marcar con una “X” en “Si” si la cantidad que se recibe fue la solicitada y en “No” si la cantidad recibida no es la misma cantidad del producto que se solicitó
- **Calidad Solicitada:** Marcar con una “X” en “Si” si la calidad del producto cumple con las especificaciones de calidad y si este no cumple con dichas especificaciones se deberá marcar en la casilla “No”
- **Observaciones:** Anotar observaciones de los productos que no fueron aceptados (que no cumplan los requisitos)



Sistema de Almacenamiento de Alimentos

a. Definición

El almacenamiento de productos y alimentos permite establecer acciones necesarias con el fin de controlar las condiciones óptimas de almacenamiento (10)

b. Objetivo

Almacenar los productos y alimentos bajo óptimas condiciones higiénicas

c. Responsable

Jefe de Bodega del Servicio de Alimentación

d. Normas

1. Limpiar diariamente la bodega seca
2. Los congeladores y el cuarto frío debe limpiarse cada ocho días
3. La bodega debe fumigarse por lo menos 1 vez al mes
4. Todo producto ingresado a bodega deberá estar limpio
5. El ingreso a bodega a personas ajenas al Servicio de Alimentación no debe ser permitida a menos que exista un permiso por parte de Dirección
6. La Bodega no debe ser usada para guardar objetos, bolsas o pertenencias ajenas al Servicio de Alimentación
7. La Bodega debe permanecer con llave cuando no se hace uso de recepción o entrega de productos
8. Los horarios de recepción e ingreso de productos a bodega deben ser siempre respetados por el personal

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 53 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

9. Los horarios de entrega de para producción de alimentos será
 - Desayuno: 6:00 am
 - Refacción: 7:30 am
 - Almuerzo: 10:00 am
 - Cena: 3:00 pm
10. Únicamente el Jefe de Bodega del Servicio de Alimentación puede despachar los productos
11. El almacenamiento de productos y alimentos deberá ser en base de los **Criterios de Almacenamiento – F7**

Normas para Almacenamiento en Seco

1. Almacenar los alimentos por orden de llegada, es decir Primero en Entrar será el Primero en Salir (PEPS) siempre tomando en cuenta la fecha de caducidad
2. Las tarimas o anaqueles deben estar separados de 10 a 15 cm del suelo y con una separación entre cada uno de 50 cm para permitir la limpieza y la circulación del aire
3. Almacenar los productos más pesados cerca del suelo y los más livianos en las partes altas
4. La bodega deberá ser un área bastante iluminada
5. Los alimentos con envase de vidrio no deben exponerse a la luz solar
6. Todos los productos con olor intenso deben ser almacenados lejos de los otros con el fin de impedir que se transfieran los olores
7. Los productos enlatados se deben apilar cuidado que no se aplasten o se rompan

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 54 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Normas para almacenamiento Refrigerado

1. Refrigerar los productos al momento de llegada y siempre anotar la fecha de entrada
2. Retirar todo empaque que sea absorbente para impedir la humedad
3. Los alimentos cocidos deben estar cubiertos para impedir la pérdida de humedad y la contaminación cruzada
4. Los alimentos crudos deben colocarse en la parte baja, mientras que los cocidos en la parte alta para evitar contaminación cruzada

e. Procedimiento

1. La Ecónoma deberá corroborar con una copia de la **Requisición de solicitud de pedido – F6** la cantidad y calidad recibida de productos
2. El Jefe de Bodega deberá recibir los productos que entregue el departamento de almacén
3. Almacenar los productos al área que pertenezcan (Bodega, Congeladores o Cuarto frío)
4. Anotar en un libro de inventario las entradas y salidas de los productos
5. Entregar a la Nutricionista del Servicio de Alimentación un resumen por mes, para esto deberá utilizar el **Formato Mensual de Control de Existencias – F8**, se deberá solicitar previamente el Visto Bueno de la Ecónoma del Servicio



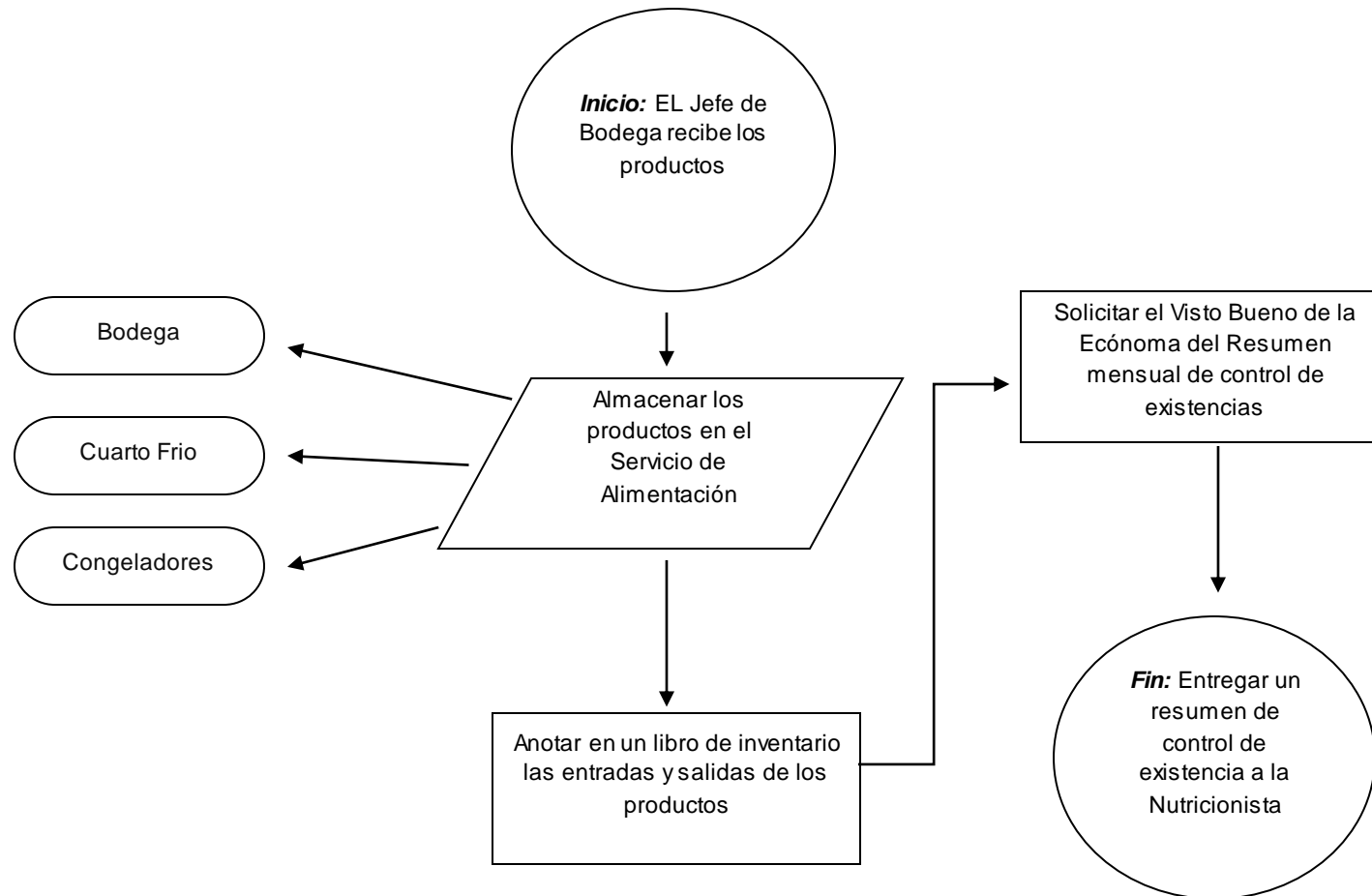
Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 55 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Flujograma de Almacenamiento de Alimentos





Instructivo Formato Mensual de Control de Existencias – F8

El formato mensual de control de existencias será utilizado por el Jefe de bodega del Servicio de Alimentación de la siguiente manera:

- **Mes:** Anotar el mes al que corresponde
- **Fecha:** Anotar la fecha en que se está realizando el control
- **Encargado:** Anotar el Nombre de quien realiza el control
- **Firma:** El encargado de realizar el control deberá firmar el mismo
- **Descripción:** Anotar la descripción del producto (Ejemplo: Canela en Polvo)
- **Unidad de medida:** Se debe anotar la unidad de medida del producto (Ejemplo: Libra)
- **Entradas:** Anotar el número total de entradas al mes
- **Salidas:** Anotar el número total de salidas al mes
- **Existencias:** Anotar la cantidad de productos que se encuentran en existencia
- **Observaciones:** Anotar cualquier tipo de observaciones encontradas en los productos en existencia (Ejemplo: Fechas de vencimiento)
- **Ecónoma- Vo.Bo.:** La Ecónoma deberá firmar como Visto Bueno

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 58 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Criterios de Almacenamiento – F7

ALMACENAMIENTO REFRIGERADO DE LOS ALIMENTOS

Alimento	Temperatura °C	Periodos de almacenaje máximos	Comentarios
Carnes			
Asados, chuletas, filetes	0-2.2	3 a 5 días	
Molida y de guisado	0-2.2	1 a 2 días	
Carnes variadas	0-2.2	1 a 2 días	
Jamón entero	0-2.2	7 días	Envolver firmemente
Medio Jamón	0-2.2	3 a 5 días	Envolver
Rebanadas de jamón	0-2.2	3 a 5 días	Envolver firmemente
Jamón enlatado	0-2.2	1 año	Mantener enlatado
Salchichas	0-2.2	1 semana	Envoltura original
Tocino	0-2.2	1 semana	Envolver firmemente
Sobras de carnes cocidas, caldos, salsas y aves de corral	0-2.2	1 a 2 días	Cubrir herméticamente
Pescado	1.1	1 a 2 días	Envolver
Mariscos	1.1	1 a 2 días	Recipiente cubierto
Huevos	4.4	1 semana	No los lave, sino hasta su uso
Productos lácteos			
Leche líquida	3.3-4.4	2 semanas	Mantener en recipiente
Mantequilla	3.3-4.4	6 meses	Cartones encerados
Quesos duros	3.3-4.4	3 días	Preservar la humedad
Quesos blandos	3.3-4.4	7 días	Cubrir ligeramente
Requesón	10-21.1	1 año	Preservar la humedad
Leche evaporada	3.3-4.4	1 semana	Refrigerar luego de abierta
Leche en polvo			
Frutas			
Manzanas	4.4-7.2	2 semanas	Temperatura ambiente
Bananos	4.4-7.2	3 a 5 días	Temperatura ambiente
Bayas	4.4-7.2	2 a 5 días	Refrigerar
Cítricos	4.4-7.2	1 mes	Recipiente original
Peras	4.4-7.2	3 a 5 días	Temperatura ambiente
Piñas	4.4-7.2	3 a 5 días	Refrigerar

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 59 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

**PERIODO DE ALMACENAMIENTO MÁXIMO RECOMENDADO PARA ALMACENAMIENTO
SECO**

Alimento	Periodo de almacenaje máximo recomendado sin abrir
Bebidas	
Café molido, empacado al vacío	7 a 12 meses
Café molido, sin empacar al vacío	2 semanas
Café instantáneo	8 a 12 meses
Té de hojas	12 a 18 meses
Té instantáneo	8 a 12 meses
Productos enlatados	
Frutas	1 año
Frutas cítricas	6 a 12 meses
Jugos de frutas	6 a 9 meses
Sopas	1 año
Vegetales	1 año
Grasas	
Mayonesa	2 meses
Aderezos	2 meses
Aceites	6 a 9 meses
Mantecas Vegetales	2 a 4 meses
Granos y productos en grano	
Cereales	8 meses
Harina	9 a 12 meses
Arroz precocido	9 a 12 meses
Arroz integral	Refrigerarse
Condimentos	
Mostaza	2 a 6 meses
Sal	Indefinidamente
Salsas (soya, inglesa, etc)	2 años
Espicias y hierbas	2 años
Ajo	1 año
Sales de condimentos	2 años
Vinagre	2 años

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 60 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS CONGELADOS

Alimento	Periodo de almacenaje máximo -23°C a -18°C
Vegetales	8 meses
Papas fritas	2 a 6 meses
Platos combinados precocidos	2 a 6 meses
Tortas preheadas	4 a 9 meses
Masa de tortas	3 a 4 meses
Pasteles de frutas	3 a 4 meses
Galletas	6 a 12 meses
Pan de levadura	3 a 9 meses
Masas de panes	1 ½ a 2 meses

Fuente: Martínez, F. Bravo. El Manejo Higiénico de los Alimentos. México, 2012 (8)



Sistema de Solicitud de Dietas

a. Definición

Este sistema previo a la preparación y distribución de los alimentos el cual asegura que los pacientes y personal reciban el tipo de dietas solicitada por el médico o nutricionista (11)

b. Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para solicitar oportunamente al Servicio de Alimentación las diferentes dietas indicadas a los pacientes que se encuentran hospitalizados

c. Responsable

Supervisor de Dietas del Servicio de Alimentación

d. Normas

1. El supervisor de dietas deberá ir a las salas de hombres y mujeres a recolectar la información todos los días en los siguientes horarios
 - Desayuno: 4:00 am
 - Refacción: 7:00 am
 - Almuerzo: 10:00 am
 - Cena: 3:00 pm
2. El tratamiento dietético debe ser indicado por la nutricionista o tratante
3. El cambio de orden de dieta y la solicitud de la misma, deberá notificarse lo más pronto posible
4. El Supervisor debe elaborar una copia de la solicitud para entregarla a las cocineras

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 62 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

5. El supervisor debe elaborar una copia de la solicitud a la ecónoma para que sea archivada
6. Supervisar la distribución de alimentos

e. Procedimiento

1. Las enfermeras de cada sala anotan las cantidades totales de dietas y entregan la información al Supervisor de dietas
2. El supervisor del dietas deberá ir a los salas de: Nutrición, Casa Materna, Pediatría, Maternidad, Cirugía de Hombres, Medicina de Hombres, Cirugía de Mujeres y Medicina de Mujeres a recoger la información
3. Para obtener la información por escrito utilizará el **Formato de Solicitud de Dietas – F9**
4. Se entregará copia a Ecónoma y Cocineras



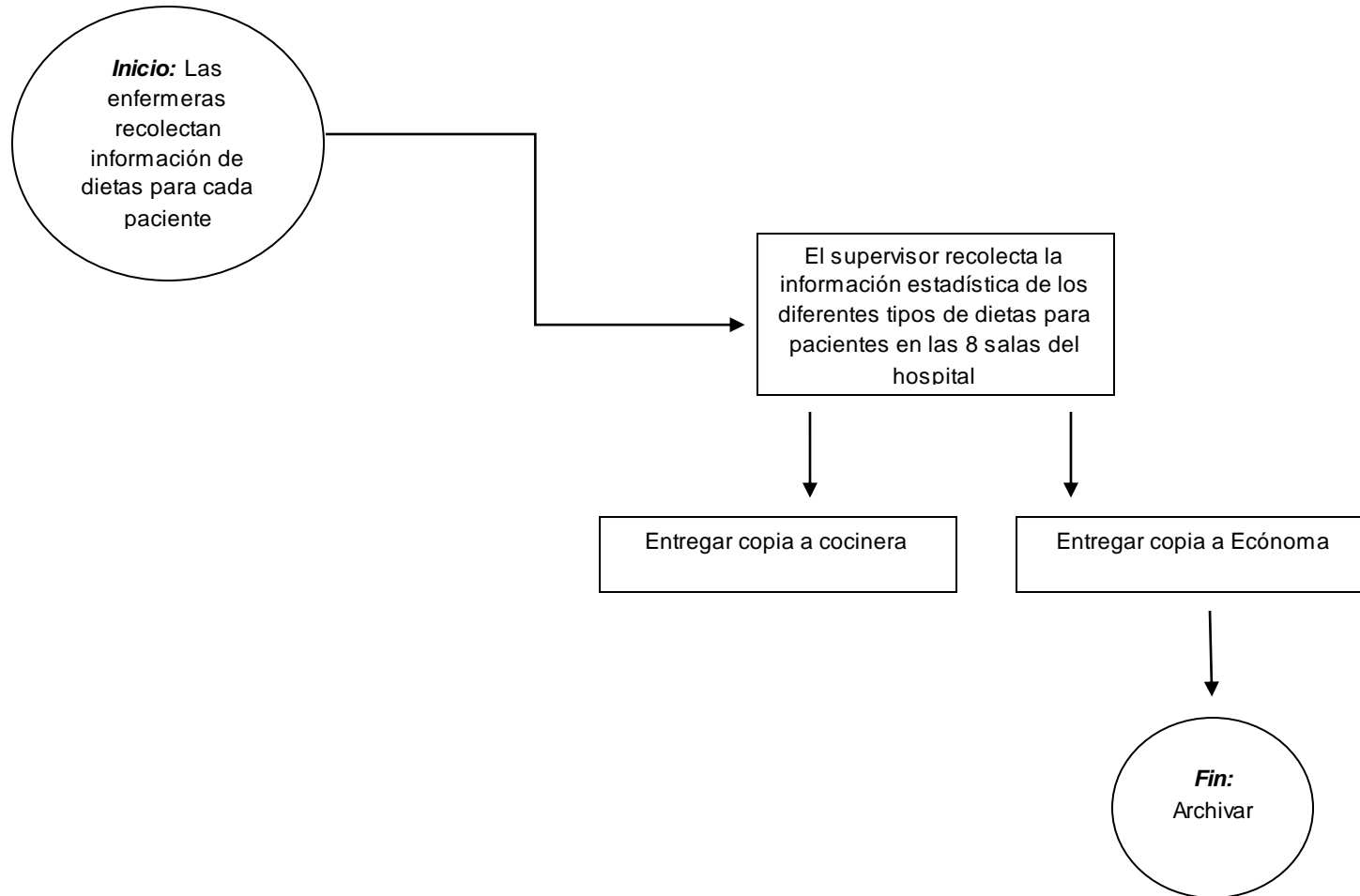
Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 63 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Flujograma Solicitud de Dietas



**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 64 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Formato de Solicitud de Dietas – F9

Fecha: ___/___/___

Sala	Dieta	No. de Cama	Total
	Libre		
	Líquidos Claros		
	Líquidos Completos		
	Blanda		
	Diabético		
	Suave		
	Hiposódica		
	NPO		
	Otra		

Sala	Dieta	No. de Cama	Total
	Libre		
	Líquidos Claros		
	Líquidos Completos		
	Blanda		
	Diabético		
	Suave		
	Hiposódica		
	NPO		
	Otra		

Sala	Dieta	No. de Cama	Total
	Libre		
	Líquidos Claros		
	Líquidos Completos		
	Blanda		
	Diabético		
	Suave		
	Hiposódica		
	NPO		
	Otra		



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 65 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Instructivo de Formato de Solicitud de Dietas

Este formato será utilizado por el Supervisor de Dietas del Servicio de Alimentación de la siguiente manera:

- **Fecha:** Anotar la fecha a la que corresponde
- **Sala:** Anotar el nombre de la sala a la que corresponde la solicitud
- **Dieta:** Tipos de dieta
- **No. de Cama:** Anotar el número de cama del paciente que solicita el tipo de dieta de la casilla anterior
- **Total:** Anotar el total de pacientes con el mismo tipo de dieta
- **Observaciones:** Anotar las observaciones o anotaciones adicionales que se consideren importantes en el espacio en blanco



Sistema de Distribución de Alimentos

a. Definición

Se debe realizar el tipo de sistema de distribución de alimentos descentralizado para los pacientes y mixto para el personal, de esta manera recibirán alimentación en el horario establecido y en buenas condiciones higiénicas, respetando el tipo de dieta indicada por la nutricionista o tratante.

b. Objetivo

Distribuir los alimentos producidos en el Servicio de Alimentación al consumo de pacientes y personal del Hospital Nacional de Jutiapa

c. Responsable

1. Camareras de Sala
2. Supervisor de Dietas

d. Normas

1. La distribución se realizará en base a la solicitud de dietas y a los horarios establecidos
2. Se utilizarán como mínimo, dos carros de distribución, cada carro contará con dos camareras de sala
3. El Supervisor de Dietas será el encargado de vigilar el proceso desde el inicio hasta su fin
4. La alimentación del personal será distribuida en la cafetería por dos camareras de cafetería en el horario establecido
5. Todo personal deberá presentar su tarjeta de alimentación y presentarse a cafetería en los horarios establecidos

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 67 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

e. Procedimiento

A PACIENTES:

1. El Supervisor de Dietas deberá controlar que todos los recipientes utilizados estén limpios y que todos los pacientes reciban su dieta
2. El supervisor se encargará de controlar las porciones que serán brindadas por las camareras de sala
3. Las camareras de sala recogerán las bandejas después de 30 minutos de servirla
4. Los desperdicios se colocarán en recipientes de basura que se encuentran en el Servicio de Alimentación

AL PERSONAL:

1. La Nutricionista Jefa del Servicio de Alimentación tomará el control de supervisar que todo personal presente su tarjeta de alimentación
2. Las camareras de cafetería se encargarán de servir los alimentos en las bandejas que corresponden al personal
3. Al finalizar el horario de alimentación permitido al personal se retirarán las bandejas sucias
4. Las camareras de cafetería serán las encargadas de depositar los desperdicios en los recipientes para basura que se encuentran en el Servicio de Alimentación
5. Se deberá dejar limpia el área de cafetería para poder trabajar en el siguiente tiempo de comida



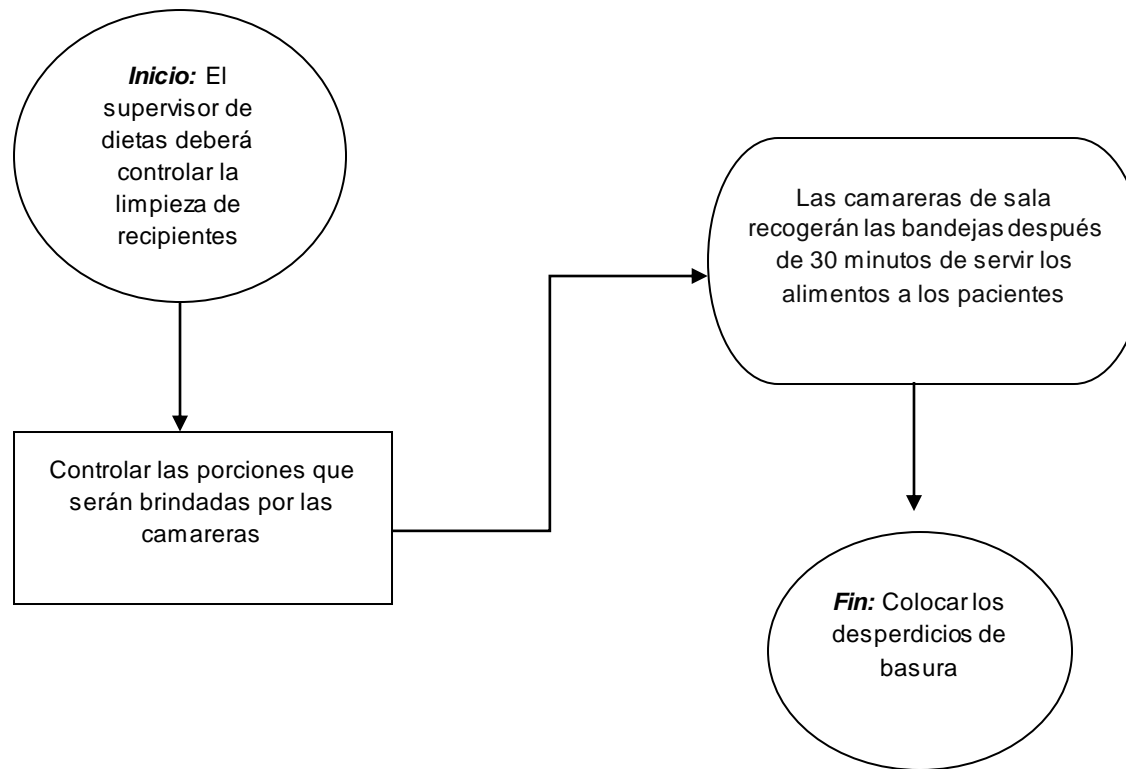
Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 68 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Flujograma de Distribución de Alimentos a pacientes





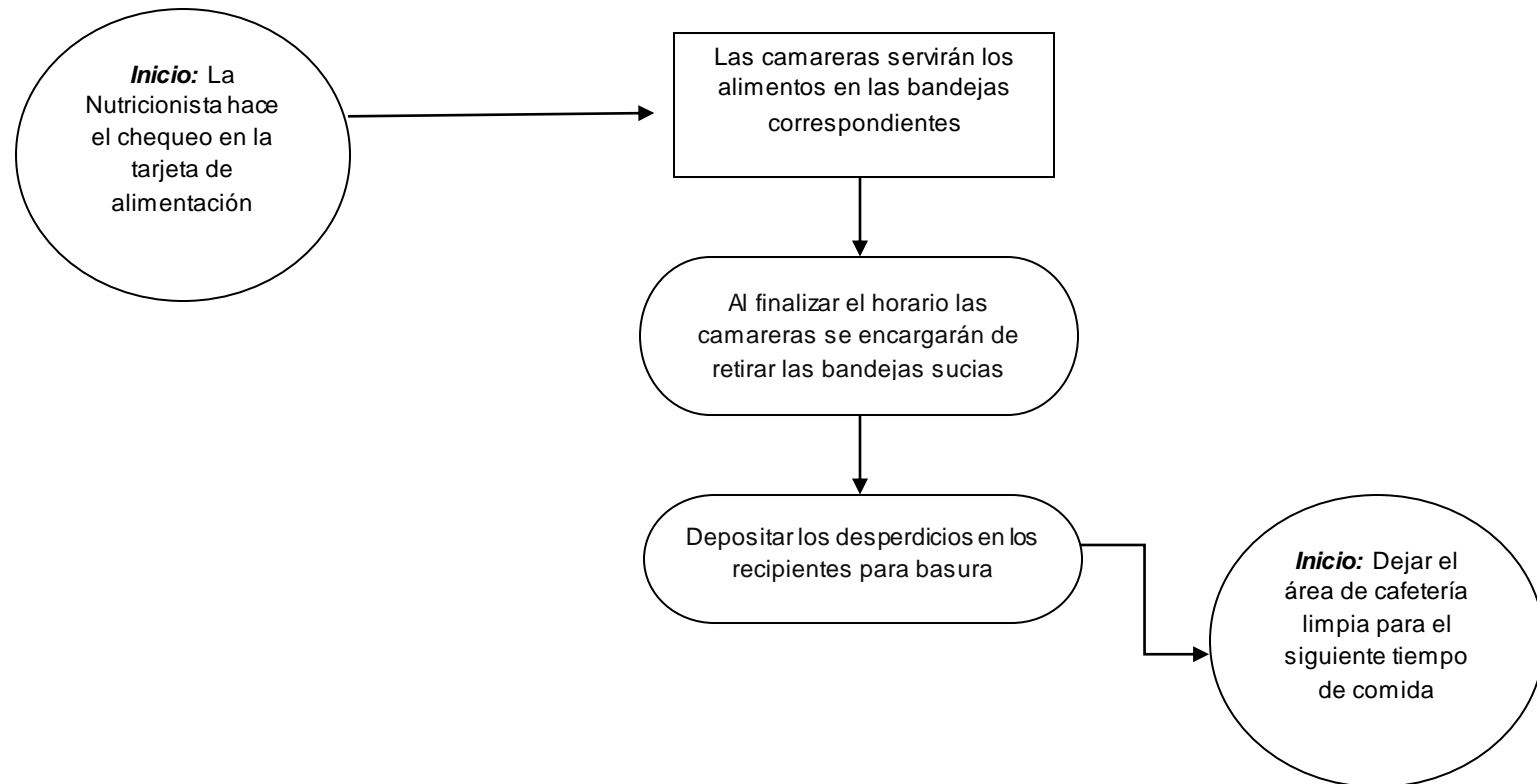
Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 69 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Flujograma de Distribución de Alimentos a personal





Sistema de Programa de Limpieza

a. Definición

Este sistema limita el crecimiento de microorganismos en diferentes áreas y equipo utilizado en el Servicio de Alimentación

b. Objetivo

Conservar limpia el área física, prevenir riesgos de contaminación por alimentos y evitar el deterioro de las instalaciones y equipo

c. Normas

1. El Servicio debe contar con una bodega para equipo de limpieza
2. La nutricionista deberá supervisar la limpieza semanal por medio de un **Formato de Limpieza – F10**
3. Capacitar al personal y fomentar la importancia de este tema en el Servicio de Alimentación
4. Al finalizar los turnos de trabajo, el personal deberá entregar el área de trabajo en condiciones higiénicas
5. La distribución de trabajo se describe en el cuadro 5

**Cuadro 5
Distribución de Trabajo de Limpieza del Servicio de Alimentación**

Actividad	Responsable	Frecuencia
Limpieza de vajilla y equipo	Camareras de sala Camareras de cafetería	4 veces al día
Disposición de basura	Conserje	2 veces al día
Limpieza de vidrios y paredes	Conserje	1 vez a la semana
Limpieza de pisos	Conserje	2 veces al día
Fumigación	Conserje	1 vez al mes



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 71 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

d. Normas para la Limpieza de Vajilla y Equipo

1. La limpieza principal de vajilla y equipo será sumergir en agua caliente con detergente, frotando la superficie
2. Enjuagar con agua corriente
3. Para secar la vajilla y equipo se deberá dejar escurrir, no es conveniente secar con paño
4. Si no fuera posible desinfectar con agua caliente, se desinfectará sumergiendo la vajilla y partes de los equipos utilizados, en agua limpia con hipoclorito de sodio (5 cucharadas de hipoclorito cada 10 litros de agua, en este caso se debe realizar un enjuague posterior.

e. Normas para limpieza de recipientes de basura

1. Los recipientes de basura deben estar en un lugar limpio y en un área específica
2. Los contenedores deben ser de un material resistente y de fácil lavado y desinfección, es aconsejable que no sean demasiado grandes
3. Los contenedores deben vaciarse con frecuencia
4. Todos los contenedores deben tener tapas seguras y de tamaño adecuado
5. Se debe evitar la presencia de residuos alrededor del contenedor
6. Debe clasificarse en Orgánica e inorgánica
7. El lavado y desinfección de los recipientes de basura debe realizarse dos veces al día



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 72 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

f. Normas para limpieza en Paredes

1. Sacudir las paredes con un trapo o escoba
2. Con un litro de agua y una cucharada de detergente, lavar las paredes con el cepillo de plástico, este se realiza moviendo el cepillo en forma circular o de arriba hacia abajo
3. Enjuagar con agua tibia
4. Dejar que se sequen por uno o dos días

g. Normas para la Limpieza de Pisos

1. Barrer adecuadamente todas las áreas del Servicio principalmente en aquellas áreas donde suele acumularse más basura como detrás de las puertas, en las orillas, las esquinas, debajo de las mesas de trabajo, etc.
2. Recoger la Basura con el recogedor
3. En una cubeta mezclar tres litros de agua limpia y una 240 de desinfectante para pisos
4. Sumergir el trapeador en la cubeta, retorcerlo hasta dejarlo humedecido.
5. Trapear un trozo paralelo al zócalo y a unos 50 cm. del mismo.
6. Mover el trapeador en forma de ocho, e ir avanzando.
7. Voltar el trapeador dos veces en cada trapeada.
8. Luego sumergir el trapeador en una cubeta con agua limpia, exprimir, luego sumergir el trapeador en el desinfectante, exprimir y trapear una vez más.
9. Cambiar la solución de desinfectante cuantas veces sea necesario, y no permitir que el agua se torne café.



h. Normas para la limpieza Personal

1. Utilizar uniformes adecuados (Calzado cerrado, redecilla y guantes cuando sea necesario)
2. Mantener un estricto lavado de manos antes de comenzar el trabajo, cada vez que salga y regrese al área asignada, cada vez que utilice el servicio sanitario y cada vez que manipule cualquier material u objeto que pueda presentar riesgo de contaminación
3. No fumar ni comer en las áreas de producción
4. No utilizar joyas
5. No utilizar maquillaje
6. No dejar crecer barba o bigote
7. Utilizar uñas cortas y sin esmalte
8. No utilizar perfumes

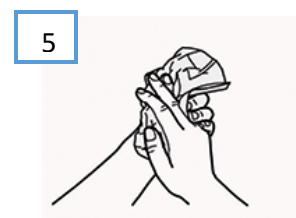
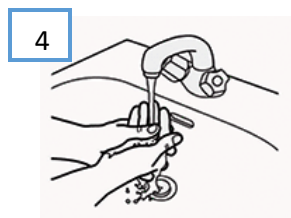
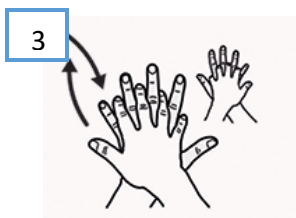
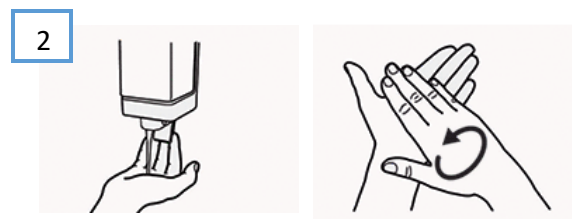
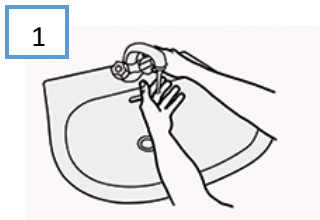
i. Normas para la Fumigación y Control de roedores o insectos

1. Los equipos y utensilios deben estar protegidos de la contaminación
2. Mantener apartados del suelo todos los alimentos envasados y no envasados.
3. Fumigar por lo menos 1 vez al mes.
4. Inspeccionar todas las materias primas que llegan al servicio de alimentación para asegurarse de que no transportan ninguna plaga.
5. Verificar el estado general de pisos, techos y paredes: si encuentra agujeros o grietas se deberá sellar
6. Asegurar que los pisos se encuentren libres de restos de comida, fundamentalmente en los sectores más críticos, tales como área de producción y recipientes de basura.
7. Mantener las áreas de lavado libre de residuos



j. Normas para el lavado de manos

1. Se deberá lavar las manos y codos antes de empezar a trabajar con comida o utensilios de cocina, Cuando se cambie de trabajar con comida cruda a trabajar con comida lista para comer, después de utilizar el sanitario, después de toser o estornudar, antes y después de comer y cuando las manos se encuentren visiblemente sucias.
2. Humedecer con agua limpia manos y antebrazos hasta la altura del codo
3. Agregar jabón y frotar las manos juntas, haciendo espuma jabonosa (frotar por 20 segundo fuera del agua)
4. Lavar el frente y la palma de las manos, entre los dedos, debajo de las uñas y codos.
5. Enjuagar perfectamente las manos en el agua en dirección al codo
6. Secar bien con una toalla limpia



**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 75 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Formato de Limpieza F-10

Responsable: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Área / Equipo	Actividad	Si	No
Vajilla y equipo	Se realizó lavado de vajilla y equipo		
	El equipo se encuentra en buenas condiciones de uso		
	La vajilla se encuentra en buenas condiciones de uso		
	La vajilla y equipo se encuentran visiblemente limpios		
Producción	El área de producción se encuentra en buenas condiciones de uso (mesas,		
	Las áreas de trabajo de producción se encuentran visiblemente limpias		
	Considera que las áreas de trabajo no contaminarán la producción de alimentos		
Basura	La basura fue extraída		
	Los recipientes de basura despiden mal olor		
	Los recipientes de basura se encuentran en su área específica		
	Los recipientes de basura están visiblemente limpios		
Vidrios	Se realizó la limpieza de los vidrios		
	Se encuentran manchas		
	Se encuentran desperfectos		
Pisos	Fue realizada la limpieza de los pisos		
	Se encuentran manchas en los pisos		
	Se encuentran visiblemente limpio		

Observaciones: _____



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 76 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Instructivo Formato de Limpieza

Este formato de supervisión será utilizado por la Nutricionista Jefa del Servicio de Alimentación una vez al mes de la siguiente manera:

- **Responsable:** Anotar el nombre de quien está realizando la supervisión
- **Fecha:** Anotar la fecha que corresponde a la supervisión
- **Si:** En esta casilla se deberá marcar con una “X” cuando si se cumpla la actividad descrita para cada área o equipo de trabajo
- **No:** En esta casilla se deberá marcar con una “X” cuando no se cumpla la actividad descrita para cada área o equipo de trabajo
- **Observaciones:** Anotar cualquier observación o anotación que se considere importante



Sistema de Descripción de Puestos del Personal

a. Definición

Consiste en la descripción de la información objetiva que identifica la tarea por cumplir y la responsabilidad que implica cada puesto en el servicio de alimentación, así como la relación entre el puesto y otros puestos en la organización, los requisitos para cumplir el trabajo y su horario de ejecución. (13)

b. Objetivo

Identificar las tareas y competencias específicas a través de la categorización de los puestos de trabajo en el servicio de alimentación

c. Responsable

1. Recursos Humanos
2. Nutricionista jefa del Servicio de Alimentación

d. Normas

1. Las funciones del personal deberán ser desempeñadas de acuerdo a su puesto de trabajo
2. Se deberá respetar los horarios de trabajo establecidos
3. El personal que necesite ausentarse de las labores de trabajo por fuerza mayor, deberá solicitar permiso con por lo menos 24 horas de anticipación en base al **Formato de Solicitud de Permiso – F11**
4. El personal deberá permanecer siempre con el uniforme asignado
5. El personal que falte por cualquier motivo justificado o no, deberá reponer el tiempo de la ausencia

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 78 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

6. El personal deberá presentarse puntualmente a la institución y a las capacitaciones quincenales programadas por la nutricionista
7. Las cocineras, auxiliares de cocina, camareras de sala y camareras de cafetería deberá presentarse cada dos días a la institución
8. En caso de una emergencia nacional (derrumbes, tormentas, manifestaciones políticas, etc) que se dificulte su traslado a la institución, deberá informar inmediatamente al nutricionista jefa del Servicio de Alimentación
9. El personal deberá portar uniforme: Blusa blanca tipo polo con el logotipo del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, falda o pantalón azul oscuro, redecilla, zapato cerrado y gabacha.

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 79 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Formato de Solicitud de Permiso – F11

Nombre: _____ Fecha: ___/___/___

Solicito permiso del (los) día (s) _____ del mes de:
_____ de: _____ horas a: _____ horas.

Razón:

Cuando el permiso sea autorizado, me comprometo a:

1. Reponer horas en un turno extra, de _____ horas a _____ horas
2. Cumplir un turno de fin de semana de _____ horas extra
3. Cambiar mi turno con _____

Firma

Firma y Sello Jefe del Servicio de Alimentación



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 80 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Instructivo del Formato de Solicitud de Permiso

Este formato deberá ser utilizado por la persona que necesita ausentarse de sus funciones laborales

- **Nombre:** Anotar el nombre de la persona que solicita el permiso
- **Fecha:** Colocar con numero la fecha de la cual solicita ausentarse
- **Solicito permiso del (los) día (s):** Colocar el día y fecha (Ejemplo: Martes 29)
- **Del mes:** Colocar el mes del que solicita el permiso
- **De _____ horas:** Colocar la hora de inicio del permiso
- **A _____ horas:** Colocar la hora de finalización del permiso
- **Razón:** Anotar la razón por la cual solicita el permiso
- **Firma:** Firma de la persona que solicita el permiso
- **Cambiar mi turno con:** Colocar el Nombre de la persona que se quedará realizando las funciones que corresponden a la persona que solicita el permiso
- **Firma y sello Jefe del Servicio de Alimentación:** Firma del Jefe del Servicio de Alimentación



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 81 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Perfil del Personal del Servicio de Alimentación

I. Puesto: Jefe del servicio de alimentación

A. Nombre de la plaza: Jefe del servicio de alimentación

B. Requisitos del cargo: Licenciatura en nutrición

C. Jefe inmediato superior: Director de la institución

D. Horario: De 7:00 a 4 pm

E. Funciones

1. Funciones administrativas

- a. Elaboración del presupuesto del servicio de alimentación.
- b. Supervisión del desarrollo, unificación y actualización de los métodos de trabajo.
- c. Evaluación y análisis del costo y contenido de la dieta servida.
- d. Elaboración de planes y organización del servicio de alimentación
- e. Supervisión periódica de las áreas del servicio de alimentación.
- f. Realización de informes mensuales y anuales del servicio de alimentación.
- g. Elaboración de informes
- h. Recepción y atención de personas que lo requiera entre ellos proveedores

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 82 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

2. Funciones Técnicas

A. Dietéticas

- a. Planificación, elaboración y control de los ciclos de menú para que se elaboren de acuerdo al patrón de menú establecido.
- b. Evaluación cualitativa de la dieta de la institución en forma periódica.
- c. Control de la forma en que se realiza el cálculo de ingredientes.
- d. Participación en el consejo técnico y administrativo de la institución.
- e. Asegurar la calidad técnica del menú a fin de que el mismo sea aceptable y llene los requisitos básicos de una dieta balanceada.

B. Educativas

- a. Educación nutricional y buenas prácticas de manufactura al personal de servicio de alimentación.
- b. Elaboración de material educativo.
- c. Organización de programas de capacitación para el personal de nuevo ingreso.

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 83 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

II. Puesto: Ecónoma

A. Nombre del puesto: Secretaria del servicio de alimentación

B. Jefe inmediato superior: Nutricionista jefe del servicio de alimentación

C. Requisitos: Título a nivel medio, preferiblemente secretariado.

D. Horario: 7:00 a 4 pm

E. Funciones

- a. Recepción de llamados telefónicas y de visitas
- b. Realización de la solicitud de alimentos al departamento de almacén del hospital.
- c. Velar por el cumplimiento de las normas de higiene y orden en las áreas de trabajo del servicio de alimentación
- d. Cumplir con los reglamentos del hospital y del servicio d, asimismo seguir las líneas de autoridad.
- e. Fijar turnos al personal a fin de garantizar la prestación del servicio en forma permanente, constate, tanto en días ordinarios como en fines de semana y días festivos.
- f. Programar las vacaciones del personal garantizando la continuidad del servicio.
- g. Velar por el buen mantenimiento de los equipos, máquinas y de más instalaciones del servicio asegurándose que se realice el mantenimiento preventivo oportunamente y gestionando las reparaciones en caso de daños o desperfecto.
- h. Mantener la disciplina en el servicio y fomentar buenas relaciones humanas internas e interdepartamentales.

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 84 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

- i. Supervisar la puntualidad, apariencia personal y condiciones de salud del personal, asimismo el desarrollo de las actividades.
- j. Convocar a reuniones periódicas al personal para tratar asuntos relacionados con el servicio.

III. Puesto: Supervisor del Servicio de Alimentación

A. Nombre del puesto: Supervisor

B. Jefe inmediato supervisor: Nutricionista jefe

C. Requisitos:

- 1. Grado académico: Título a nivel medio
- 2. Tarjeta de salud vigente.

D. Horario: 7:00 a 4:00 pm

E. Funciones

- a. Responsables del cumplimiento del ciclo de menú
- b. Elaboración del requerimiento mensual y anual de víveres e insumos para la alimentación.
- c. Recibir o requerir a los servicios de sala, las indicaciones médicas para las dietas específicas y consultar con el profesional responsable en caso de duda.
- d. Responsable del cumplimiento de los horarios de producción y distribución de alimentos.
- e. Supervisión del cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos.
- f. Supervisión del lavado de equipo, ollas y utensilios.
- g. Supervisión de la disposición de basura.
- h. Informar de todo lo actuado al nutricionista jefe, a través del libro de reportes.

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 85 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

IV. Puesto: Cocinera

A. Nombre del puesto: Cocinera

B. Jefe inmediato superior: Nutricionista jefe el servicio de alimentación.

C. Requisitos:

1. Grado académico: Graduada de Primaria
2. Conocimientos de preparación y cocción de alimentos

D. Horario: 6:00 a 5:00 pm

E. Funciones

- a. Elaborar el menú llenando los requisitos de calidad y cantidad.
- b. Recibir los víveres frescos y secos para su preparación.
- c. Responsable de la preparación higiénica de los alimentos
- d. Mantener limpio y ordenado el equipo de cocina a su disposición.
- e. Utilizar adecuadamente el servicio de agua potable y gas propano.
- f. Puntualidad en los horarios establecidos para la prestación de servicios.
- g. Presentarse debidamente uniformadas.
- h. Presentar sugerencias en cuanto a la elaboración del menú.
- i. Realizar las dietas específicas según patologías del paciente.



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 86 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

V. Puesto: Auxiliar de cocinera

A. Nombre del puesto: Auxiliar de cocinera

B. Jefe inmediato superior: Cocinera

C. Requisitos: Tercero Primaria

D. Horario: 6:00 a 5:00 pm

E. Funciones

- a. Ordenar los elementos de cocina
- b. Realizar funciones que sirvan de ayuda a la cocinera en la elaboración y preparación de las comidas
- c. Pelar, cortar, guardar y conservar los alimentos
- d. Limpieza y mantenimiento de los elementos para su trabajo
- e. Mantenimiento en perfectas condiciones de limpieza y de la maquinaria, las instalaciones, utensilios y accesorios propios del Servicio de Alimentación

VI. Puesto: Camarera de Sala

A. Nombre del puesto: Camarera de sala

B. Jefe inmediato: Supervisor del servicio de alimentación

C. Requisitos: Tercero primaria

D. Horario: 6:30 a 5:30 pm

E. Funciones:

- a. Responsables de la distribución de alimentos a pacientes de acuerdo a la dieta indicada por el médico en forma individualizada.

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 87 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

- b. Mantener el equipo debidamente ordenado y limpio, después o de haber distribuido los alimentos en horas asignadas.
- c. Presentar sugerencias para mejorar el desarrollo de las actividades al jefe de servicio y presentar oportunamente los problemas relacionados con el desarrollo de las actividades.
- d. Colaborar con la elaboración de alimentos.
- e. Tratar amablemente a los pacientes.

V. Puesto: Camera de Cafetería

A. Nombre del puesto: Personal de cafetería

B. Jefe inmediato: Supervisor del servicio de alimentación

C. Requisitos: Tercero primaria

D. Horario: 6:30 a 5:30 pm

E. Funciones

- a. iniciar las labores de servicio y cumplir con el horario.
- b. Presentarse debidamente uniformadas.
- c. Adquirir responsabilidad y cumplir con la distribución de alimentos al personal de turno en las horas establecidas.
- d. Mantener limpio y ordenado el equipo bajo su responsabilidad.
- e. Cumplir con turnos asignados.
- f. Llevar a cabo la limpieza en las áreas correspondientes a despensas.

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 88 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

VI. Puesto: Jefe de bodega

A. Nombre del puesto: jefe de bodega

B. Jefe inmediato: nutricionista jefe del servicio de alimentación

C. Requisitos:

1. Grado académico: nivel básico
2. Experiencia en trabajos de servicio de alimentación.

D. Horarios: 7:00 a 4:00 pm

E. Funciones

1. Cumplir con las atribuciones delegadas por la nutricionista jefe de servicio
2. Elaborar informes
3. Llevar al día los formularios de control.
4. Supervisión de la entrega de víveres.
5. Supervisión del almacenamiento de los alimentos de bodega y en los cuartos fríos.
6. Limpieza de bodega.



Sistema de Evaluación del Personal

a. Definición

Es un proceso para medir el rendimiento y estimular las cualidades de desempeño del personal que labora en el Servicio de Alimentación. (14)

b. Objetivos

1. Mejorar el rendimiento en el trabajo
2. Apoyar la investigación en temas de capacitación
3. Conocer el potencial humano

c. Responsable

Nutricionista Jefa del Servicio de Alimentación

d. Normas

1. La Nutricionista Jefa del Servicio de Alimentación será la encargada de la evaluación del personal
2. La evaluación se deberá realizar mensualmente de manera individual
3. Se utilizará el **Formato Evaluación de Desempeño del Personal – F12**
4. Se deberá archivar cada evaluación en un folder (por persona)
5. El personal nuevo deberá ser evaluado la primer semana de ingreso

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 90 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

e. Procedimiento

6. El personal deberá ser evaluado al momento de realizar sus funciones cotidianas
7. Al finalizar la evaluación se comunicará los resultados a cada empleado
8. Si el personal no muestra cambios positivos en la siguiente evaluación, estará sujeto a que se transfiera a otro cargo o sustituya

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 91 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Formato Evaluación del personal – F12

Utilizar la siguiente escala: Malo (1-2 Puntos), Regular (3-4 puntos), Satisfactorio (5-6 Puntos), Bueno (7-8 Puntos), Excelente (9-10 Puntos)

Nombre: _____ Fecha: ___/___/___

	Aspectos	Puntos
A	Destreza en las labores	
1	Cumple las tareas en el tiempo asignado	
2	Mantiene limpia su área de trabajo	
3	Realiza sus funciones ordenadamente	
4	No interrumpe el trabajo de los demás	
B	Cooperación	
5	Es fácil trabajar con ella (el)	
6	Tiene actitud amistosa con sus compañeros	
7	Tiene disposición para realizar el trabajo	
8	Acepta nuevas sugerencias en relación a su trabajo	
C	Equipo	
9	Mantiene el equipo limpio	
D	Presentación	
10	Su uniforme se encuentra completo	
11	Su uniforme se encuentra limpio	
E	Puntualidad	
12	Es puntual en sus horarios de trabajo	
	Total	
	Promedio	

En el caso de evaluación en el período de prueba se recomienda:

- Permanencia en el cargo _____
- Extensión en el período de prueba _____

Jefe del Servicio de Alimentación



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 92 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Instructivo Formato Evaluación del Personal

Este formato deberá ser utilizado por la Nutricionista Jefa del Servicio de Alimentación de la siguiente manera:

- **Nombre:** Colocar el Nombre de la persona que será evaluada
- **Fecha:** Colocar la fecha en que será realizada la evaluación
- **Aspectos:** En esta columna se encuentran los aspectos a evaluar
- **Puntos:** En esta columna se deberá colocar los puntos que se consideren apropiados según el aspecto que está evaluando
- **Criterios de evaluación:**
 - 102-100 Excelente
 - 81-90 Bueno
 - 71-80 Satisfactorio
 - 61-70 Regular
 - <60 Malo
- **Total:** Deberá sumar los puntos que se colocaron para cada aspecto
- **Promedio:** Se deberá promediar el total de puntos
- **Firma Jefe del Servicio de Alimentación**



Sistema de Educación y Capacitación

a. Definición

Este sistema permitirá brindar educación continua al personal y capacitarlos sobre temas que se encuentren deficientes en la evaluación de desempeño. Así también temas de interés que mejoren la productividad en el trabajo. (14)

b. Objetivos

1. Incrementar la productividad
2. Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo
3. Facilitar la supervisión del personal

c. Responsable

Nutricionista Jefa del Servicio de Alimentación

d. Normas

1. La Nutricionista Jefa del Servicio de Alimentación será la encargada de brindar educación y capacitación al personal operativo del Servicio de Alimentación
2. La asistencia a las capacitaciones es obligatoria y será registrada en una lista que deberá ser firmada por el personal en el **Formato Listado de Asistencia – F13**
3. Las capacitaciones deberá realizarse los días viernes por lo menos 1 vez al mes
4. Toda capacitación deberá ser planificada en el **Formato de Educación y Capacitación – F14**
5. Toda capacitación deberá ser evaluada al finalizar

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 94 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

**Cuadro 6
Ejemplo de Programa de Capacitaciones**

Mes	Tema	Contenido	No. de Clases
1	Organización del Servicio de Alimentación	<ul style="list-style-type: none"> • Organización del Servicio • Niveles de autoridad • Responsabilidades 	1
1 y 2	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Convivencia en equipo • Bullying • Buenas prácticas de convivencia 	2
2 y 3	Tipos de dietas	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de dietas • Alimentos permitidos • Listas de intercambio 	2
4	Sistema de compras	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Normas • Especificaciones de calidad 	1
4	Sistema de Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Normas • Criterios de almacenamiento 	1
5	Higiene de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de contaminación • Manipulación de alimentos 	1
5	Higiene Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de higiene personal • Presentación personal 	1
6	Enfermedades transmitidas por alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de contaminación • Enfermedades • Síntomas • Prevención 	2
7	Distribución de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Normas • Procedimiento • Trato a los pacientes 	2
8	Limpieza y desinfección	<ul style="list-style-type: none"> • Definiciones • Limpieza de vajilla y equipo 	1

Fuente: Elaboración Propia

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 95 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Mes	Tema	Contenido	No. de Clases
8	Control de plagas	<ul style="list-style-type: none"> • Reglas para el control de plagas • Como detectar plagas • Erradicación 	1
9	Formas de servir bandejas	<ul style="list-style-type: none"> • Como servir bandejas • Servicio a los pacientes 	1
9	Preparación de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos de cocción 	1
10	Preparaciones nuevas	<ul style="list-style-type: none"> • Mezclas vegetales (teórico y práctico) 	2
11	Comidas saludables	<ul style="list-style-type: none"> • Preparaciones saludables saladas (teórico y práctico) 	2
12	Comidas saludables	<ul style="list-style-type: none"> • Preparaciones saludables dulces (teórico y práctico) 	2

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 96 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Formato Listado de Asistencia – F13

Tema: _____ **Fecha:** ___ / ___ / ___

Facilitador: _____

No.	Nombres y Apellidos	Firma
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		

Firma Jefa del Servicio de Alimentación

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 97 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Instructivo Formato de Listado de Asistencia

Este formato deberá ser utilizado para llevar control de la asistencia del personal que recibirá las capacitaciones, será utilizado de la siguiente manera:

- **Tema:** Colocar el nombre del tema que se impartirá
- **Fecha:** Colocar la fecha en que será impartido el tema
- **Nombres y Apellidos:** En esta columna deberá colocarse únicamente los nombres y apellidos del personal que recibirá las capacitaciones
- **Firma:** Colocar la firma correspondiente al nombre de cada persona
- **Firma Nutricionista Jefa del Servicio:** Colocar la Firma de la persona que impartirá el tema



Sistema de Rol de Turnos

a. Definición

Este sistema permite establecer control físico de los trabajadores del Servicio de Alimentación programando la distribución del personal según la carga de trabajo de cada área. (14)

b. Objetivos

1. Organizar al personal asegurando el uso adecuado del tiempo de trabajo y vacaciones

d. Responsable

Ecónoma del Servicio de Alimentación

e. Normas

1. El rol de turnos deberá realizarse utilizando el **Formato de Rol de Turnos – F14**
2. La nutricionista es la encargada de revisar, firmar y sellar el rol de turnos elaborado por la ecónoma.
3. El rol de turnos se dará a conocer al personal colocándolo en un lugar visible con al menos 3 días de anticipación
4. La ecónoma realizará 3 copias, una para el personal, una para la Nutricionista y una como registro
5. El rol de turnos deberá basarse a la Ley de Servicio Civil y al Pacto Colectivo del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 99 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Formato de Rol de Turnos – F14

Mes: _____

Año: _____

Código	Puesto	Fecha																																				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					

Jefa del Servicio de Alimentación



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 100 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Instructivo Formato de Rol de Turnos

Este formato será utilizado por la ecónoma del Servicio de Alimentación, se realizará de la siguiente manera:

- **Mes:** Colocar el mes al que corresponda el Rol de turno
- **Año:** Colocar el año al que corresponda
- **Código:** En esta columna se deberá colocar un código que identifique al personal que labora en el Servicio de Alimentación
- **Puesto:** Colocar el puesto de la persona según el código
- **Fecha:** Colocar DT (Día de Turno), DD (Día de descanso), V (vacaciones) y F (Feriado)
- **Firma** de la Nutricionista encargada del Servicio de Alimentación

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 101 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Bibliografía

1. Ministerio de Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Hospital Nacional de Jutiapa; 2013
2. Ley de Servicio Civil. Acuerdo Gubernativo 1898. Guatemala; 2012
3. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo. Guatemala; 2013
4. Bula, E. Jorge. Sistema de Información Normativa. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá; 2014
5. Ayala, Amanda. Dietas modificadas en consistencia. Disponible en: www.DietasmodificadasenconsistenciaAamanda.com . Consultado 24/6/15. México; 2013
6. Adams, María. Dieta Blanda. Disponible en: www.dietians.ca. Consultado 24/6/15; 2012
7. Caldera, M. Yuri. Gestión de Compras en los Servicios de Alimentación. Caracas, Venezuela; 201
8. Martínez, F. Bravo. El Manejo Higiénico de los Alimentos. Editorial LIMUSA. México; 201
9. Organización Mundial de la Salud. Recepción de las Materias Primas; 2012

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 102 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

10. Servicio Integral de Alimentación y Nutrición. Guía práctica de higiene alimentaria. Buenos Aires; 1995
11. López, Dany. Determinación del valor nutritivo y aceptación de las dietas servidas a los pacientes que ingresan al Hospital Nacional Dr. Moisés Villagrán Mazariegos, del departamento de San Marcos, Guatemala; 2013
12. Castilla, Alejandra. Ministerio de Salud de la Nación. Normas para manipuladores de alimentos. Argentina; 2009
13. Gobierno de Guatemala. Manual de descripción de puestos. Guatemala; 2012
14. Bogard, Marcelo. Administración de Recursos Humanos. Venezuela; 2009



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 103 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Anexo 1

Lista de Intercambio de Alimentos del Hospital San Juan de Dios

#	Nombre	Energía	Proteína	Carbohidratos	Grasas
1	Incaparina	70 kcal	7 g	11 g	0 g
2	Leches	135	7	11	7
3	Vegetales	30	0	7	0
4	Frutas	40	0	10	0
5	Cereales	75	3	16	0
6	Carnes	65	7	0	4
7	Grasas	45	0	0	5
8	Azúcares	20	0	5	0

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL DE JUTIAPA "ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS"



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 104 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

LISTA # 1 - LÁCTEOS

alimento	Cantidad
Leche descremada	1 vaso mediano
Leche descremada en polvo	2 cdas/vaso mediano
Yogurt natural bajo en grasa	1 taza

LISTA # 2 – YOGURT

alimento	cantidad
Leche entera	1 vaso mediano
Leche entera en polvo	2 cdas/vaso mediano
Yogurt	½ taza

LISTA # 3 – VEGETALES

alimento	Cantidad
Alcachofa	½ mediana
Espárragos	5-7
Repollo de brucas	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)
Ejotes	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)
Remolacha	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)
Brócoli	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)
Germinado de frijol	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)
Repollo	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)
Zanahoria	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)
Tomate crudo	1 grande
Tomate frito	½ taza
Pimiento verde	1 grande
Puerros	2 medianos
cebollas	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)
Arveja china	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)
espinaca	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)
güicoy	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)
zuchini	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)
pacaya	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)
pepino	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)

Endivias	LIBRES
Escarola	
Lechuga	
Setas	
Rábanos	
Berros	

LISTA # 4 – FRUTAS

Alimento	cantidad
Banano	1 unidad (mediano)
Ciruela fresca	1 unidad
Durazno maduro	1 unidad
Fresas	13 unidades
Granadilla	1 unidad
Jocote	3 unidades
Jocote de marañón	1 unidad
Limón	4 unidades
Mandarina	1 unidad (grande)
Mango maduro	½ unidad
Manzana	½ unidad
Melón	¼ unidad
Naranja	½ unidad
Naranja (juco)	½ vaso
Papaya	1 rodaja
Pera	½ unidad (grande)
Piña	1 rodaja
Sandía	1 rodaja
Zapote	¼ unidad
Moras	¾ taza
Uvas	15 pequeñas
Cerezas	12 unidades
Anona	1/3 unidad
Guayaba	1 mediana
Mango verde	1 unidad
Níspero	6 unidades
Toronja	½ mediana

LISTA # 5 – CEREALES

alimento	cantidad
Arroz cocido	½ taza
Atol de cereales	½ taza
Avena	3 cdas
Camote	1/3 taza
Cereales de desayuno	¾ taza
Frijol cocido	2 cdas
Ichintal	1 rodaja
Plátano maduro	¼ unidad
Yuca	¼ taza
Pasta cocida	½ taza
Judías, lentejas, garbanzos, habas	½ taza (cocidas)
Elote	½ taza

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL DE JUTIAPA “ERNESTINA GARCÍA VDA. DE RECINOS”**



Elaborado por: María Lourdes Esquivel Salguero

Página 105 de 105

Asesorado por: Carmen Velásquez de West

Primera Edición

Arvejas	½ taza
Papa (mediana)	2 unidades
Puré de papa	½ taza
Bagel	½ unidad
Crotones	1 taza
Pan de hot dog o hamburguesa	½ unidad
Pan de pita	½ rodaja (1/2 unidad)
Tortilla	1 unidad
Pan francés	1 unidad
Pan blanco	1 rodaja
Pan integral	1 rodaja
Poporopos de maíz sin grasa y sin sal	3 tazas
Pretzels	2 unidades (pequeños)
Galletas saladas	6 unidades
Galletas dulces	4 unidades

Aguacate	¼ unidad
Chicharrones	½ onza (1 cucharada)
Mayonesa	1 cucharadita
Mayonesa (fat free)	1 cucharada
Aderezo para ensalada	1 cucharada
Aderezo tipo mayonesa	2 cucharadas
Crema rala	2 cucharadas
Crema espesa	1 cucharada
Aceitunas verdes	10 medianas
Aceitunas negras	5 grandes
Almendras	6 enteras
Nueces	4 mitades
Manías	8 unidades
Pistachos	20 pequeños
Semilla de marañón	1 cucharada
Tocino	½ tira
Coco rallado	2 cucharadas

LISTA # 6 – CARNES

Alimento	cantidad
Carne de res, cerdo, cordero, aves, pescado	1 onza (1 pedazo normal = 4 onzas)
Vísceras	1 onza
Jamón	1 rodaja
Embutidos	1 unidad
Cangrejo, langosta, camarones	2 onzas
Ostras	6 medianas
Atún en agua	¼ taza
Anchoas	1 onza
Sardinas	2 medianas
Queso cottage	¼ taza
Parmesano	2 cdas
Mozarella	1 onza (1 rodaja)
Queso crema	1 cda
Queso duro	1 cda
Queso fresco	2 cdas
Queso kraft	1 rodaja
Requesón	2 cdas
Huevo de gallina	1 unidad

LISTA # 8 – AZÚCARES

Alimento	cantidad
Azúcar	1 cucharadita
Gelatina preparada	2 cucharadas
Jalea o mermelada	1 cucharadita
Miel de abejas	1 cucharadita

LISTA # 7 – GRASAS

Alimento	cantidad
Aceite (maíz, algodón, girasol, soya, canola , oliva, mani)	1 cucharadita
Margarina	1 cucharadita
Mantequilla	1 cucharadita