

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

PROPUESTA DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS PARA EL CENTRO DE
ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES (CAUN), SAN FELIPE, RETALHULEU,
GUATEMALA 2018.
TESIS DE GRADO

TANIA ALEJANDRA GÓMEZ RIVAS
CARNET 15121-13

QUETZALTENANGO, SEPTIEMBRE DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

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

PROPUESTA DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS PARA EL CENTRO DE
ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES (CAUN), SAN FELIPE, RETALHULEU,
GUATEMALA 2018.
TESIS DE GRADO

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

POR
TANIA ALEJANDRA GÓMEZ RIVAS

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

QUETZALTENANGO, SEPTIEMBRE DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, 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. EDGAR MIGUEL LÓPEZ ÁLVAREZ

SECRETARIA: LIC. JENIFFER ANNETTE LUTHER DE LEÓN

DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. MARIA GENOVEVA NÚÑEZ SARAVIA DE CALDERÓN

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
LIC. LOURDES DEL CARMEN OCHAETA DE LA CRUZ

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
MGTR. ASTRID XIOMARA SÁNCHEZ ROJAS
MGTR. SONIA LISETH BARRIOS DE LEÓN
LIC. GLENDY MAYELA TORRES MONZÓN

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango 28 de agosto de 2018

A través de la presente hago constar que yo Lourdes Ochaeta de la Cruz, Nutricionista, con colegiado No. 1521, acompañé en el asesoramiento a la estudiante Tania Alejandra Gómez Rivas con número de carnet 15121-13 en el Informe Final de Investigación titulado PROPUESTA DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES (CAUN), SAN FELIPE, RETALHULEU, GUATEMALA, 2018. Por lo que estoy en total acuerdo con el documento culminado, por lo que lo considero aprobado.



Mgr. Lourdes Ochaeta
Colegiado No. 1521

M.A. Lourdes Ochaeta
NUTRICIONISTA COL. No. 1521
MAESTRA EN ADMINISTRACION INDUSTRIAL
Y DE EMPRESAS DE SERVICIO



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
No. 091052-2018

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante TANIA ALEJANDRA GÓMEZ RIVAS, Carnet 15121-13 en la carrera LICENCIATURA EN NUTRICIÓN, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 09774-2018 de fecha 18 de septiembre de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

PROPUESTA DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES (CAUN), SAN FELIPE, RETALHULEU, GUATEMALA 2018.

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

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 19 días del mes de septiembre del año 2018.

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

Agradecimientos

A la Universidad

Rafael Landívar,

Especialmente a la

Facultad de Ciencias

de la Salud:

Por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

A mi Coordinadora

Mgtr. Sonia Barrios:

Por creer en mí desde el inicio de este proceso y por el apoyo a lo largo de toda mi carrera.

A APEVIHS:

Por darme la oportunidad de ser parte del CAUN, un proyecto que va a cambiar la vida de muchos niños y niñas; gracias por la confianza y el apoyo en todo el proceso de investigación.

A mi Asesora Mgtr.

Lourdes Ochaeta:

Por su apoyo incondicional, palabras de aliento, por creer en mí y por la paciencia durante este proceso, que ha finalizado satisfactoriamente.

A Licenciada María

Renné Oroxon,

Licenciada Gabriela

Escalante, Licenciada

Andrea Chacón:

Por el apoyo brindado en las distintas etapas de este proceso de investigación.

Dedicatoria

A Dios: Principalmente por la vida, por mis padres, hermanos y amigas, por todas sus bendiciones diarias, por ser mi fortaleza y por la oportunidad de permitirme culminar esta carrera con éxito.

A mi Mamá Marisol

Rivas: Gracias por absolutamente todo, por tu amor incondicional, por ser mi más grande apoyo, sé que sin ti no estuviera en este punto, este éxito es por las dos, ¡Lo logramos!

A mi Papá, Hermanos, Abuelita y Demás

Familia: Oscar Gómez, Olga Rivas, Jessika y Oscar, por su apoyo en todo momento, por su amor incondicional, por celebrar las victorias y por alentarme siempre.

A mis Mejores Amigas: Mariana y Mishell, las hermanas que Dios puso en mi camino, gracias por su amistad sincera y especial, por su acompañamiento a lo largo de toda la carrera, por estar conmigo en los momentos difíciles, por creer siempre en mí y nunca dejarme sola, me ayudaron a perseverar en el alcance de esta meta.

A mis Amigos: Elisa, Jose, Sylvana, Susan, Karla, Yasmin, Pamela, José, Mónica, Fabiola, Génesis, Ana, Rocío, Anayansi y Fredy, por su amistad a lo largo de estos años de universidad, por compartir conmigo este gran logro, mi vida no sería lo mismo sin ustedes.

Índice

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
III. JUSTIFICACIÓN.....	5
IV. ANTECEDENTES.....	7
V. MARCO TEÓRICO.....	14
5.1 Alimentación y nutrición.....	14
5.2 Leyes de la alimentación.....	14
5.3 Servicio de Alimentación.....	15
5.4 Outsourcing o subcontratación de servicios.....	29
5.5 El servicio de alimentación como un subsistema del Sistema de Nutrición y Dietética.....	33
5.6 Planificación del menú.....	34
5.7 Validación y socialización de documentos.....	42
5.8 Contextualización.....	44
VI. OBJETIVOS.....	47
6.1 Objetivo general.....	47
6.2 Objetivos específicos.....	47
VII. MATERIALES Y MÉTODOS.....	48
7.1 Tipo de estudio.....	48
7.2 Sujetos de estudio y unidad de análisis.....	48
7.3 Población.....	48
7.4 Muestra.....	49
7.5 Variables.....	50
VIII. PROCEDIMIENTO.....	56
8.1 Obtención de aval institucional.....	56
8.2 Preparación y prueba técnica de instrumentos.....	56

8.3	Identificación de los participantes y obtención del consentimiento informado.....	58
8.4	Pasos para la recolección de datos.....	58
IX.	PLAN DE ANÁLISIS.....	62
9.1	Descripción del proceso de digitación.....	62
9.2	Análisis de datos.....	62
9.3	Métodos estadísticos.....	68
X.	ALCANCES Y LÍMITES.....	69
XI.	ASPECTOS ÉTICOS.....	70
XII.	RESULTADOS.....	71
XIII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	78
XIV.	CONCLUSIONES.....	85
XV.	RECOMENDACIONES.....	86
XVI.	BIBLIOGRAFÍA.....	88
XVII.	ANEXOS.....	91
17.1 Anexo 1:	Aval institucional.....	91
17.2 Anexo 2:	Consentimientos informados.....	92
17.3 Anexo 3:	Instrumento de Diagnóstico.....	96
17.4 Anexo 4:	Instrumento para validación técnica.....	114
17.5 Anexo 5:	Propuesta de Funcionamiento del servicio de alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN).....	126

Resumen

El complejo “San Felipe” comienza su primera fase con la construcción del Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN) el cual funcionará como un hospital especializado en la atención a niños/as con desnutrición aguda severa con complicaciones.

Este estudio fue de tipo descriptivo - transversal y tuvo como objetivo desarrollar el funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN. En la edificación actual no está contemplado el diseño de un Servicio de Alimentación por lo que se contratará a un proveedor externo que se encargue de la preparación de los alimentos para pacientes hospitalizados; por esta razón fue necesario establecer los lineamientos que garanticen que la empresa contratada cumpla con lo solicitado.

Para llevar a cabo esta investigación fue necesario realizar tres etapas: 1. Diagnóstico del funcionamiento del servicio de alimentación contratada de un hospital de la red nacional de salud de Guatemala. 2. Desarrollo de la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN. 3. Validación técnica de la propuesta.

A través de la realización del diagnóstico, así como la experiencia de conocer el funcionamiento de un hospital de la red nacional de salud que utiliza el servicio de outsourcing, se detectaron los aspectos o procesos que no se estaban cumpliendo de la mejor forma y fueron tomados en cuenta para la elaboración de la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN; además se consultaron diferentes fuentes bibliográficas que presentaron información útil. Esta investigación es válida únicamente para el CAUN y se limitó a la elaboración, validación y socialización de la propuesta. Se llegó a la conclusión que al contar con una propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos se facilitará la contratación de una empresa que pueda cumplir con los aspectos básicos de cotización de servicios y las especificaciones generales y técnicas.

I. INTRODUCCIÓN

La nutrición es parte fundamental en la salud de las niñas y niños, especialmente en aquellos pequeños con necesidades nutricionales aumentadas, como es el caso de los pacientes con desnutrición aguda severa con complicaciones.

Guatemala es uno de los seis países del mundo con mayor índice de desnutrición, retardo en el crecimiento y hambre oculta; estos problemas afectan principalmente a la población infantil. La Asociación para la Prevención y Estudio del VIH/SIDA (APEVIHS) es una institución no gubernamental que ha realizado proyectos de seguridad alimentaria y nutricional donde se han evidenciado altas tasas de desnutrición aguda severa en Retalhuleu.

Sobre la base de las consideraciones anteriores surgió la idea de la creación de un Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN), como parte del “Complejo San Felipe” que es un proyecto conformado por cuatro módulos, un hospital para atención de la desnutrición, un albergue para niños víctimas del VIH, la clínica de consulta externa de APEVIHS y un centro de investigación de enfermedades tropicales. Éste inicia con la construcción de su primera fase el CAUN, el cual funcionará como un hospital especializado en la atención de niños con desnutrición aguda severa con complicaciones. El área a beneficiar con este proyecto es la región suroccidente que comprende los departamentos de Suchitepéquez, Quetzaltenango, San Marcos, Totonicapán, Sololá y Retalhuleu.

Actualmente, se está concluyendo la construcción de dicho centro y solamente se cuenta con la estructura física. Es necesario crear el Departamento de Alimentación y Nutrición el cual se encargará de planear, ejecutar, controlar, supervisar y evaluar la atención de los pacientes. Este departamento contará con tres áreas para su funcionamiento, Nutrición Clínica, Soporte Nutricional y Servicio de Alimentación, éste último en la actualidad no está contemplado en la edificación por lo que se procederá a utilizar la herramienta empresarial de outsourcing (subcontratación de

servicios), el cual se encargará de la preparación de los alimentos para pacientes hospitalizados, debiendo establecerse los lineamientos que garanticen que el proveedor externo cumpla con lo solicitado por la institución, para brindar una asistencia de calidad y contribuir a la pronta recuperación de los pacientes.

Las directrices que se crearon en esta investigación ayudarán a ofrecer a los niños/as una alimentación ordenada y establecida según sus características y necesidades nutricionales.

Con referencia a lo anterior, el presente trabajo fue un estudio de tipo descriptivo-transversal y tuvo como objetivo desarrollar los parámetros de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN. Para realizarlo se inició con un diagnóstico en un hospital del país que utiliza un servicio de alimentación contratada haciendo uso de un cuestionario; en base a las fortalezas y debilidades encontradas se realizó la propuesta de funcionamiento, así también se revisó información bibliográfica para determinar los procesos necesarios, seguidamente con el apoyo de profesionales de nutrición encargados del proyecto fue realizada la validación y socialización del material elaborado.

Con el desarrollo de esta investigación se espera contar con un servicio de alimentos adaptado a las condiciones del centro y de los pacientes, con el propósito de brindar una atención nutricional óptima a los niños/as que se atenderán y de esta forma apoyar en la recuperación de su salud.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Asociación para la Prevención y Estudio del VIH/SIDA (APEVIHS) es una organización no gubernamental (ONG) constituida en el país desde el año 2008, la cual ha desarrollado en el departamento de Retalhuleu proyectos dirigidos a promover la seguridad alimentaria y nutricional de los grupos más afectados y vulnerables. Después de muchas gestiones la Municipalidad de San Felipe ha cedido en usufructo un terreno en la finca municipal San Cayetano, en la cual se construirá un complejo que contempla los siguientes módulos: Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN), clínica de consulta externa y oficinas de APEVIHS, albergue “María Clemencia Mérida” y el Instituto de Investigaciones Nutricionales y Enfermedades Tropicales. (1)

La construcción del CAUN es la primera fase de este complejo; surge de la necesidad identificada por APEVIHS de brindar atención integral a niños/as menores de ocho años que padecen deficiencias nutricionales y que necesitan llevar un tratamiento adecuado. Este tendrá la capacidad de albergar a un total de 16 pacientes, donde la alimentación y nutrición representan un pilar fundamental para su recuperación.

El centro estará conformado por un equipo multidisciplinario comprendido por médicos, nutricionista, enfermeras, psicólogo, trabajadores sociales, entre otros. Se creará el Departamento de Alimentación y Nutrición, el cual tendrá dentro de sus funciones principales brindar la alimentación adecuada a los pacientes; que se ajuste a sus necesidades nutricionales y fisiopatológicas y se adapte a los gustos y hábitos, así como también a sus cuidadores y al personal de turno (aproximadamente 40 comensales). (2)

Hasta el momento solamente se cuenta con la planta física del CAUN y no existe un lugar para la preparación de los alimentos por lo que se contratará un proveedor externo que se encargue de esta función; por esta razón fue necesario establecer el

procedimiento que incluye la solicitud, recepción, distribución, limpieza y manejo de desechos que debe cumplir la empresa que desee ofertar el servicio de alimentos a los usuarios. Se espera que este centro inicie a funcionar a principio del año 2019.
(2)

Es importante que el CAUN cuente con una propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos, que abarque todos los aspectos necesarios para garantizar que la empresa contratada realice un buen trabajo en esta institución, al no tener un documento de apoyo es más difícil que los procesos, procedimientos y funciones se realicen adecuadamente siendo los pacientes los afectados; lo que podría provocar mayor estancia hospitalaria y agravar su estado de salud actual.

Tomando en cuenta estos razonamientos se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los aspectos que debe incluir la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN), San Felipe, Retalhuleu, Guatemala, 2018?

III. JUSTIFICACIÓN

Con la construcción del CAUN se espera contrarrestar el aumento de la morbilidad y mortalidad asociada a la desnutrición aguda severa con complicaciones, al mismo tiempo tiene como objetivo brindar tratamiento multidisciplinario a niños/as que sufran de esta enfermedad y otras patologías que comprometen drásticamente su estado nutricional, por lo que será integrado por diferentes departamentos. (3)

En esta misma línea, parte fundamental del tratamiento nutricional de los pacientes que se atenderán en el CAUN, será responsabilidad del Departamento de Alimentación y Nutrición. En su edificación actual este centro no cuenta con un espacio para establecer un servicio de alimentación, además equiparlo es oneroso y no se cuenta con los fondos suficientes; por ello se utilizará un proveedor externo que tendrá a su cargo la elaboración de la alimentación; lo que resultaría más económico ya que el costo mensual de materia prima, mano de obra, gastos generales como equipo, mantenimiento y pólizas de seguro serán gestionados por la empresa y no por el centro hospitalario, razón por la cual es indispensable crear parámetros para garantizar que se cumpla con lo solicitado, en donde se establezcan normas y procedimientos adaptados a las necesidades de la institución. Así mismo, la alimentación ofrecida debe cumplir con las cinco leyes de la alimentación: Suficiente, completa, equilibrada, variada e inocua para la obtención de una dieta adecuada. (4)

A través de esta investigación se pretendió organizar todos los procedimientos a manera que las dietas lleguen a los pacientes de forma inocua, en el horario establecido, cumpliendo con las porciones indicadas y que satisfagan los requerimientos y necesidades nutricionales, según la solicitud del profesional a cargo.

Por lo anterior, fue esencial desarrollar la forma de trabajo del servicio de alimentos y con esto garantizar la distribución de alimentos de calidad, recibiendo así una

alimentación y nutrición adecuada, con el fin de contribuir a mejorar el estado de salud y nutrición de los niños/as. De no ser establecida una mecánica de funcionamiento adecuada los procesos no serían realizados de forma fluida y eficiente.

IV. ANTECEDENTES

En relación al tema de investigación: Propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN), San Felipe, Retalhuleu, Guatemala, 2018, se presentan los siguientes antecedentes:

En la ciudad Guatemala, en el año 2012 se llevó a cabo una investigación que buscaba diseñar una Norma Técnica de Calidad para Servicios de Alimentación y Nutrición aplicable a todos los establecimientos asistenciales del Sistema Nacional de Servicios de Salud del país; el estudio fue de tipo transversal, se pudo detectar que en cuanto a organización los servicios de alimentación y nutrición hospitalarios prestan los servicios de producción y distribución de alimentos en el 100%, sin embargo, dietoterapia de niños y adultos únicamente lo brindan el 73.3% y solamente el 53.3% tiene un lugar específico para la preparación de fórmulas especiales para pacientes hospitalizados, así mismo, el personal profesional es escaso ya que en menos del 30% de los establecimientos se cuentan con profesionales en nutrición exclusivos para servicio de alimentación y laboratorio de fórmulas; en general se pudo detectar que las instituciones evaluadas presentaban deficiencias en recursos físicos, humanos, materiales y económicos, provocando así una atención alimentaria nutricional integral también deficiente. Con la elaboración de esta propuesta se pretendió proporcionar una herramienta útil para los hospitales en Guatemala y todas las instituciones que se dedican a prestar servicios de alimentación que tienen la responsabilidad social de suministrar bienes y servicios que contribuyan al buen estado de nutrición, satisfacción y seguridad de los usuarios.

(5)

Por otro lado, en Guatemala fue realizado un estudio el cual tuvo como objetivo elaborar una propuesta de planificación y funcionamiento para el servicio de alimentación en la Unidad Nacional de Oncología Pediátrica (UNOP) la cual no cuenta con un servicio de alimentación propio, ya que este servicio es prestado en outsourcing autorizado cada año por la gerencia. El proceso de recolección de datos,

estuvo conformado por 5 etapas: 1. Diagnóstico del servicio de alimentación. 2. Descripción de los procesos actuales del servicio de alimentación por medio de observación y elaboración de diagramas de flujo. 3. Elaboración del Manual de Funcionamiento del Servicio de Alimentación de UNOP. 4. Validación. 5. Socialización. Se determinó que el servicio de alimentación tenía un incumplimiento del 50.3% de los criterios evaluados; se observó una deficiencia del 78% en el servicio de alimentación debido a que no se realizan procesos de supervisión continuos hacia el servicio subcontratado, provocando que no se asegure la atención integral que los pacientes requieren, así mismo fueron detectadas deficiencias en las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) poniendo en riesgo las condiciones sanitarias y prácticas de higiene en el servicio; estos resultados permitieron la elaboración del Manual de Funcionamiento del Servicio siguiendo los requisitos de la propuesta de la Norma Técnica de Calidad para Servicios de Alimentación y Nutrición de Hospitales Estatales en Guatemala; como una herramienta para mejorar el servicio prestado. (6)

Así mismo, se realizó otra investigación en la ciudad de Guatemala, la cual buscaba presentar una propuesta de administración de outsourcing del área de alimentos y bebidas para hospitales, llenando las expectativas de calidad. Los hospitales están empezando a innovar su organización; implementando outsourcing de alimentos y bebidas, el cual debe ser más controlado y especializado ya que las personas a las que se dirige están propensas a infecciones y enfermedades, por lo que se utilizan métodos de seguridad más estrictos; la propuesta elaborada incluyó aspectos como objetivos del servicio de outsourcing, aspectos que se deben tomar en cuenta al contratar, permisos para operar, control de las Instalaciones de la empresa que presta el servicio, control de los alimentos, control en el almacenamiento, transporte de los alimentos ya preparados, mobiliario y equipo necesario en el transporte y entrega de los alimentos y bebidas y un programa de seguridad de los alimentos; se pudo concluir que una opción para cumplir con las necesidades del hospital y llenar las expectativas de los pacientes es la contratación de un proveedor externo que se encargue de la elaboración de la alimentación. (7)

En esta misma línea, se realizó un estudio comparativo en la Ciudad de Buenos Aires, Argentina, tuvo el propósito de investigar desde un punto de vista analítico si los servicios de alimentación que se encuentran tercerizados en manos de empresas privadas resultan menos costosos que si los brindara el propio hospital; para ello se analizaron los costos mensuales correspondientes a una empresa privada y los costos de un servicio hospitalario referidos a la alimentación de los pacientes internados y personal. Se utilizó un hospital público de 160 camas que consume aproximadamente 211 raciones diarias. Los principales hallazgos fueron que si el costo mensual de materia prima y mano de obra estuviera gestionado por una empresa privada habría una diferencia del 6% menos, que en realidad sería mayor ya que en la empresa privada están incluidos los gastos generales como gastos en equipos, mantenimiento, pólizas de seguro, mientras que en el sistema hospitalario no están. Por esta razón se pudo concluir que la tercerización constituye un camino que está siendo crecientemente transitado en la actualidad debido a la urgencia de crecer en la eficiencia y eficacia de la gestión. (8)

Otra investigación relacionada a la subcontratación del servicio de alimentación, tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio que presta la empresa concesionaria denominada ALIPACA, a los pacientes hospitalizados en el Hospital Vargas de Caracas, en los últimos cinco años el suministro de comidas a pacientes hospitalizados en este lugar ha sido adjudicado a concesionarios de alimentos, con la modalidad del “outsourcing”, es decir, las empresas proporciona la materia prima, la preparación y la distribución de la alimentación al usuario de la Institución, además de ofrecer servicios modernos y especializados. La investigación fue de tipo evaluativa, los datos fueron recolectados mediante una encuesta realizada a pacientes hospitalizados. De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo concluir que el menú casi nunca era variado y siempre incluía alimentos que no les gustaba a los pacientes, la temperatura de la bandeja casi nunca era la adecuada para la mayoría de los pacientes consultados; la apariencia de las personas que entregaban la bandeja resultó ser adecuada para el 55% de los pacientes y la bandeja casi nunca era entregada según el horario previsto; luego de analizar los resultados

obtenidos, se hicieron algunas sugerencias para la toma de decisiones basadas en la mejor evidencia disponible en relación a la contratación externa de estas empresas. (9)

Por otra parte, en Colombia fue realizada una investigación que buscaba analizar los cambios de la dietoterapia hospitalaria frente a los sistemas de gestión de la calidad en salud y la acreditación; se realizó una búsqueda documental en bases de datos virtuales como PubMed, Medline, Lilacs y Google académico, se pudo descubrir que con el pasar de los años los hospitales se han ajustado a la globalización, como resultado de esto la industria alimentaria se ha renovado y en las cocinas ahora llamadas técnicamente servicios de alimentación se integró a la dietética “el arte de comer bien” o la gastronomía; la combinación de estas dos áreas de trabajo ha permitido ofrecer un servicio de mayor calidad en producto y mejor aceptación de la dieta. Existen dos modalidades de atención de este servicio: Internalización o autogestión y externalización u outsourcing. En Colombia se presenta en mayor proporción esta última, en esta misma línea, se pudo determinar que la calidad de la alimentación unida a la condición clínica del paciente, puede ser una causa de disminución del consumo de nutrientes y ocasionar desnutrición hospitalaria, lo que incrementa estancia y costos sanitarios; se concluyó que la acreditación de salud permite asegurar la entrega de servicios de salud seguros y de calidad, que satisfagan las necesidades de los pacientes que harán uso de ellos. (10)

En Costa Rica, según el decreto No.19.479/S fue aprobado el Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público el cual tiene como objetivo dar a conocer las condiciones sanitarias y requisitos de infraestructura que deben cumplir los establecimientos que brindan servicios de alimentación y establecer las medidas que se deben implementar para la manipulación y preparación de los alimentos, con el fin de prevenir la contaminación de los mismos y de esta forma minimizar el riesgo para la salud de la población. En el caso del servicio de catering, los vehículos destinados para trasladar los alimentos preparados, deberán conservarse en buen estado de mantenimiento e higiene y durante el transporte de las comidas cumplir con las

siguientes condiciones: Uso de envases desechables que contengan los alimentos y bebidas, los contenedores del vehículo deben tener cierre hermético y mantenerse cerrados con un sistema de seguridad que no permita la manipulación a personas no autorizadas para evitar cualquier tipo de contaminación cruzada; de igual forma el lugar que recibe el servicio debe contar con un área de recepción de alimentos y un plan de manejo de residuos sólidos y líquidos; estas medidas se aplican para garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos. (11)

Posteriormente, en Madrid en el año 2013 fue desarrollada una investigación la cual estudió el funcionamiento de un servicio de alimentación hospitalario con el propósito de conocer detalladamente todas las etapas del proceso administrativo, desde el abastecimiento, elaboración y distribución de la comida y de esta forma evaluar el papel de la nutricionista en su manejo. El hospital estudiado contaba con un promedio de ocupación de 100 pacientes, en donde los usuarios atendidos generalmente eran adultos. Para la recolección de la información se realizaron visitas al servicio y se entrevistó a la nutricionista encargada, los principales descubrimientos fueron que el servicio de alimentación brinda a los pacientes los cuatro tiempos de comida (desayuno, almuerzo, refacción y cena) y algunas comidas fuera del horario habitual, además cuenta con un libro donde se pueden encontrar 27 dietas diferentes y un plan de menú de 21 días, los cuales fueron elaborados por la nutricionista y se encuentran adaptados a los gustos y hábitos de los pacientes atendidos.

En el proceso administrativo se observaron muy pocas deficiencias: La recepción de alimentos cuenta con los adecuados mecanismos de control de calidad, aunque no está suficientemente organizada debido a que los proveedores llegan a diferentes horas y no respetan los días que están preestablecidos, las áreas de preparación de alimentos están bien delimitadas lo cual reduce los riesgos de contaminación cruzada, el lavado de vajilla y la limpieza del servicio es correcto y las tareas del personal de cocina están distribuidas adecuadamente; se pudo concluir que el

funcionamiento del servicio de alimentación es correcto lo cual es reflejado con la satisfacción de los pacientes. (12)

Sobre la base de los servicios de alimentación, en el año 2012 en la Ciudad de Quito, Ecuador, fue realizado un estudio que tuvo como objetivo el diseño de un plan de implementación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en una empresa de servicios de alimentación; el servicio de catering está en constante evolución y en los últimos años se ha popularizado, la industria alimenticia tiene a través de sus productos una incidencia directa en la salud y seguridad de los consumidores, por lo tanto deben buscar un sistema de aseguramiento de calidad de sus productos, es por esta razón que es necesario que las empresas dedicadas al servicio de alimentación o catering, garanticen al consumidor que el producto elaborado no presente ningún riesgo para su salud; para lo cual durante dos meses y medio fueron realizadas verificaciones y evaluaciones visuales en tres lugares donde la empresa prestaba sus servicios y también se realizaron entrevistas a los supervisores y la gerencia, los principales hallazgos encontrados fueron que en el primer lugar el porcentaje de cumplimiento alcanza el 68.79%, debido al control que se brinda en las etapas gastronómicas, la higiene personal y el orden con el que se trabaja, en el segundo lugar evaluado los resultados son similares al primero, esto se debe en gran medida a los supervisores, el tercer lugar obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 90.83% siendo el más alto; se pudo concluir que para los tres lugares los capítulos del reglamento de BPM que obtuvieron un menor porcentaje de cumplimiento fueron el de operaciones de producción y el de aseguramiento y control de calidad, debido a la falta de instructivos, procedimientos y registros de control, así mismo, fueron incorporados manuales de Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) con el fin de mejorar los hábitos de producción y control de supervisores. (13)

Finalmente, en Cuba fue realizado un estudio en el cual fue recopilada información relevante sobre las buenas prácticas de manipulación de los alimentos en el hospital; con el propósito de implementar sistemas de vigilancia epidemiológica que permitan

realizar un diagnóstico de la situación sanitaria de la institución y la evaluación de los riesgos higiénico-sanitarios presentes en la misma. Los pacientes hospitalizados se encuentran con mayor vulnerabilidad asociada a su enfermedad, edad y condición física en general; los alimentos pueden transmitir microorganismos que le causen al ser humano náuseas, vómitos, diarreas, y deshidratación grave y que lo coloquen en riesgo de morir debido a estas complicaciones, por esta razón la protección sanitaria de los alimentos en las instalaciones hospitalarias es fundamental para evitar la aparición de enfermedades transmitidas por alimentos (ETAs) que afecten la evolución del paciente.

Se llegó a la conclusión que el hospital tiene que ser saludable en todo lo relacionado con la higiene de los alimentos que se elaboran, sirven y consumen dentro de él, debe existir un sistema de vigilancia epidemiológica que detecte la ocurrencia y evalúe el comportamiento en el tiempo de las ETAs, de igual forma desplegar políticas institucionales de limpieza y desinfección, control y prevención de plagas y vectores y de higiene personal, colectiva y ambiental además, de un programa de capacitación y educación continua del personal involucrado en la cadena alimentaria hospitalaria. (14)

V. MARCO TEÓRICO

5.1 Alimentación y nutrición

Para sustentar la tecnología de un servicio de alimentos es necesario definir cuatro términos los cuales son la base para la reglamentación de la alimentación.

5.1.1 Alimentación

Proceso voluntario y consciente por el cual el ser humano se proporciona productos aptos para el consumo; en este proceso influyen factores geográficos, económicos, sociales, culturales y psicológicos. (4)

5.1.2 Nutrición

Ciencia que identifica la función bioquímica de los alimentos y otras sustancias afines a la fisiología del organismo, tomando en cuenta las características propias del individuo. (4)

5.1.3 Dietética

Disciplina que armoniza los aspectos de la alimentación y nutrición para formar un equilibrio biológico, psicológico y social al individuo. (4)

5.1.4 Dietología

Integración del conocimiento de la dietética y la administración científica para mantener la salud del individuo y de las colectividades, observando las leyes de la alimentación y las normas de la administración aplicada. (4)

5.2 Leyes de la alimentación

A continuación, se describe cada una de las leyes de la alimentación, las cuales se presentan en la mayoría de los productos alimentarios como elementos de una dieta adecuada.

5.2.1 Primera ley

La alimentación debe ser suficiente. En aporte de calorías y nutrimentos de acuerdo con las características de cada individuo.

5.2.2 Segunda ley

La alimentación debe ser completa. Proporcionar macronutrientes (carbohidratos, proteínas y lípidos) y micronutrientes (vitaminas y minerales).

5.2.3 Tercera ley

La alimentación debe ser equilibrada. Se refiere a la relación que guardan los nutrimentos entre ellos para garantizar una adecuada nutrición. Del total de las calorías consumidas diarias el 50 a 60% deben ser aportadas por los carbohidratos, el 10 a 15% por las proteínas y el 25 a 35% por los lípidos.

5.2.4 Cuarta ley

La alimentación debe ser variada. Deben consumirse de todos los tipos de alimentos para garantizar el aporte requerido.

5.2.5 Quinta ley

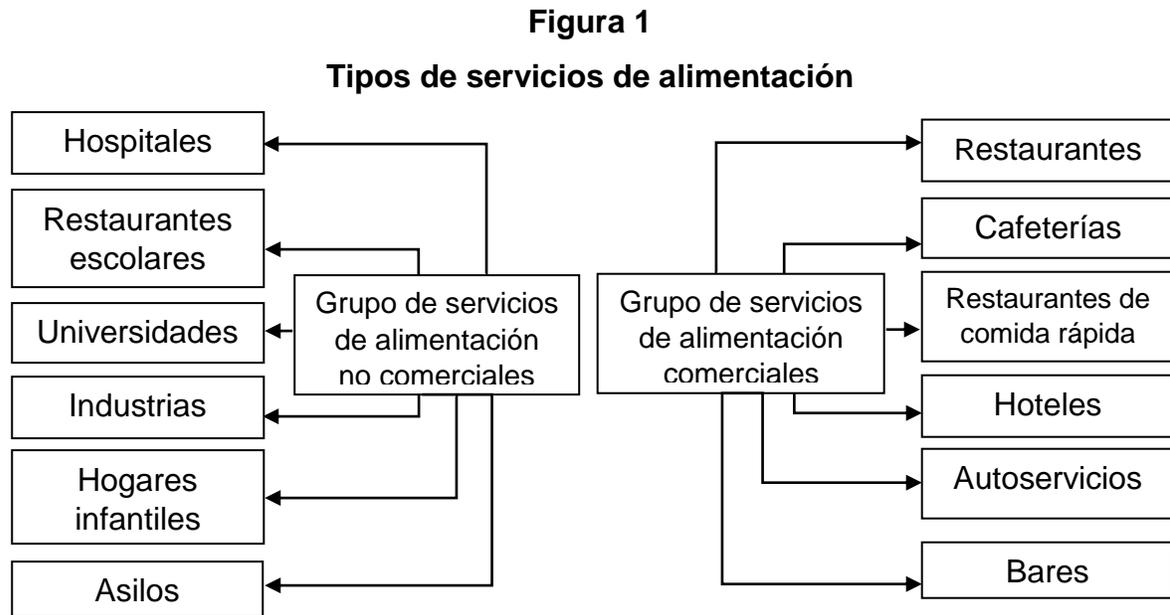
La alimentación debe ser inocua. Los alimentos no deben poseer microorganismo y su procesamiento o transformación debe realizarse con higiene personal y con equipos y utensilios limpios. (4)

5.3 Servicio de Alimentación

Un servicio de alimentación es una organización técnico-administrativa, la cual tiene la función de transformar una materia prima (los alimentos), por medio de los procesos de preparación y conservación, en comidas o preparaciones servidas, que complazcan a los usuarios en sus gustos y hábitos y que se ajusten a sus necesidades

5.3.1 Tipos de Servicios de Alimentación

Existen dos tipos de servicios de alimentación comerciales (tienen fines de lucro) y no comerciales (sin fines de lucro), pueden clasificarse de la siguiente manera:



Fuente: Tejada B. Administración de Servicios de Alimentación. 2007 (2)

5.3.2 Organización del servicio de alimentación

La organización es una de las fases del proceso administrativo y tiene como principal función la presentación técnica y gráfica de cómo se relacionan y actúan los recursos dentro de una empresa. Esto abarca la ubicación estructural del área y personal, sus funciones y responsabilidades. Gráficamente, la organización se representa mediante diagramas, como los organigramas y diagramas de flujo. Para un servicio de alimentos, esto es de suma importancia ya que estos instrumentos permiten a la organización la selección, la dirección y el control adecuados del personal, así como la ubicación correcta de las áreas donde se desarrolla la división del trabajo, las funciones y la descripción de estas. Además, define las acciones de interacción, ya sea internas o externas, con otras áreas o recursos. (4)

5.3.3 Objetivos del servicio de alimentación

Un objetivo es el fin que se propone alcanzar el servicio hacia el cual deben ser guiados los esfuerzos. Representa no solo el punto final de la planificación, sino también el lugar hacia donde se encamina la organización, integración, dirección y control. Los objetivos organizacionales constituyen el plan básico de la organización del servicio de alimentación. (15)

Existen tres objetivos básicos que los servicios de alimentación deben cumplir para tener éxito, los cuales se mencionan a continuación:

a. Satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios

Un servicio de alimentación debe suministrar una alimentación de la más alta calidad, debe satisfacer las expectativas, los deseos y las necesidades nutricionales de pacientes.

b. Funcionar adecuadamente en cualquier ambiente socioeconómico

Todo servicio de alimentación debe ajustarse o adaptarse a las condiciones de los diferentes ambientes socioeconómicos donde tiene que funcionar.

c. Adaptarse a los cambios de los gustos y necesidades de los usuarios y de las condiciones socioeconómicas o de ambos.

Los servicios de alimentación deben estar conscientes de que los gustos y necesidades de los usuarios varían con el tiempo, por cambio de hábitos alimentarios, presencia de enfermedades, cansancio con las preparaciones y otros. De igual manera, las condiciones socioeconómicas también cambian y eso obliga a introducir modificaciones en los menús. Puede ocurrir que ambos factores se den a la vez.

El servicio de alimentación debe ser capaz de adaptarse a estos cambios para evitar el fracaso. (2)

5.3.4 Funciones del servicio de alimentación

Una función está constituida por un grupo de actividades afines y coordinadas que son necesarias para alcanzar los objetivos de la institución, de cuyo ejercicio generalmente es responsable el órgano o unidad administrativa.

Las funciones de un servicio de alimentación se agrupan en administrativas y técnicas, tales como dietoterapéuticas, docentes y de investigación.

- a. Funciones administrativas: Abarcan el grupo de actividades que conducen o guían al personal administrativo del servicio de alimentación a cumplir con los objetivos descritos. Estos objetivos se alcanzan a través de actividades de planificación, organización, dirección, integración, control y evaluación del servicio de alimentación.
- b. Funciones técnicas
 - Funciones dietoterapéuticas: Abarcan cálculos necesarios de alimentación, para contribuir al tratamiento integral del paciente, proporcionándole una dieta que llene los requerimientos nutricionales, acorde con la patología presente y el tratamiento médico prescrito.
 - Funciones docentes: Se refieren a la serie de actividades de capacitación de personal, entendido como el proceso educativo y permanente para adquirir conocimientos, destrezas y actividades necesarias para el desarrollo personal y colectivo. Además, abarca la educación y orientación nutricional dirigida tanto al paciente como a todo el personal del centro hospitalario. (4)
 - Funciones de investigación: Conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de fenómenos de un problema. Incluye una serie de acciones destinada a proporcionar una base cuantitativa y cualitativa que permita hacer predicciones y tomar decisiones para contribuir al buen funcionamiento del servicio de alimentación. (15, 16)

5.3.5 Recurso humano

Conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector. (2)

5.3.6 El servicio de alimentación como sistema

Un sistema es un conjunto de partes, elementos o subsistemas interdependientes que están diseñados para cumplir uno o más objetivos. Existen sistemas cerrados (aquellos que interactúan poco con el ambiente) y sistemas abiertos (los que tienen mucha interacción con el ambiente). (2)

Una organización es un sistema abierto conformado por las siguientes partes:

- a. El ingreso: Lo constituyen los recursos físicos, operacionales y humanos que se requieren para cumplir los objetivos del sistema.
- b. El procesador: Transforma los ingresos en egresos y comprende todas las actividades necesarias para realizar esa transformación.
- c. El control: Asegura que los recursos se utilicen adecuadamente y la organización funciones de acuerdo a las leyes y reglamentos; así mismo, suministra los estándares que se emplean para evaluar las operaciones del sistema.
- d. La realimentación: Incluye todos los procesos mediante los cuales un sistema recibe continuamente información del ambiente interno y externo para ajustarse y hacer cambios necesarios.
- e. La memoria: Comprende toda la información almacenada que sirve para hacer planes futuros y evitar los errores pasados.

5.3.7 Tipos de sistemas del servicio de alimentación

A causa del aumento de los costos de la mano de obra, de los alimentos y de la construcción, así como de las innovaciones tecnológicas en productos y equipos, han aparecido nuevos sistemas de producción y servicio. Al mismo tiempo, hay que tener en cuenta que deben mantenerse la calidad y seguridad microbiológica de los alimentos que se van a servir, lo cual representa un reto y una gran responsabilidad para los administradores de servicios de alimentación. Los cuatro tipos de sistemas de servicios de alimentación que se han identificado hasta el momento, son: (2)

- a. Sistema convencional o tradicional

En este sistema los alimentos se preparan en el servicio, total o casi totalmente, y se distribuyen y sirven poco tiempo después de preparados.

- b. Sistema de centro de producción satélite

La preparación de los alimentos se realiza en un centro de producción de manera total o parcial. Los alimentos ya preparados se distribuyen, en bloque o en porciones, a los centros satélite de servida, donde se recalientan o se terminan de preparar antes de servirlos.

c. Sistema de alimentos ya preparados

Consiste en elaborar los alimentos con anticipación a la servida. El tiempo previo de elaboración puede variar desde varias horas hasta tres meses.

d. Sistema de ensamblaje-servicio

Trata de emplear al máximo alimentos casi o totalmente procesados, de tal manera que la producción, si hay alguna, es muy limitada. (15)

5.3.8 Subsistemas del servicio de alimentación

El sistema de servicio de alimentación se subdivide en nueve subsistemas.

El subsistema de gerencia integral, considerado el sistema central, se une a los otros tres subsistemas: Mercadeo, finanzas y control, para constituir el mecanismo de dirección o de gobierno del servicio de alimentación. Los otros cuatro subsistemas: Compras, suministros, producción y servicio, son los operativos, que se encargan de llevar a cabo de manera directa las transformaciones de los ingresos del sistema y por último está el subsistema físico, que comprende tanto la planta física y los equipos como el trabajo que se realiza en ellos, determina todas las actividades que tienen lugar en el servicio de alimentación, principalmente en los cuatro sistemas operativos. (2)

a. Gerencia integral

Existe una gran diferencia entre la administración y la gerencia, la primera se dedica más a manejar la parte interna de una organización, procurando que los recursos se usen de la manera más óptima posible (eficiencia), mientras que la segunda busca aplicar los conocimientos actuales y encontrar nuevos conocimientos para lograr la innovación (eficacia). Está conformado por tres aspectos:

- La estrategia: Para saber hacia dónde se va y cómo lograrlo.
- La estructura: Para llevar a cabo eficientemente la estrategia.

- La cultura y el clima organizacionales (ambiente organizacional): Para dinamizar la organización y motivar al personal.

Se debe realizar un diagnóstico y posteriormente se deben definir los valores del servicio de alimentación, lo cual es esencial para dar sentido y cohesionar el esfuerzo del servicio de alimentación a largo plazo y hace referencia al tipo de organización que se quiere lograr; para lo cual debe definirse lo siguiente:

- Misión: Cumple dos funciones, mantener enfocadas las energías del servicio de alimentación en una actividad central y declarar la intención del servicio de alimentación en lo que tiene que ver con satisfacer necesidades de sus grupos de interés. Debe inspirar a los empleados y estar en consonancia con sus motivaciones más profundas.
- Visión: Es describir cómo logra su realización el servicio de alimentación. Debe dirigirse primordialmente hacia las necesidades de los empleados y de la sociedad, porque ambos desean saber si el futuro que quiere crear el servicio de alimentación está en consonancia con sus motivaciones y preocupaciones.
- Valores: Son reglas para vivir. Son creencias profundamente arraigadas de que una cierta forma de ser o un determinado resultado es preferible a otro, y deben apoyar la misión y la visión.
- Políticas: Son una guía de pensamiento para tomar decisiones en una determinada situación. Una política determina "qué hacer".
- Procedimientos: Establecen pasos para la ejecución de ciertas actividades que se llevan a cabo, particularmente en el nivel técnico del sistema. (2)

b. Mercadeo

Se puede definir como el hecho de desarrollar productos, programas y servicios, para satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios. Se puede decir que el mercadeo permite aplicar las disciplinas empresariales a la dirección y gestión de los servicios de alimentación, lo que permite mejorar la calidad de los productos y servicios que estos ofrecen el proceso de asegurarse de que las tareas se llevan a cabo tal como se planearon y que estén acordes con los objetivos fijados por los subsistemas de dirección. (2)

c. Control

Se refiere al proceso de asegurarse que las tareas se llevan a cabo tal como se planearon y que estén acordes con los objetivos fijados por los subsistemas de dirección. Está constituido por los siguientes elementos:

- Control de calidad
- Control de la seguridad
- Control de costos

d. Financiero

La contabilidad se conoce comúnmente como el lenguaje de las finanzas lo cual hace referencia a los activos que tienen un grado de liquidez, dinero en efectivo, créditos, depósitos en entidades financieras, divisas y tenencias bonos de una institución o empresa. (15)

El sistema de contabilidad se diseña de tal forma que constituya un marco de trabajo para proporcionar datos financieros que muestren la posición financiera del servicio de alimentación y los resultados de su operación. (2)

e. Compras

Puede definirse como la relación entre los volúmenes de producción, los precios de los alimentos y el número de raciones. La compra de alimentos es una de las funciones más importantes en un servicio de alimentación. Representa alrededor del 50% o más del presupuesto de gastos. (4)

Uno de los aspectos más importantes en la compra es la necesidad de establecer y mantener una reputación de honestidad e integridad en las transacciones con los proveedores y vendedores las compras.

Cada servicio de alimentación tiene tres opciones:

- Producir completamente la preparación, partiendo de ingredientes crudos.

- Comprar algunos ingredientes ya procesados y mezclarlos con otros ingredientes crudos.
- Comprar todo el producto a un proveedor.

Los factores involucrados en la decisión de hacer o comprar son:

- Calidad
- Cantidad
- Servicio
- Costo

f. Suministros

Es el proceso que consiste en recibir, almacenar y distribuir los productos que llegan al servicio de alimentación.

- Recibo: Puede definirse como el proceso que asegura que los productos que despacharon los proveedores sean realmente los que ordenó el subsistema de compras. Consiste en verificar que la calidad, el tamaño y la cantidad de los productos estén acordes con las especificaciones, verificar que el precio de la factura se ajuste al acordado, aceptar o rechazar los productos según lo que arrojen las verificaciones anteriores, registrar las cantidades y tipos de productos que se reciben diariamente y trasladar los productos a los sitios apropiados de almacenamiento, producción o servicio.
- Almacenamiento: Cuando los productos ya han sido recibidos adecuadamente, se distribuyen directamente a los sitios de producción o de servicio, o a los locales de almacenamiento, para lo cual existen dos tipos básicos de almacenamiento para alimentos de acuerdo con sus características, los alimentos no perecederos deben guardarse en almacenamiento refrigerado o congelado, mientras que los alimentos perecederos se guardan en almacenamiento seco.

- Distribución de los productos: Es el proceso para suministrar los alimentos y otros artículos no comestibles a las unidades de producción y de servicio una vez que se han recibido y almacenado. (2)

g. Producción

Es la función de convertir los alimentos adquiridos de diferentes formas en preparaciones para los menús que se servirán en las distintas comidas a los pacientes.

La gerencia de producción comprende las siguientes actividades:

- Planeación de la producción: Está integrada por la proyección de la demanda y la programación de la producción.
- Control de los ingredientes: Esta actividad la realiza el subsistema de suministros, pero le corresponde a producción controlar su eficiencia y efectividad, pues en esta sección es donde se preparan las recetas con los ingredientes entregados.
- Determinación de los sistemas de producción: Comprende las estrategias de producción y los métodos de producción y de cocción.
- Control de la calidad y la cantidad de los alimentos: Este control abarca los aspectos nutricional, sensorial y microbiológico y la cantidad de los mismos. (2)

h. Servicio

El servicio puede definirse como la preparación de los locales y los equipos para obtener las porciones y ensamblar y distribuir los alimentos preparados a los usuarios, así como el acto mismo de servirlos.

El propósito del subsistema de servicio es servir una buena variedad de alimentos nutritivos, seguros, de óptima calidad, apariencia, sabor y textura, fáciles de

manipular por el usuario, servidos a la temperatura correcta, en el momento oportuno, de una manera agradable y al usuario correcto.

Proceso del subsistema de servicio:

- **Empaque:** Es el medio por el cual el servicio de alimentación presenta el producto de una manera conveniente y atractiva para consumirlo. Así mismo, sirve para proteger y transportar dicho producto.
- **Distribución.** Es el medio por el cual es trasladado el producto.
- **Arreglo del consumo:** En el caso del servicio de alimentación hospitalario las camas se emplean para el consumo de los alimentos, en este caso, se pone una mesa especialmente adaptada para este fin, buscando brindar la mayor comodidad posible al paciente. (2)

5.3.9 Áreas del proceso operativo de un servicio de alimentación

El proceso operativo se desarrolla en cada una de las áreas en donde se transforma la materia prima. Este proceso inicia desde el almacenamiento hasta la distribución, integrando el área física y los recursos tecnológicos como la dirección y el control del servicio. Es necesario conocer las características de cada una de las áreas de un servicio de alimentos con el fin de identificar su importancia individual e integral dentro del sistema. Las áreas del proceso operativo son las siguientes: (4)

- a. **Área de almacén de víveres:** Lugar donde se recibe, almacena y conserva la materia prima, también se controlan y distribuyen los enseres, materiales y equipo de consumo e inventariable. Se encuentra integrada por diferentes secciones:
 - **Sección de recepción:** Lugar donde se recibe, verifica y selecciona el producto abastecido por los proveedores, está constituida por tres zonas: Zona de almacenamiento temporal de perecederos, zona de guarda de enseres y zona de aseo.
 - **Sección de control administrativo:** Lugar donde se llevan a cabo los procedimientos de control administrativo, facturas, remisiones, requisiciones de materia prima y el control de inventario.

- b. Área de preparación previa: En este lugar se realizan las acciones preliminares de pesa y medidas, se selecciona la materia prima y se aplican las técnicas de higiene para prevenir que a las áreas de procesamiento de alimentos entren con alto riesgo de contaminación. Está compuesta por la sección de higienización, corte, pesas y medidas. En esta área se limpian, lavan, montan y pesan los víveres que posteriormente se tendrán que cortar, picar, pesar y racionar; también se agrupan los ingredientes por tipo de preparación, menú y tiempo de consumo, conservándolos hasta ser entregados al área de cocción.

Se compone de las siguientes zonas:

- Zona verde: Para limpieza de vegetales y frutas.
- Zona roja: Para el procesamiento técnico de carnes, aves, pescados, vísceras y embutidos.
- Zona amarilla: Para las preparaciones preliminares de los cereales, las leguminosas. Las latas y productos empaquetados.
- Zona blanca: Para lácteos, huevo y productos derivados de estos.
- Zona rosa: Para pesas, medidas y racionamiento por unidades, y para la integración en preparaciones que llevan aderezo y no que requieren de cocción.

- c. Área de cocción y aderezo: En esta área los ingredientes procesados higiénicamente y racionados se transforman por medios físicos (calor) para hacerlos comestibles, luego se aderezan y entregan para su distribución. Se integra por dos secciones:

- Sección de cocción: En esta área los alimentos se transforman mediante aplicación de calor en sus diversas técnicas como asado, horneado, vapor, fritura y ebullición. Esta sección es conocida como zona de calientes, debido a que es el lugar donde se ubican los equipos transmisores de esa energía, incluye la campana de extracción de vapor y humo.

- Sección de aderezo: Es el área donde las preparaciones e ingredientes se unen con otro tipo de mezclas o condimentos para dar la presentación final del platillo. También se dividen en raciones y se cuentan individualmente.

d. Área de distribución de preparaciones

Tabla 2

Tipos de servicio de distribución de alimentos

Tipos de servicio	Autoservicio	<ul style="list-style-type: none"> • Cafetería tradicional • Cafetería flujo libre • Cafetería electrónica • Máquinas vendedoras • Buffets
	Servicio bandejas	<ul style="list-style-type: none"> • Centralizado • Descentralizado • Mixto
	Servicio meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrador • A la mesa • Comida portátil

Fuente: Dárdano C. Lineamientos para organizar el Servicio de Alimentación. 2012 (15)

- Servicio de bandejas

Este consiste en la preparación de comidas servidas en bandeja para personas que están hospitalizadas o son inválidas y les es imposible asistir al comedor. Los tipos de servicio de bandejas son:

Centralizado: El área de preparación de alimentos y el área de distribución de los alimentos en bandejas están localizadas en el mismo lugar. El alimento es preparado en una cocina central y allí se sirven las diferentes preparaciones del menú a las bandejas, para luego distribuirlas en carros-termo a los comensales, también se puede utilizar cadena caliente con emplatado en office de plantas.

Descentralizado: El área de preparación de alimentos y el de distribución de los mismos en bandejas están en diferente lugar. Los alimentos ya preparados son transportados en carros-termo a las cocinetas en donde se sirven en bandejas individuales.

Mixto: Se presenta cuando las áreas de procesamiento se ubican cerca de las zonas de distribución y se utilizan las mismas instalaciones del área de cocción aprovecha el área para el preensamblado, ensamblado y distribución de las bandejas o los patillos. La distribución al comensal es directa, hasta donde este se encuentre. (4)

El objetivo es minimizar el tiempo en la distribución, generalmente en los centros hospitalarios el departamento de enfermería es el encargado de velar por la calidad y eficacia del servicio al ser la alimentación parte del tratamiento del paciente. Esto supone que: Enfermería debe controlar los carros que le lleguen de inmediato, a fin de verificar la presentación, temperatura, dietas, entre otros, de observarse deficiencias debe comunicarlo al encargado del servicio de alimentación y rechazar la bandeja deficiente.

Se cree el necesario espíritu de equipo entre cocina y enfermería como integrantes todos de un único servicio de alimentación. (17)

e. Área de dirección del servicio

En esta área se ubica el personal de mando y es donde se realizan todas las funciones técnicas del servicio: Planeación, control financiero, organización de la producción y evaluación de la calidad de la atención. Se coordina con otras áreas o con otros organismos internos y externos relacionados con el servicio de alimentos. Está integrada por las siguientes zonas.

- Zona secretarial: Espacio donde se lleva a cabo la captura y archivo de la información, los registros y controles operativos simples.
- Zona comunitaria: Corresponde a la sala de juntas y reuniones de todo el personal del servicio.

f. Área de servicios

Este espacio está dedicado para las actividades de higiene personal y las necesidades fisiológicas del personal. Es necesario y obligatorio que se ubiquen

regaderas y retretes en un área contigua al servicio, lo que evita que el personal se desplace fuera del área del servicio. (4)

5.4 Outsourcing o subcontratación de servicios

Subcontratación (del inglés outsourcing), también llamado tercerización o externalización, es una herramienta gerencial que se utiliza en el mundo empresarial, que consiste básicamente en que una organización contrata a otra empresa especializada para que se hagan cargo o faciliten las actividades y tareas laborales. Es decir, es la movilización de recursos hacia otra organización a través de un contrato.

El outsourcing es un método innovador, el cual transfiere a terceros ciertos procesos complementarios que no forman parte de la dirección principal del negocio, permitiendo la concentración en las actividades esenciales a fin de obtener competitividad y resultados tangibles.

Las empresas recurren al outsourcing para mejorarla efectividad que permita orientar los esfuerzos de la organización al cumplimiento de su misión, además de cubrir costos. (18)

5.4.1 Contratación del servicio de alimentos

Cada vez es más común que diversas instituciones de tipo industrial, educativo y hospitalario entreguen la dirección de su servicio de alimentación a una compañía contratista u outsourcing. La dirección de un servicio de alimentación es una tarea compleja y costosa. De allí que muchas veces las instituciones se enfrentan al dilema de seguir administrándolo directamente o de delegar esta función, total o parcialmente, en una compañía contratista de las muchas que han irrumpido con este fin en el mercado. (2)

5.4.2 Ventajas y desventajas de la contratación del servicio de alimentos

Existen diversas razones por las cuales una institución puede desear ceder la dirección del servicio de alimentación; por ejemplo, altos costos de operación, problemas laborales, carencia de personal capacitado para su administración, deseo de “desentenderse de dicho problema” y quejas continuas acerca de la calidad del servicio. Sin importar las razones, una institución debe analizar cuidadosamente las ventajas y desventajas de tomar la decisión de contratar este servicio.

a. Ventajas

- Tener disponibles todas las técnicas y servicios para administrar un servicio de alimentación; por ejemplo, menús, recetas, especificaciones de compra, registros y controles de costos, manuales, procedimientos y materiales de adiestramiento en servicio.
- Reducir costos de alimentos por compra en grandes volúmenes.
- Tener acceso a personal más especializado y capacitado.
- Disponer de personal de reserva.
- Hacerse cargo de todos los problemas laborales.
- Ejercer mejores controles fiscales.
- Suministrar supervisión estandarizada.
- Algunas veces, proporcionar mejores productos, a causa de su más amplio poder de compra.

b. Desventajas

- Pueden ser costosas, por la utilidad que esperan obtener.
- Son solo tan buenas como el personal directivo y de supervisión que tengan.
- Un mal contrato puede dar malos resultados.
- En algunos casos se presenta falta de cooperación entre la compañía contratista y ciertos departamentos de la institución.
- Las comunicaciones no siempre se manejan adecuada y rápidamente.
- Algunas veces, los menús no se adecuan a las necesidades y expectativas de los usuarios.

- Si la compañía contratista está interesada únicamente en ganar dinero, el servicio puede ser deficiente.
- Los salarios del personal de la compañía pueden ser bajos y ocasionar poca motivación.

5.4.3 Elaboración de un pliego de condiciones

La elaboración de un pliego de condiciones para el proceso de selección de un contratista, es buena por varias razones, entre las cuales se pueden mencionar:

- a. Indica exactamente qué servicios se deben proporcionar.
- b. Dice claramente las responsabilidades y deberes de ambas partes, en caso de celebrarse el contrato.
- c. Indica específicamente todas las consideraciones generales y legales que integran el contrato.
- d. Asegura que todas las compañías liciten la misma cosa.
- e. Motiva a las directivas de la institución a pensar acerca de que esperan del servicio de alimentación, de tal forma que las propuestas de las diferentes compañías contratistas estén de acuerdo con los deseos de la misma.

Aunque el formato del pliego de condiciones puede variar de acuerdo con las necesidades de la institución, en general puede tener la siguiente información:

- Condiciones para participar (inscripción en registro de proveedores, acreditación de tiempo mínimo de existencia de la compañía, pruebas de organización y capacidad financiera y económica, acreditación de experiencia, antecedentes y capacidad técnica en la prestación de los servicios requeridos).
- Información general acerca de la institución.
- Información específica sobre el servicio de alimentación.
- Invitación a licitar y propósito de la solicitud de una propuesta.
- Condiciones generales y requerimientos e instrucciones específicas.

Esta última puede incluir lo siguiente:

- Forma de presentación de las propuestas.

- Fecha, lugar y hora de apertura y cierre de licitación.
- Número de copias que debe tener la propuesta.
- Documentos que deben acompañar la propuesta.
- Forma de solicitar aclaraciones.
- Servicios que se deben prestar: número de comidas, precio, menús (cantidad, calidad); horarios de funcionamiento y servida; otros servicios; especificaciones de productos.
- Vigencia de la propuesta.
- Obligaciones del contratista y de la institución.
- Requerimientos de personal (pago de salarios y prestaciones).
- Duración del contrato.
- Forma de pago.
- Garantía de seriedad de la propuesta y del contrato, multas y clausula penal pecuniaria.
- Firma y gastos del contrato, así como la caducidad del mismo.
- Evaluación de las propuestas: aceptación o rechazo de las mismas y plazo de adjudicación.
- Minuta de contrato. (2)

5.4.4 Patrón y programa de menús

Deben someterse a aprobación previa por parte de la institución, porque las normas para ellos las debe dar esta última y no la empresa contratista. Para ello, hay que establecer de antemano las porciones adecuadas de cada alimento o preparación y señalar claramente las políticas nutricionales.

5.4.5 Especificaciones de la calidad de los alimentos que se van a suministrar

Debe haber completa claridad acerca de la calidad de los alimentos que se van suministrar, para lo cual hay que conocer los proveedores, así como las políticas y normas que tenga la compañía contratista en este aspecto.

5.5 El servicio de alimentación como un subsistema del Sistema de Nutrición y Dietética

El servicio de alimentación es un subsistema del sistema de nutrición y dietética, que está constituido por otros dos subsistemas: El de nutrición normal y clínica y el de nutrición comunitaria, con los cuales interactúa y tiene interdependencia. A su vez, el servicio de alimentación, considerado como sistema, incluye nueve subsistemas, cuatro de los cuales son subsistemas de dirección y de gobierno (gerencia integral, mercadeo, control y finanzas), otros cuatro son operativos (compras, suministros, producción y servicio) y el noveno es el subsistema físico, en el cual se realizan las actividades de los anteriores.

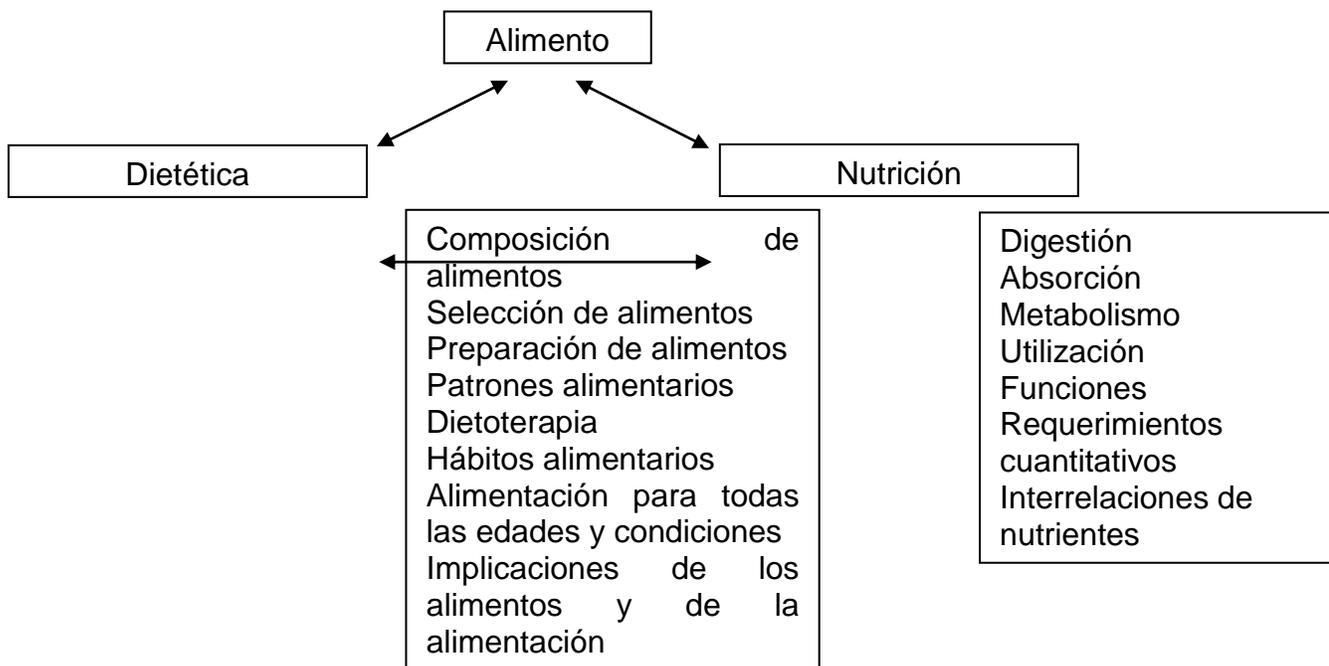
Actualmente, se considera que la nutrición se ocupa de estudiar la acción, e interacción y balance de los alimentos, nutrientes y otras sustancias afines, en relación con la salud y la enfermedad, los procesos mediante los cuales el organismo ingiere, digiere, absorbe, transporta, utiliza y excreta las sustancias alimenticias como fines de crecimiento y reproducción y las implicaciones sociales, económicas, culturales y psicológicas de los alimentos y de la alimentación.

La presencia de la ciencia de la nutrición en el servicio de alimentación también permite el cálculo de nutrientes a aportar para el total de comensales, como también cubrir con las necesidades de cada uno de ellos, siendo ellos personas sanas o con alguna patología.

La dietética se define, a su vez como la aplicación práctica de la nutrición a individuos y grupos sanos y enfermos.

Las dos ciencias están íntimamente interrelacionadas y tan estrechamente ligadas que se puede decir que son inseparables, pues ambas tienen que ver con los alimentos y con la gente. (2)

Figura 3
Relaciones entre la nutrición y la dietética



Fuente: Tejada B. Administración de Servicios de Alimentación. 2007 (2)

5.6 Planificación del menú

La palabra menú puede definirse como el conjunto de preparaciones que constituyen una comida, en un servicio de alimentación es el documento de trabajo más valioso e indispensable para su administración, ya que este es el centro alrededor del cual giran las operaciones del servicio.

No es posible ordenar, preparar y servir alimentos adecuadamente sin una planificación previa del menú. Así mismo, ningún programa de promoción de ventas o mercadeo puede llevarse a cabo si no se hace fundamentándose en el menú. (19)

5.6.1 Objetivos del menú

El menú cumple con varios objetivos, para los comensales sirve como medio de información sobre los productos que se sirven, las alternativas disponibles y sus precios, lo guían a seleccionar aquellos platillos que le satisfagan y además

convengan a la administración del servicio de alimentación. El menú también sirve como un medio para brindar educación alimentaria y nutricional a los comensales y este es un objetivo importante cuando se planifican menús para grupos de población, puesto que les servirá de ejemplo de cómo deben comer en sus hogares.

Para el personal que trabaja en el servicio de alimentación, el menú es el medio por el cual se les comunica cuales son los productos que se deben preparar, cuáles son las operaciones que se van a realizar y cuando se deben realiza. El menú es, en gran medida, el responsable de la reputación del servicio de alimentación. (19)

5.6.2 Planificación del menú

Planificar un menú consiste en determinar las preparaciones que se servirán en un tiempo de comida, describiendo cómo se prepararán, en qué tiempo de comida se servirán y en qué cantidad. Debido a la importancia y al significado que tiene el menú, este debe ser planificado por una persona con conocimiento y experiencia sobre el proceso, lo cual requiere de tiempo y dedicación.

Al planificar un menú se debe tener en cuenta el logro de varios objetivos que son:

- a. Satisfacer las necesidades nutricionales de los comensales.
- b. Cumplir con los requerimientos de las prescripciones terapéuticas de alimentación.
- c. Cumplir con los requerimientos nutricionales de la población.
- d. Complacer y agradar a los comensales.
- e. Seguir los lineamientos administrativos del servicio de alimentación.
- f. Utilizar eficientemente los recursos materiales y humanos considerando los horarios de trabajo, la carga de trabajo y la moral de los empleados.
- g. Mantener el gasto de alimentos dentro del presupuesto establecido para el funcionamiento del servicio.
- h. Desarrollar controles para evaluar el menú en forma cuantitativa y cualitativa.
- i. Mantener y promover la reputación del servicio de alimentación través del uso de alimentos de alta calidad, inocuos, variados y populares.

5.6.3 Factores que influyen en la planificación del menú

El tipo de menú varía de institución a institución, pero existen una serie de factores que lo determinan y que son universales para todos los servicios.

- a. Las características de la población que se va a atender: Necesidades nutricionales, necesidades psicológicas y sociales, expectativa, hábitos alimentarios y preferencias alimentarias.
- b. La estructura de la organización del servicio de alimentación, tipo y capacidad del equipo, así como tamaño del almacenamiento.
- c. La cantidad, capacidad y tipo de personal y los horarios de trabajo.
- d. El presupuesto disponible para el servicio de alimentación y distribución del mismo.
- e. Las influencias externas como: Disponibilidad estacional de alimentos.
- f. Características de los alimentos y métodos de preparación, clima, combinaciones de preparaciones según sus características sensoriales (textura, olor, color, sabor, forma y consistencia), valor de saciedad y métodos de preparación.

La planificación de la alimentación de individuos que están hospitalizados debe planificarse usando como base la dieta normal o libre, haciendo las modificaciones precisas para satisfacer las necesidades y requerimientos específicos de los pacientes de acuerdo a su enfermedad, garantizado la adecuación nutricional y terapéutica para que el paciente recupere su salud. (19)

5.6.4 Metodología para la planificación del menú

- a. Determinar las características de los comensales

Las características de la población que deben tomarse en cuenta son: Edad, sexo, estado fisiológico, actividad física, hábitos alimentarios, preferencias alimentarias, educación, nivel socioeconómico y motivación. Esta información tiene como objetivo adaptar la dieta a las necesidades de los comensales.

- b. Establecer el número de comensales

Debe conocerse para cada tiempo de comida el número exacto o aproximado de individuos a los cuales se les brindará alimentación, tanto para los días ordinarios de

trabajo, como para los fines de semana y días festivos. Además, es de la suma importancia determinar a qué porcentaje se le servirán dietas especiales o terapéuticas. Solamente teniendo esta información se podrá hacer un cálculo exacto de las cantidades de alimentos que hay que producir, evitando de esta forma sobrantes o faltantes. Esto permitirá llevar un control exacto y real de la producción y de su costo.

En este apartado también deberá definirse si se le servirá alimentación al personal que labora en la institución.

c. Requerimientos nutricionales

El cálculo de los requerimientos nutricionales de la población, se deben realizar utilizando las tablas más recientes formuladas por organizaciones internacionales reconocidas, como el Instituto de Nutrición de Centroamérica y Panamá (INCAP).

La necesidad de energía, corresponde a la cantidad de alimentos necesaria para equilibrar el gasto energético que permita mantener un tamaño y composición corporal y un nivel de actividad física necesaria y deseable, conforme con un estado duradero de buena salud. Un individuo satisface sus requerimientos de energía a través del consumo de alimentos que le provean nutrientes en cantidades adecuadas para cubrir sus necesidades de energía. (19)

El cálculo de los requerimientos de un grupo de población puede hacerse a partir del promedio aritmético simple de los requerimientos dietéticos diarios de los grupos de personas a quienes se les proporcionará alimentación.

Tabla 4

Requerimiento energético en niños y niñas menores de 10 años de edad

Edad	Peso	Requerimiento energético diario por peso	
Meses	Kg	Kcal (kJ)/kg/día	
Niños/ Niñas			
<3	4.3	102	(428)
3-5	6.7	82	(343)
6-8	7.9	79	(329)
9-11	8.8	89	(334)
Años			
Niños/Niñas			
1-1.9	10.6	81	(340)
2-2.9	13.0	83	(343)
3-3.9	15.2	79	(328)
4-4.9	17.3	76	(315)
Niños			
5-5.9	18.3	74	(310)
6-6.9	20.4	73	(305)
7-7.9	22.6	71	(295)
8-8.9	25	69	(285)
9-9.9	27.6	67	(280)
Niñas			
5-5.9	17.7	72	(300)
6-6.9	19.7	69	(290)
7-7.9	21.9	70	(280)
8-8.9	24.6	64	(265)
9-9.9	27.6	61	(255)

Fuente: Menchú M, Torún B, Elías L. Recomendaciones Dietéticas Diarias del INCAP. 2012 (20)

d. Análisis del menú

El análisis del menú es esencial en la planificación y consiste en estudiarlo paso a paso, considerando todas las etapas del proceso, para obtener al final el patrón de menú y el ciclo de menú.

- Tipo de menú

El tipo de menú que se usa en un servicio de alimentación institucional, depende de la clase de comensal, el tipo de servicio, el presupuesto y las políticas de la institución.

- Patrón de menú

Incluye información relacionada con el conjunto de tiempos de comida que ofrece el servicio de alimentación, grupos de alimentos que se incluyen en cada tiempo de comida, preparaciones de alimentos de cada grupo y algunas preparaciones que no cambian durante el ciclo, además de los tamaños de porción para cada preparación, el ciclo de menú se elabora siguiendo el patrón de menú.

Para elaborar un patrón de menú se deben seguir algunos pasos como: Distribución de energía por tiempo de comida, distribución del contenido de nutrientes, tamaño de la porción y verificar la estructura del patrón de menú.

- Ciclo de menú

Es una secuencia planeada, que se repite con intervalos regulares de tiempo. Es la forma más sencilla y práctica de reducir la monotonía. En hospitales, es necesario conocer la permanencia promedio de un paciente.

Debe proporcionar información como:

- Nombre de la preparación: Arroz con arvejas y no solo arroz, papaya en trocitos y no solo papaya o fruta, refresco de melón y no solo refresco.
- Método de cocción: Papas al horno y no solo papas, pollo en salsa de champiñones y no solo pollo.
- Número o código de receta, si existe un recetario.

El servicio de alimentación debe contar con su formato de ciclo de menú completo, con todas las semanas y otro que se publique o entregue a la empresa contratada para la producción de alimentos. (19)

- Estandarización de recetas

La estandarización de recetas o cálculo de ingredientes de las preparaciones que incluye el ciclo de menú puede realizarse de manera práctica o teórica utilizando métodos como el del factor, para lo que es vital contar con un recetario que contenga todas las recetas estandarizadas que se usan en el servicio de alimentación. La mayoría de servicios funcionan sin contar con uno, confiando únicamente en la buena memoria del personal de cocina que ha trabajado en ellos durante años, esto da como resultado que el cálculo de ingredientes no sea exacto y como consecuencia siempre hay cambios en el menú además de muchos ingredientes faltantes y sobrantes que no se controla y provocan pérdidas. Muchos de estos servicios de alimentación no son administrados por un nutricionista, por lo que si un profesional llega a uno de ellos se esperará que inmediatamente inicie el proceso de estandarización de recetas, lo que le permitirá trabajar en forma más eficiente.

- Método del factor:

- Convertir todos los ingredientes a pesos. Si las cantidades de algunos alimentos son muy pequeñas para convertirlas a pesos, utilizar medidas de volumen.
- Conocer el número de raciones de la receta original.
- Calcular el Factor Base (F.B) el cual se obtiene dividiendo el número de Raciones Deseadas (R.D) entre el número de Raciones Conocidas (R.C) por medio de la siguiente fórmula:

$$F. B. = R. D / R. C.$$

- Por ejemplo: en una receta de 50 raciones que se desea aumentar a 125 raciones, $F. B. = 125/50 = 2.5$

Multiplicar la cantidad de cada ingrediente de la receta original por el factor base y sumar estos resultados. (2, 4, 17)

5.6.5 Solicitud de dietas

Es el proceso que se encargará de recopilar información acerca del tipo de menú que se brindará a los pacientes, para lo cual se deben determinar algunos aspectos

como: Mecanismo para que el personal médico solicite las dietas, normas para solicitar y despachar las dietas y los tipos de dietas que se tendrán en la institución.

a. Tipos de dietas

La dieta es conocida como el conjunto de alimentos y platillos que se consumen cada día. Las dietas hospitalarias, son planes de alimentación mediante los cuales se seleccionan los alimentos más adecuados, para garantizar que un enfermo hospitalizado mantenga o alcance un estado de nutrición óptimo, se consideran un elemento esencial del proceso de recuperación del enfermo, que parte de sus necesidades y restricciones. (21, 22)

Tipos de dietas:

- Dieta Basal: También denominada dieta libre, básica, adecuada, general estándar o corriente. Incluye todo tipo de alimentos en cualquier preparación, de ella se derivan todas las demás dietas; está indicada en pacientes que no necesitan restricción de alimentos, preparaciones o nutrientes.

Dietas modificadas en consistencia y textura

- Líquidos claros: Es una dieta progresiva en la cual se suministran líquidos claros no viscosos, de fácil digestión y proporciona un mínimo de residuo intestinal.
- Líquidos completos: Es una dieta progresiva, de transición alimentaria, en la cual se proporcionan alimentos líquidos o semilíquidos.
- Blanda: Es de transición entre la dieta de líquidos completos, la alimentación enteral, parenteral o mixta y una dieta normal; es una dieta no productora de gas, también se denomina dieta de protección gástrica.

Dietas modificadas en contenido nutricional y energético

- Hipograsa: Modificada en el contenido de grasa, eliminando preparaciones fritas, embutidos, mantequilla, crema de leche, carnes rojas grasosas, pollo con piel y pescado con piel, leche entera, queso doble crema, aderezos; con el fin de reducir el nivel sérico de colesterol.

- Hiposódica: Se restringe la adición de sal en las preparaciones y los alimentos fuente de sodio, sin modificar las preparaciones de la dieta normal.
- Hipoproteica: Menor de 0.8 g/kg/día, dieta baja en aporte de proteínas se emplea cuando es necesario un control sobre el metabolismo proteico en especial sobre los metabolitos resultantes del catabolismo de las proteínas de la ingesta. La cantidad de proteína permitida va a depender del grado en el que se encuentre la enfermedad; habitualmente se prescribe aporte de proteína de 0.75 o 0.5 g/kg/día, que no supere los 40 g/día, teniendo en cuenta proteína de alto valor biológico.
- Hiperproteica: Más de 1.5 g/kg/día, dieta alta en proteínas, se emplea en pacientes hipercatabólicos o con pérdida masiva de proteínas por orina.
- Hipocalórica: Proporciona menos calorías que las requeridas, generalmente se manejan dos valores, dieta de 1500 kcal y dieta de 1000 kcal, con el fin de genera un balance negativo, (referente a ingesta vs gasto energético) se prescribe en personas adultas que tienen un índice de masa corporal (IMC) mayor a 25. La restricción en calorías es de acuerdo al estado nutricional del paciente.
- Hipercalórica: Proporciona más calorías que las requeridas, para genera un balance positivo, (referente a ingesta vs gasto energético) se prescribe a pacientes que tienen un déficit de peso corporal del 20% o más. (22)

5.7 Validación y socialización de documentos

5.7.1 Validación

La validez, entendida como el grado en que un instrumento mide aquello que realmente pretende medir o sirve para el propósito para el que ha sido construido, puede referirse al contenido o al constructo.

El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones”.

La evaluación mediante el juicio de expertos consiste, en solicitar a una serie de personas la demanda de un juicio hacia un objeto, un instrumento, un material de enseñanza, o su opinión respecto a un aspecto concreto. Se trata de una técnica cuya realización adecuada desde un punto de vista metodológico constituye a veces el único indicador de validez de la información presentada. (23)

a. Descripción del proceso de validación

Se debe seleccionar a un grupo de jueces expertos cuya trayectoria se caracterice por una larga experiencia en el tema a evaluar, se puede utilizar el método de evaluación individual, en el que cada experto debe responder a un cuestionario acerca de la información presentada y proporcionar sus valoraciones de forma independiente sin contar con el resto de evaluadores. En otras palabras, los expertos no deben consensuar sus juicios, sino que el investigador se encarga de tomar nota de las mismas y de las observaciones pertinentes para realizar las modificaciones oportunas.

Por lo que atañe al número de expertos necesarios, no hay un acuerdo unánime para su determinación. La selección del número de expertos depende de aspectos como la facilidad para acceder a ellos o la posibilidad de conocer expertos suficientes sobre la temática objeto de la investigación. (23)

b. Descripción del cuestionario de validación para el juicio de expertos

Para el juicio de expertos se adoptará el método de evaluación individual, en el que cada experto deberá responder a un cuestionario sobre la propuesta a validar.

Este instrumento de validación se debe elaborar con preguntas de acuerdo a lo que se requiere evaluar. La presentación de los ítems o cuestionamientos, pueden efectuarse exponiendo diferentes afirmaciones a valorar en base a una escala de Likert en la que se expresa de mayor o menor acuerdo y en cada pregunta se ofrece una casilla de observaciones sobre la valoración. De acuerdo a las respuestas

proporcionadas por los profesionales puede realizarse una valoración total tomando en cuenta diferentes niveles de aceptación.

Una vez finalizada la evaluación, se tendrán en cuenta las aportaciones de los expertos para realizar las modificaciones oportunas. (23)

5.7.2 Socialización

Hace referencia a utilizar todas las vías posibles para comunicar el proyecto, plan de trabajo o documentos de planificación con la participación de todo el personal involucrado; implica la comunicación constante con palabras y acciones. (24)

Los procesos de evaluación y socialización proporcionan una oportunidad para revisar y comentar desde un punto de vista crítico el contenido de un documento y el proceso seguido, corregir los supuestos y las interpretaciones incorrectas así como ofrecer información adicional que puede servir para afinar su contenido. Con estas acciones, las partes interesadas contribuyen de manera importante a garantizar que todas ellas perciban el contenido como fiable.

El proceso de validación y socialización proporciona una oportunidad para demostrar a los diferentes actores del compromiso con un sistema transparente y de rigor científico para el desarrollo de un documento que posteriormente van a implementar y utilizar. (24)

5.8 Contextualización

La Municipalidad de San Felipe, Retalhuleu, ha dado en usufructo un terreno de 8,400 m² en la finca municipal San Cayetano, que contempla la construcción de los siguientes módulos:

- a. Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN)**
- b. Clínica de consulta externa y oficinas de APEVIHS**
- c. Albergue “María Clemencia Mérida”:** Este albergue está diseñado para dar cobijo a 30 niños y 30 niñas que vivan o que sean víctimas del VIH y necesiten de

cuidados esenciales para que crezcan con amor y valores que les permitan convertirse en ciudadanos y ciudadanas productivos para el país. Contará con dormitorios, estaciones de enfermería, guardería, salones de clases, biblioteca, comedor, servicio de alimentación, lavandería, bodegas, intendencia y una pequeña área recreativa.

d. Instituto de Investigaciones Nutricionales y Enfermedades

Tropicales: Como parte del compromiso de generar y difundir evidencia científica que brinde respuesta a los principales problemas nutricionales y de salud del departamento y la región, se ha contemplado la construcción de este centro de investigación aplicada que abrirá sus puertas para que científicos, académicos y estudiantes de pre y postgrado del país y el extranjero encuentren las condiciones y un ambiente propicio para la generación y la disseminación del conocimiento.

El Proyecto que se está proponiendo para la sostenibilidad del Complejo San Felipe es el centro de producción de caracoles que consiste en la crianza y exportación de caracoles comestibles a Europa, gracias a la asistencia técnica y el trabajo colaborativo con empresas internacionales.

5.8.1 Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN)

La construcción de este centro es el inicio del Complejo San Felipe, el cual funcionará como un hospital especializado en la atención de las complicaciones originadas por la desnutrición y otras patologías nutricionales. Tendrá una capacidad de encamamiento para 16 pacientes y contará con los siguientes servicios: Emergencia, Rayos X, Laboratorio clínico, Central de equipos, Unidad de soporte nutricional (laboratorio de fórmulas enteral y parenteral), Farmacia, Bodega, Intendencia, salón de clases y dormitorios para personal médico y paramédico.

El CAUN estará integrado por un equipo multidisciplinario, para su funcionamiento diario se tiene previsto la contratación de 1 pediatra, 1 enfermera profesional, 2 a 3 enfermeras auxiliares, 1 nutricionista, 1 laboratorista, 1 químico farmacéutico, 1

encargado de farmacia, 1 encargado de la preparación de fórmulas y 1 encargado de intendencia, aproximadamente será un total de 20 colaboradores para este centro.

El área a beneficiar con este proyecto es la región suroccidente (región VI), que comprende los departamentos de Retalhuleu, Suchitepéquez, Quetzaltenango, San Marcos, Totonicapán y Sololá.

En este mismo sentido, la construcción de este centro incluye lo siguiente:

- a. Primera planta: Cuenta con un área de recepción de pacientes (rampa peatonal y área para ingreso de ambulancias), sala de espera, área para su evaluación (emergencia), sala de observación y estación de enfermería, dormitorio para enfermeras, área para almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, área para limpieza de intendencia, gradas para el segundo nivel e ingreso del personal. Todos los ambientes tendrán ventilación e iluminación natural y artificial, servicios (agua potable, electricidad, teléfono, internet, drenajes, cable de televisión, sistema de oxígeno y vacío, y otras facilidades propias de una sala de encamamiento).
- b. Segunda planta: Cuenta con una bodega de insumos, bodega de medicamentos, dormitorio para médicos, vestíbulo, la Unidad de Soporte Nutricional, oficina administrativa, cocineta, área de intendencia.

La construcción del CAUN surge para darle solución a las necesidades nutricionales por las que se está atravesando en la región y especialmente en el departamento de Retalhuleu. La desnutrición es una condición que provoca menos retención escolar, menor productividad, mayor propensión a adquirir enfermedades y hasta pérdida del coeficiente intelectual, efectos irreversibles durante toda la vida. Es por ello que al implementar este proyecto se pretende reducir el porcentaje de desnutrición de la región. (3)

VI. OBJETIVOS

6.1 Objetivo general

Desarrollar la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN), San Felipe, Retalhuleu, Guatemala, 2018.

6.2 Objetivos específicos

6.2.1 Establecer el funcionamiento de un servicio de alimentación contratada en un hospital de la red nacional de salud en Guatemala.

6.2.2 Diseñar la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales.

6.2.3 Validar técnicamente la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales con expertos en nutrición.

VII. MATERIALES Y MÉTODOS

7.1 Tipo de estudio

El estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal, debido a que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se someta a análisis; pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que hacen referencia; son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. Así mismo, de corte transversal porque se realizó en un momento determinado. (16)

7.2 Sujetos de estudio y unidad de análisis

7.2.1 Sujetos de estudio

- a. Nutricionista Jefe del servicio de alimentación de un hospital de la red nacional de salud de Guatemala.

- b. Nutricionistas responsables del proyecto Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN).

7.2.2 Unidad de análisis

Servicio de alimentación contratada de un hospital de la red nacional de salud en Guatemala.

7.3 Población

La población fue constituida por 1 profesional en nutrición Jefe del servicio de alimentación de un hospital de la red nacional de salud en Guatemala y 3 profesionales en nutrición responsables del proyecto CAUN.

7.4 Muestra

Para fines de este estudio no se contó con muestra debido a que se trabajó con el único Jefe del servicio de alimentación de un hospital de la red nacional de salud en Guatemala el cual por políticas de la Institución no se reveló su identificación y el total de los nutricionistas responsables del proyecto CAUN.

7.4.1 Criterios de inclusión

a. Nutricionistas que:

- Hayan laborado más de un año en la institución.
- Jefe del servicio de alimentación de un hospital de la red nacional de salud en Guatemala.
- Acepten participar en la investigación al firmar el consentimiento informado.

7.4.1 Criterios de exclusión

a. Nutricionista que:

- Se encuentre en periodo de vacaciones durante la recolección de datos.

7.5 Variables

Variable	Sub variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Escala de medición
Funcionamiento de un servicio de alimentación contratada en un hospital de la red nacional de salud en Guatemala	Aspectos administrativos	Actividades que conducen al servicio de alimentación a cumplir con los objetivos. Estos objetivos se alcanzan a través de actividades de planificación, organización, dirección, integración, control y evaluación del servicio de alimentación. (2)	Para fines de ésta investigación se refiere a la descripción de los procesos administrativos utilizados por el hospital de la red nacional de salud para la contratación de un servicio de alimentación contratada.	Descripción de los procesos utilizados.	<ul style="list-style-type: none"> • Selección del proveedor externo. • Funciones de la empresa contratada. • Características de la empresa (ubicación, forma de pago, facturación, registro sanitario, evaluación de áreas). • Número de preparaciones diarias. • Horarios de funcionamiento y servicio. • Precio por tiempo de comida servido. • Solicitud de dietas. (2)
	Menú	Conjunto de preparaciones que constituyen una comida en un servicio de alimentación, es el documento de trabajo más valioso e indispensable para su administración. (19)	Para fines de ésta investigación se refiere a la descripción de los procesos en los cuales se basa actualmente el servicio de alimentación para la planificación del	Descripción de los procesos que se llevan a cabo para la elaboración del menú.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación del menú. • Conocimiento del valor nutritivo del menú. • Ciclo de menú. • Recetas estandarizadas. • Tipos de dietas. (19)

			menú.		
	Recursos Humanos	Conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector. (2)	Para fines de esta investigación se refiere a la descripción de los trabajadores con los que cuenta el servicio de alimentación y acciones que realizan en áreas determinadas.	Descripción del recurso humano del servicio de alimentación.	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de la cantidad y funciones del personal que labora en el servicio de alimentación contratada. (2)
	Recepción de alimentos	Es el proceso que se utiliza para recibir las preparaciones en el servicio de alimentación, asegura que los productos que despacharon los proveedores sean realmente los que se ordenaron. (2)	Para fines de esta investigación se considera como el proceso que utilice el hospital para recibir la alimentación que lleva el servicio de alimentos contratado.	Descripción del proceso utilizado en el hospital para recibir los alimentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento del área de recepción. • Verificación de la calidad de los alimentos. • Determinación del proceso de recibo con lo solicitado. • Tamaño de porciones. (2)
	Distribución de alimentos	Es el proceso que establece la forma por medio de la cual serán servidos y distribuidos los alimentos de un servicio de alimentación. (2)	Para fines de esta investigación estará determinado por el proceso que se utilice en el hospital para la entrega de alimentos desde el área de recepción hasta la unidad donde se encuentre el paciente.	Descripción del proceso utilizado en el hospital para distribuir los alimentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Personal involucrado. • Empaque. • Arreglo del consumo. (2)

	Limpieza y manejo de desechos	Quitar la suciedad, hacer que un lugar quede sin aquello que le es perjudicial. (25)	Para fines de esta investigación se refiere al proceso que se realice en el centro hospitalario para realizar la limpieza de bandejas o material utilizado.	Descripción de los procesos utilizados en el hospital.	<ul style="list-style-type: none"> • Personal responsable. • Separación de desechos. • Utensilios utilizados. (2)
Propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN.	Sección 1 Terminología utilizada en el documento	Conjunto de términos o palabras propias utilizadas en una ciencia, técnica, o especialidad, o por un autor. (26)	Para fines de esta investigación estará determinado por la definición de todos los términos que se utilizarán en el documento.	Definición de los términos utilizados en el documento.	<ul style="list-style-type: none"> • Términos utilizados en la propuesta. • Definición de los términos utilizados en la propuesta.
	Sección 2 Bases de cotización	Apartado de un documento de cotización en el que se establecen los requisitos solicitados a los oferentes. (27)	Para fines de esta investigación se refiere a los requisitos que el CAUN solicitará a la empresa que desee ofertar al servicio de alimentación.	Descripción de los requisitos solicitados a la empresa contratada.	<ul style="list-style-type: none"> • Datos generales de la institución. • Lineamientos de cotización. (27)
	Sección 3 Disposiciones especiales	Apartado de un documento de cotización en el cual se desglosan instrucciones particulares para algún proceso que deben ser respetadas	Para fines se esta investigación estará determinado por las instrucciones que debe seguir el empresa contratada en el proceso de cotización del servicio de alimentos.	Descripción de las instrucciones que debe seguir la empresa contratada en el proceso de	<ul style="list-style-type: none"> • Objeto de la cotización. • Ficha de proceso. • Cronograma del proceso. • Invitaciones a ofertar y metodología. • Adquisición de los documentos.

		por los oferentes. (27)		cotización.	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido de la plica. • Criterios de calificación. • Adjudicación. • Lugar y plazo de entrega. • Pago. (27)
	Sección 4 Especificaciones generales y técnicas	Apartado de un documento de cotización en el cual se establecen los aspectos generales y se desglosan las características inherentes al objeto del proceso. (27)	Para fines de esta investigación se refiere a los aspectos generales y técnicos establecidos por el CAUN que la empresa que oferte al servicio de alimentos debe cumplir.	Descripción de los aspectos generales y técnicos que la empresa contratada debe cumplir.	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo I: Departamento de alimentación y nutrición. <ul style="list-style-type: none"> ○ Organización ○ Tercerización del servicio de alimentos • Capítulo II: Especificaciones técnicas de las dietas. <ul style="list-style-type: none"> ○ Dieta normal ○ Dietas terapéuticas • Capítulo III: Plan alimentario y nutricional. <ul style="list-style-type: none"> ○ Generalidades del menú ○ Planificación del menú (requerimientos nutricionales, distribución, patrón de menú, ejemplo de menú.) • Capítulo IV: Sistema administrativo del

					<p>servicio de alimentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitud de dietas ○ Recepción de dietas ○ Distribución de dietas ○ Limpieza y manejo de desechos ● Capítulo V: Norma técnica del servicio de alimentos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Instalaciones ○ Ambientación ○ Servicios básicos ○ Instalaciones sanitarias ○ Manejo y disposición de desechos sólidos ○ Control de plagas ○ Limpieza y desinfección ○ Mobiliario y equipo ○ Áreas del proceso operativo ● Capítulo VI. Recurso Humano. <ul style="list-style-type: none"> ○ Colaboradores ○ Normas de los colaboradores ○ Capacitación (4,19,21,27,28)
		Conferirle validez al documento tomando como referencia el conocimiento de expertos en nutrición.	Para fines de esta investigación se refiere a la aceptación del material elaborado, en	Porcentajes de aceptabilidad de los criterios de	<p>Escala de Likert:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Totalmente aceptable (TA) = 5 puntos. ● Aceptable (A) = 4 puntos.

<p>Validación técnica de la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN.</p>	<p>(24)</p>	<p>aspectos como: Estilo, calidad ortográfica y redacción, diseño, orden y comprensión, estructura, información presentada en cada capítulo, viabilidad y adecuación del documento.</p>	<p>evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Regular (R) = 3 puntos. • Necesita cambios (NC) = 2 puntos. • No aceptable (NA) = 1 punto. (16,29) <p>Valoración total: Mayor del 80% contenido aceptado, del 41 al 79% mejorar contenido y 0 a 40% no aceptado. (30)</p>
---	-------------	---	--------------------	---

VIII. PROCEDIMIENTO

8.1 Obtención de aval institucional

Se envió una carta dirigida al Director Ejecutivo y al nutricionista Jefe del servicio de alimentación de un hospital de la red nacional de salud en Guatemala que utiliza un servicio de alimentación contratada, el cual por políticas de la Institución no se revelará su identificación, para solicitar la autorización de realizar un diagnóstico de su funcionamiento con el objetivo de familiarizarse con los procesos realizados e identificar posibles debilidades que puedan evitarse en el CAUN. (Anexo 1)

Se estableció una reunión en donde fueron abordados los objetivos de la investigación, la metodología y la necesidad de la participación de este centro hospitalario.

8.2 Preparación y prueba técnica de instrumentos

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que se detallan a continuación:

8.2.1 Diagnóstico del funcionamiento del servicio de alimentación contratada de un hospital de la red nacional de salud en Guatemala

Para determinar el funcionamiento del servicio de alimentación contratada del hospital, se realizó un diagnóstico mediante un cuestionario que contenía 109 preguntas abiertas y cerradas, el cual tuvo como objetivo evaluar los diferentes procesos utilizados por la institución desde la solicitud de dietas, compra, recepción y distribución de los alimentos hasta la limpieza y manejo de desechos.

Este cuestionario fue realizado en forma de entrevista al nutricionista Jefe del servicio de alimentación, en la parte final el instrumento contenía una sección para observaciones.

8.2.2 Validación técnica de la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN

Para esta etapa se utilizó el instrumento de validación técnica, el cual tuvo como objetivo evaluar el contenido de la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN, mediante la valoración de 7 ítems por cada sección y capítulo presentado, en una escala de Likert de 5 puntos (Totalmente aceptable = 5 puntos, aceptable = 4 puntos, regular = 3 puntos, necesita cambios = 2 puntos, no aceptable = 1 punto). Fueron evaluadas características de la presentación del contenido principalmente de estilo, calidad ortográfica y redacción, diseño, orden y comprensión, estructura, información presentada en cada sección y capítulo, viabilidad y adecuación del documento. De acuerdo a las respuestas proporcionadas por los profesionales se realizó una valoración total tomando en cuenta los siguientes niveles de aceptación: Mayor de 80% contenido aceptado, 41 a 79% necesita mejorar y de 0 a 40% no aceptado.

Este instrumento fue dirigido a los profesionales de nutrición encargados del proyecto CAUN, quienes evaluaron el contenido según los aspectos mencionados anteriormente.

8.2.3 Prueba técnica de instrumentos

a. Diagnóstico del funcionamiento del servicio de alimentación contratada de un hospital de la red nacional de salud en Guatemala

Se realizó una prueba piloto para la validación del instrumento que se utilizó en el diagnóstico del funcionamiento del servicio de alimentación contratada, con el apoyo de la nutricionista Jefe del servicio de alimentación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) de Quetzaltenango, con el propósito de verificar que las preguntas fueran comprensibles y los aspectos a evaluar los correctos, para ello fue necesario coordinar una reunión en la cual se le presentó el instrumento de diagnóstico, se brindaron las instrucciones para realizar la revisión técnica y de acuerdo a las sugerencias presentadas se realizaron las modificaciones correspondientes.

b. Validación técnica de la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN

Fue elaborada una prueba piloto para la aplicación del instrumento de validación técnica con la participación de dos profesionales de nutrición que laboraban en un hospital de la red nacional de salud que utilizaran servicio de alimentación contratada, uno de ellos fue el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) de Quetzaltenango y el otro por políticas de la Institución no es posible revelar su identificación; a cada uno se le hizo entrega del material elaborado impreso y el instrumento para la validación del contenido, se brindaron las instrucciones para realizar la revisión técnica y lectura del documento y posteriormente llenar los diferentes aspectos de evaluación presentados en el instrumento. Los participantes revisaron el instrumento de validación y dieron las respectivas sugerencias, comentarios y dudas.

Según los aspectos sugeridos, se realizaron las modificaciones al contenido del instrumento, para su posterior utilización en la etapa de validación técnica de la presente investigación.

8.3 Identificación de los participantes y obtención del consentimiento informado

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó un consentimiento informado dirigido al profesional de nutrición Jefe del servicio de alimentación de un hospital de la red nacional de salud en Guatemala y a los responsables del proyecto CAUN, el cual contenía el objetivo del estudio, riesgos, costos, requisitos para participar, entre otros. (Anexo 2)

8.4 Pasos para la recolección de datos

Una vez aprobada la solicitud del hospital de la red nacional de salud de Guatemala para realizar el diagnóstico de su servicio de alimentación se procedió a concertar una cita para llevar a cabo los siguientes pasos:

8.4.1 Funcionamiento actual del servicio de alimentación contratada de un hospital de la red nacional de salud en Guatemala

Por medio de una entrevista al nutricionista Jefe del servicio de alimentación del hospital, se realizó el diagnóstico del funcionamiento de la unidad a su cargo; el cual estaba dividido en seis secciones: Aspectos administrativos, planificación del menú, recursos humanos, recepción de alimentos, distribución de los alimentos y limpieza y disposición de basura.

La información que se pudo recolectar a través del diagnóstico fue la siguiente: En la primera sección de aspectos administrativos se indagaron aspectos como la forma de selección del servicio de alimentación contratada, funciones de esta empresa y características generales como ubicación, forma de pago, facturación, entre otros. En la siguiente sección se dio a conocer todo lo referido al menú utilizado en este hospital, en la parte de recursos fueron descritos criterios como la cantidad y funciones del personal que labora en el servicio de alimentación contratada, en los apartados de recepción y distribución de alimentos se pudo establecer si hay un área específica para estas tareas, el personal involucrado y el proceso utilizado, por último en la parte de limpieza y manejo de desechos se indagaron aspectos sobre el personal encargado de esta función, si existía una separación de desechos y los utensilios utilizados.

Al finalizar el proceso de diagnóstico se solicitó la autorización del Jefe del servicio de alimentación para observar algunos de los aspectos mencionados en el instrumento mediante una lista de chequeo y con esto verificar las respuestas proporcionadas.

Para realizar la entrevista y la observación se utilizaron 3 días, tiempo que sirvió para conocer el funcionamiento del servicio de alimentación del hospital.

8.4.2 Desarrollo de la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN

De acuerdo a lo observado y a las sugerencias brindadas por el nutricionista Jefe del servicio de alimentación del hospital de la red nacional de salud en Guatemala, se procedió a elaborar la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN, además se consultaron diferentes fuentes bibliográficas que presentaron información útil para la construcción del material en los aspectos que no fueron abordados de manera eficiente.

8.4.3 Validación técnica de la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN

La propuesta del funcionamiento del servicio de alimentos del CAUN, fue revisada técnicamente por profesionales de nutrición encargados del proyecto, para ello se coordinó una reunión y se llevó a cabo la actividad de validación técnica.

Se inició con una bienvenida y presentación del resumen del estudio, después se explicó a los participantes en qué consistiría la actividad y la importancia de su participación en esta investigación para lo cual se hizo entrega del consentimiento informado, ya que los profesionales deben estar de acuerdo en participar, llenando el apartado correspondiente. (Anexo 2)

Seguidamente, se facilitó a los participantes la propuesta impresa y el instrumento para la validación del contenido, se indicaron las instrucciones para efectuar la revisión técnica y lectura del documento y se asignó una semana para realizar la revisión de la propuesta y desarrollo de la evaluación.

Finalmente, se citaron para recibir los resultados y retroalimentar en conjunto y los cambios sugeridos fueron realizados en el transcurso de la semana.

8.4.4 Socialización del material elaborado

Esta actividad fue realizada a través de una reunión con los profesionales de nutrición encargados del proyecto Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN), con el propósito de socializar el contenido de la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN. Se inició con una bienvenida y se presentaron de manera breve las diferentes secciones y capítulos del documento con el apoyo de la herramienta Microsoft Office PowerPoint® 2013 y posteriormente, se hizo entrega del material elaborado en formato físico y digital.

IX. PLAN DE ANÁLISIS

9.1 Descripción del proceso de digitación

Los datos obtenidos por medio del cuestionario del funcionamiento actual del servicio de alimentación contratada utilizada en un hospital de la red nacional de salud en Guatemala, se vaciaron en el instrumento diseñado para esta actividad, para ser analizados posteriormente.

Así mismo, por medio de la lectura crítica de documentos y materiales bibliográficos fue seleccionada información para la descripción de la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN en un documento de Microsoft Office Word® según los temas presentados.

Posteriormente, se realizó el proceso de validación técnica, los resultados obtenidos por medio del instrumento utilizado fueron descritos según la calificación obtenida por los participantes de acuerdo al porcentaje de aceptabilidad.

9.2 Análisis de datos

9.2.1 Funcionamiento actual del servicio de alimentación contratada de un hospital de la red nacional de salud en Guatemala

Inicialmente la recolección de datos fue por medio del instrumento de funcionamiento actual del servicio de alimentación contratada utilizado en un hospital de la red nacional de salud en Guatemala, en el cual no se hizo uso de ningún tipo de codificación debido al tipo de preguntas formuladas y cada respuesta fue analizada individualmente para el desarrollo de la propuesta del funcionamiento del servicio de alimentos.

La entrevista se realizó con el Jefe del servicio de alimentación y estuvo dividida en seis secciones:

a. Procesos administrativos

En esta sección fueron descritas las especificaciones técnicas del servicio de alimentación contratada, proceso de selección, funciones de la empresa contratada y características generales del servicio que incluía la ubicación, facturación, instalaciones física, mobiliario y equipo con el que cuenta y licencia sanitaria vigente. También se indagó sobre el número de preparaciones diarias, horarios de funcionamiento y servida, precio por plato de comida y el proceso de solicitud de dietas utilizado en el hospital. (2)

b. Menú

Fue descrito todo lo referido al menú, responsable y aspectos que se tomaron en cuenta para su elaboración, aporte de macronutrientes, tipos de dietas, si utilizaban recetas estandarizadas, semanas del ciclo de menú, existencia de las siguientes normativas: Inicio de alimentación para niños/as y derecho de alimentación para pacientes, cuidadores y personal. (19)

c. Recursos humanos

En esta sección se determinó el número de colaboradores del servicio de alimentación contratada, puestos de trabajo y las funciones de cada uno, además de verificar la existencia de algún manual de atribuciones. (2)

d. Recepción de alimentos

En esta parte se pudo conocer el proceso que utilizaban en el hospital para la recepción de las dietas, si existía un área específica para llevar a cabo esta tarea diariamente, existencia de un registro de dietas recibidas, horario de recepción y evaluación diaria de las dietas y aspectos que son evaluados. (2)

e. Distribución de los alimentos

En este segmento se pudo determinar el proceso que utilizaba el hospital, personal responsable de esta función diariamente, mobiliario y equipo utilizado para servir las dietas, lugar dónde se les sirven los alimentos a los pacientes y la forma de proceder

ante diferentes situaciones como laboratorios, dietas frías e inapetencia de los pacientes. (2)

f. Limpieza y disposición de basura

En este apartado se logró conocer el proceso utilizado para la recolección de los recipientes con las dietas, qué personal es el encargado de esta tarea y el proceso que se utiliza para la disposición de basura diariamente. (2)

9.2.2 Desarrollo de la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN

En base a las respuestas obtenidas en el proceso de diagnóstico brindadas por el Jefe del servicio de alimentación del hospital de la red nacional de salud en Guatemala, se procedió a elaborar la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN y en los procesos que no fueron abordados de la mejor manera se acudió a la revisión de información bibliográfica.

a. Sección 1

Terminología utilizada en el documento

En esta parte se incluyeron todos los términos y sus respectivas definiciones que se encuentran en la propuesta. (27)

b. Sección 2

Bases de cotización

Esta sección está dividida de la siguiente manera:

- Datos generales de la institución

Describe todo lo referido al CAUN, ubicación, objetivo, población a atender, áreas a beneficiar con el proyecto, capacidad de encamamiento, servicios brindados, departamentos que lo conforman y la planilla de colaboradores.

- Lineamientos de cotización

Este espacio incluye la convocatoria a ofertar, aclaración y modificación del documento, elaboración de la oferta, consideraciones de llenado del formulario,

garantía de sostenimiento de oferta, documentos a presentar en la oferta, presentación de oferta, apertura de la plica, calificación de la oferta, adjudicación, aprobación de lo actuado por la junta, suscripción y aprobación del contrato, acta de negociación, garantía de cumplimiento, verificación del cumplimiento de la ejecución del contrato, plazo contractual, pago y liquidación. (27)

c. Sección 3

Disposiciones especiales

En este apartado se presenta el objeto de la cotización, ficha de proceso, cronograma del proceso, invitaciones a ofertar y metodología, adquisición de los documentos, contenido de la plica, criterios de calificación, adjudicación, lugar y plazo de entrega y el proceso de pago. (27)

d. Sección 4

Especificaciones generales y técnicas

Se dividió en diferentes capítulos:

- **Capítulo I: Departamento de alimentación y nutrición**

Consta de dos partes, la organización que describe cómo estará conformado el Departamento de alimentación y nutrición y la tercerización del servicio de alimentos que incluye las líneas de autoridad, alimentación para pacientes y personal, consideraciones especiales de la alimentación, solicitud de dietas, horarios de entrega y distribución, forma de entrega y distribución de dietas, normas en la preparación de los alimentos, normas en la presentación y conducta de los colaboradores, verificación del incumplimiento de la calidad, procedimiento en caso de incumplimiento y orientación y dudas. (27)

- **Capítulo II: Especificaciones técnicas de las dietas**

Se presenta la descripción de dieta normal y de las diferentes dietas terapéuticas que se servirán en el CAUN, sus características, indicaciones y alimentos recomendados. (21)

- **Capítulo III: Plan Alimentario y Nutricional**

En este apartado se presenta la planificación del menú, incluye el promedio aritmético simple de los requerimientos dietéticos diarios de los grupos de personas, distribución de energía por tiempo de comida, distribución del contenido de nutrientes, el patrón de menú y ejemplo de menú para una semana. (19)

- **Capítulo IV: Sistema Administrativo del Servicio de Alimentos**

Este capítulo contiene los diferentes procesos del sistema administrativo, cada uno con su respectivo flujograma, incluye la solicitud, recepción y distribución de dietas y la limpieza y manejo de desechos. (28)

- **Capítulo V: Norma Técnica del Servicio de Alimentos**

Incluye todo lo referido a instalaciones físicas, ambientación, servicios básicos, instalaciones sanitarias, manejo y disposición de desechos sólidos, control de plagas, limpieza y desinfección, mobiliario y equipo y áreas del proceso operativo. (4)

- **Capítulo VI: Recurso Humano**

Se compone de tres partes, colaboradores, normas de los colaboradores que presenta el estado de salud, higiene personal, normas de conducta dentro de la Institución, vestimenta y capacitación. (27)

9.2.5 Validación de la información

La revisión y evaluación de la información incluida en la propuesta de funcionamiento de servicio de alimentos para el CAUN, se realizó con la finalidad de aprobar el material elaborado, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Fuente, color y tamaño de letra:** En este aspecto se evaluaron cuestiones de formato de la letra utilizada en el documento, si era la apropiada y entendible.
- b. Colores y diseño de portada y páginas:** Se evaluaron aspectos de estilo y diseño, presentación del documento.

- c. Calidad ortográfica y redacción:** Este ítem valoraba aspectos de la escritura del contenido, si respetaba las reglas ortográficas, signos de puntuación y fluidez de la lectura.

- d. Estructura del capítulo:** Se refirió a la evaluación de la distribución de los temas y subtemas incluidos en cada capítulo.

- e. Claridad, y comprensión del contenido presentado:** Valoraba la información que se presentó, secuencia lógica del documento y organización del contenido.

- f. Información contenida:** En este ítem se evaluaron si los aspectos del contenido de las secciones y capítulos eran apropiados (Sección 1: Terminología utilizada en el documento, Sección 2: Bases de Cotización, Sección 3: Disposiciones especiales, Sección 4: Especificaciones generales y técnicas, esta última incluye los siguientes capítulos, Capítulo I: Departamento de Alimentación y Nutrición, Capítulo II: Especificaciones técnicas de las dietas, Capítulo III: Plan Alimentario y Nutricional, Capítulo IV: Sistema Administrativo del Servicio de Alimentos, Capítulo V: Norma técnica del Servicio de Alimentos y Capítulo VI: Recurso Humano).

- g. Viabilidad y adecuación del contenido:** Se evaluó si el contenido era adaptado y aplicado/utilizado en el servicio de alimentos para CAUN.

Esta investigación fue determinada mediante la valoración de 7 ítems por cada sección y capítulo presentado, en una escala de Likert de 5 puntos (Totalmente aceptable = 5 puntos, aceptable = 4 puntos, regular = 3 puntos, necesita cambios = 2 puntos, no aceptable = 1 punto). De acuerdo a las respuestas proporcionadas por los profesionales se realizó una valoración total tomando en cuenta los siguientes niveles de aceptación: Mayor de 80% contenido aceptado, 41 a 79% necesita mejorar y de 0 a 40% no aceptado, con estos resultados se hizo un promedio de la sumatoria de las 3 personas. (29,30).

9.3 Métodos estadísticos

En la elaboración de esta investigación se utilizaron medidas de resumen que fueron específicamente para la etapa de validación técnica de la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN, siendo éstas porcentajes y promedio.

X. ALCANCES Y LÍMITES

Con esta investigación se pudo elaborar una propuesta en forma de manual del funcionamiento del servicio de alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN), la cual se realizó involucrando diferentes componentes.

Este estudio es válido únicamente para el CAUN, debido a que está adaptado a las características de esta institución, al no contar con instalaciones propias para la preparación de alimentos se hará uso de un servicio de outsourcing, entendido como la subcontratación de un proveedor externo que se hará cargo de la elaboración de la alimentación; por ello fue fundamental establecer los parámetros de funcionamiento donde se garantice que la empresa contratada cumpla con lo solicitado y con la calidad de los alimentos.

Así mismo, incluyó las especificaciones técnicas del servicio y criterios de calidad, y los diferentes procesos que deben llevarse a cabo con respecto a solicitud, recibo, distribución de los alimentos, limpieza y manejo de desechos, además se realizó la planificación del menú, siendo esencial en el servicio de alimentación por ello debe estar adecuado a las características de los pacientes que se atenderán, niños/as menores de ocho años con desnutrición aguda con complicaciones, a sus requerimientos nutricionales y patologías que puedan presentar.

Debido a la naturaleza y temporalidad, esta investigación se limitó a la elaboración, validación y socialización de la propuesta con encargados del proyecto CAUN. Al mismo tiempo, por ser un estudio transversal no se efectuó un monitoreo de la implementación de la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos.

Es importante mencionar que una limitante importante encontrada en la realización del presente estudio fue el no contar con una Lista de Intercambio de Alimentos con sustento bibliográfico adaptada a la disponibilidad local de alimentos del país.

XI. ASPECTOS ÉTICOS

Debido a las políticas del hospital de la red nacional de salud en Guatemala, no se pudo mencionar la identificación del lugar donde fue realizado el diagnóstico del funcionamiento del servicio de alimentación contratada y prueba piloto de validación técnica.

El nutricionista responsable del servicio de alimentación del hospital de la red nacional de salud de Guatemala y los profesionales en nutrición que participaron en la validación de la propuesta fueron informados sobre el objetivo del estudio a realizarse y solamente participaron los que firmaron el consentimiento; al ser un proceso voluntario no se tuvo contemplado ningún tipo de incentivo monetario y todos los gastos fueron cubiertos por la investigadora.

La información brindada en el proceso de diagnóstico y validación técnica por el personal profesional en nutrición del hospital de la red nacional de salud de Guatemala y APEVIHS fue manejada de forma confidencial y utilizada únicamente para fines académicos que contribuyeron a realizar este estudio de tesis.

Para complementar la investigación se realizó una revisión de información bibliográfica relacionada con la utilización del servicio de alimentación contratada en centros hospitalarios, cada fuente consultada fue parafraseada y citada correctamente y de esta forma no se incurrió en ningún tipo de plagio.

Al finalizar el proceso de investigación, se hizo una presentación de los resultados ante el personal encargado del proyecto CAUN, a través de la elaboración de este estudio se contará con una propuesta de funcionamiento para el servicio de alimentos, en la cual se establezcan los lineamientos necesarios para garantizar que el proveedor externo cumpla con lo solicitado por la institución y se garantice la calidad de los alimentos, además de un menú adaptado a las características de los pacientes que se atenderá en el CAUN.

XII. RESULTADOS

Para llevar a cabo la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales fue necesario realizar las siguientes etapas:

12.1 Funcionamiento del servicio de alimentación contratada de un hospital de la red nacional de salud de Guatemala

A continuación se presentan los aspectos más relevantes y las deficiencias encontradas a partir del diagnóstico realizado.

12.1.1 Aspectos administrativos

a. Aspectos relevantes del hospital

- Tiene 9 años de trabajar con un servicio de alimentación contratada y actualmente funciona con contrato abierto.
- El pago al servicio de alimentación contratada se realiza de forma mensual, con facturación.
- Se brindan tres tiempos de alimentación: Desayuno, almuerzo y cena.
- Se le brinda alimentación a los pacientes y al cuidador en el caso del área de pediatría.
- La enfermera Jefe de servicio y la Nutricionista son las responsables de realizar la solicitud de dietas a la empresa contratada, esta actividad se efectúa de forma electrónica por medio del instrumento de “Despacho de dietas”.
- La nutricionista realiza de forma trimestral supervisiones al servicio de alimentación contratada para evaluar el estado del equipo, buenas prácticas de manufactura del personal, cultivo de alimentos y pruebas de aceptabilidad.
- La preparación de la alimentación es supervisada una vez al mes por parte de la nutricionista.

- b. Aspectos relevantes del servicio de alimentación contratada
 - Se encuentra ubicado al lado izquierdo del hospital, aproximadamente a 5 metros de la entrada principal.
 - Se encarga de contactar a los proveedores, compra de materia prima, preparación, entrega y distribución de dietas y limpieza y manejo de desechos.
 - Los costos por tiempo de comida son los siguientes: Desayuno Q.25.00, almuerzo Q.27.00, cena Q.25.00, papilla Q.16.00 y preparación de fórmula Q.5.00.

- c. Deficiencias encontradas del hospital
 - No cuenta con manual de especificaciones generales.
 - No cuenta con normativa para derecho de alimentación a pacientes y personal.
 - No cuenta con organigramas ni diagramas de flujo.

- d. Deficiencias encontradas de servicio de alimentación contratada
 - El mobiliario y equipo utilizado es insuficiente y no se le presta el mantenimiento adecuado.
 - No cuenta con todas las áreas del proceso operativo de preparación de alimentos y las que tiene no están distribuidas de manera correcta.
 - Las instalaciones no cumplen con las normas para el establecimiento y funcionamiento de servicios de alimentación colectivos.
 - El personal no es capacitado de forma continua a pesar de contar con un plan.

12.1.2 Menú

- a. Aspectos relevantes del hospital
 - El ciclo de menú utilizado es de dos semanas y fue elaborado por la nutricionista del servicio de alimentación contratada.
 - La nutricionista del hospital es la responsable de aprobar y autorizar el ciclo de menú presentado por el servicio de alimentación contratada.
 - El valor nutricional del menú es de 1600 kcal para pacientes adultos.
 - Cuentan con veinticinco tipos de dietas terapéuticas
 - Las dietas especiales son calculadas por la nutricionista cuando se requieren.

- Cada tres meses se evalúa la satisfacción al usuario, los aspectos que incluye la encuesta son: textura, temperatura, sabor, olor y presentación de la dieta.
- b. Aspectos relevantes del servicio de alimentación contratada
 - Utiliza recetas estandarizadas, las cuales fueron creadas por la nutricionista de la empresa.
- c. Deficiencias encontradas del hospital
 - No cuentan con el ciclo de menú en formato físico ni digital, solamente lo tiene el servicio de alimentación contratada.
 - No cuentan con ninguna normativa que indique la edad de inicio de alimentación a los pacientes pediátricos dentro de la Institución, sin embargo es iniciada a partir de los 6 meses.
- d. Deficiencias encontradas del servicio de alimentación contratada
 - No se cuenta con un ciclo de menú para cada tipo de dieta utilizada.

12.1.3 Recursos Humanos

- a. Aspectos relevantes del servicio de alimentación contratada
 - Cuenta con un profesional de nutrición.
 - Cuenta con un supervisor y cuatro personas encargadas de cocinar, distribuir las dietas y realizar las labores de limpieza.
- b. Deficiencias encontradas del servicio de alimentación contratada
 - No cuentan con un manual de atribuciones.

12.1.4 Recepción de la alimentación

- a. Aspectos relevantes del hospital
 - El personal de enfermería es el encargado de corroborar que las dietas solicitadas concuerden con las dietas servidas.
- b. Deficiencias del hospital
 - No se realiza ningún tipo de evaluación al recibir las dietas

- c. Aspectos relevantes del servicio de alimentación contratada
 - Es función de la empresa garantizar que se cumplan con los estándares de calidad exigidos por el hospital.

12.1.5 Distribución de los alimentos

- a. Aspectos relevantes del servicio de alimentación contratada
 - Es función del personal de la empresa la distribución de las dietas a los pacientes.
 - Las dietas son distribuidas por medio de un carrito de acero inoxidable y son servidas de forma individual en recipientes de duroport, que incluye cubiertos y servilleta para cada paciente, en la parte superior se encuentra una etiqueta con el nombre del usuario, número de cama y tipo de dieta.
 - La dieta se le deja a cada paciente en la mesa para alimentación.
 - Si el paciente no desea comer en ese momento de igual forma se le deja la dieta y el personal de enfermería es el encargado de recalentarla.

12.1.6 Limpieza y manejo de desechos

- a. Aspectos relevantes del hospital
 - Los pacientes o el personal de enfermería son los encargados de trasladar el recipiente de la dieta al depósito de basura.
- b. Aspectos relevantes del servicio de alimentación contratada
 - Es función del personal de la empresa la recolección de los desechos y restos de comida.

12.2 Desarrollo de la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN

Con los resultados obtenidos en la etapa de diagnóstico, se procedió a elaborar la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN, además se consultaron diferentes fuentes bibliográficas que presentaron información útil para la construcción del material en los aspectos que no fueron abordados de manera eficiente en el diagnóstico.

La propuesta está conformada por cuatro secciones, las primeras tres hacen referencia a todos los procesos legales que se van a utilizar para la contratación del servicio de alimentación y en la última sección aparecen las especificaciones generales y técnicas determinadas por el CAUN que deberá cumplir la empresa que se contrate.

12.2.1 Sección 1: Terminología utilizada en el documento

Se incluyeron los términos utilizados en el documento y sus respectivas definiciones lo que ayudará a comprender de mejor forma el contenido al que hace referencia.

12.2.2 Sección 2: Bases de cotización

La contratación del servicio de alimentación se hará a partir de una cotización con los diferentes oferentes, en esta parte se incluyeron los requisitos solicitados por el CAUN.

12.2.3 Sección 3: Disposiciones especiales

Se desglosaron las instrucciones particulares del CAUN para realizar el proceso de cotización del servicio de alimentación contratada.

12.2.4 Sección 4: Especificaciones generales y técnicas

a. Capítulo I: Departamento de alimentación y nutrición

En esta parte aparece lo estipulado por el CAUN para el servicio de alimentación contratada, funciones específicas, horarios, normas de alimentación para pacientes y personal, inicio de alimentación, características que deben cumplir las dietas.

b. Capítulo II: Especificaciones técnicas de las dietas

Fue necesario colocar los tipos de dietas que se utilizarán en el CAUN y las características específicas de cada una.

c. Capítulo III: Plan Alimentario y Nutricional

Se tomaron en cuenta principalmente los requerimientos nutricionales de los pacientes quienes recibirán la alimentación, además fueron incluidos los patrones de

menú que se le darán a la empresa contratada y un ejemplo del menú que se utilizará en el CAUN de dieta libre y blanda.

d. Capítulo IV: Sistema Administrativo del Servicio de Alimentos

En este capítulo se presentaron de forma gráfica los procedimientos que se utilizarán en el CAUN y el personal responsable de llevar a cabo estas funciones diariamente.

e. Capítulo V: Norma Técnica del Servicio de Alimentos

En esta parte aparecen las características que el servicio de alimentación contratada deberá cumplir en cuanto a instalaciones físicas, servicios básicos y áreas del proceso operativo.

f. Capítulo VI: Recurso Humano

En este espacio se colocaron las atribuciones del personal del servicio de alimentación contratada, así mismo, las buenas prácticas de higiene y conducta.

En el Anexo 5, se presenta la Propuesta de Funcionamiento del Servicio de Alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN).

12.3 Validación técnica de la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN

La validación técnica de la propuesta se realizó con la finalidad de aprobar el material elaborado, tomando en cuenta diferentes aspectos.

En la Tabla 1 se presentan los resultados obtenidos en la validación técnica de la propuesta realizada con profesionales de nutrición responsables del proyecto CAUN. Es de resaltar que cada sección y capítulo fue evaluado con un puntaje de 35 puntos totales asignados por cada uno de los profesionales de nutrición, en promedio se obtuvo 309 puntos que equivalen al 98% de aceptabilidad.

Tabla 1

Resultados obtenidos en validación técnica de la Propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN. Retalhuleu 2018.

Sección o capítulo	Puntaje brindado por los profesionales de nutrición			Porcentaje de aceptabilidad
	P1	P2	P3	%
Sección 1- Terminología utilizada en el documento	34	35	34	98
Sección 2- Bases de cotización	35	35	33	98
Sección 3- Disposiciones especiales	33	35	35	98
Sección 4- Especificaciones generales y técnicas	35	35	33	98
Capítulo 1- Departamento de alimentación y nutrición				
Capítulo 2- Especificaciones técnicas de las dietas	34	35	35	99
Capítulo 3- Plan alimentario y nutricional	35	35	33	98
Capítulo 4- Sistema administrativo del servicio de alimentos	35	35	33	98
Capítulo 5- Norma técnica del servicio de alimentos	32	35	34	96
Capítulo 6- Recurso humano	35	35	35	100
Total	308	315	305	98
Promedio	309 puntos			98

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018.

*P= Profesional

XIII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como propósito desarrollar una propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN, un hospital que está dirigido a niños/niñas menores de ocho años con desnutrición aguda severa con complicaciones.

La dirección de un servicio de alimentación es una tarea compleja y el equipamiento sumamente costoso, por estas razones cada vez es más común que algunas instituciones hospitalarias hagan uso del outsourcing (subcontratación o tercerización de servicios), como es el caso del CAUN. Este centro contratará un proveedor externo que tendrá a su cargo la elaboración de la alimentación para los pacientes; de acuerdo a un estudio comparativo realizado en Argentina, los servicios de alimentación que se encuentran tercerizados en manos de empresas privadas resultan más económicos que si los brindara el propio hospital; esto se debe que el costo mensual de materia prima, mano de obra, gastos generales como mobiliario y equipo, mantenimiento y pólizas de seguro son gestionados por la empresa y no por el centro hospitalario. (8)

Este estudio fue realizado a través de tres etapas, en la primera etapa el objetivo fue conocer el funcionamiento actual del servicio de alimentación contratada de un hospital de la red nacional de salud de Guatemala. En cuanto a los aspectos administrativos, se pudo determinar que este hospital lleva casi una década utilizando servicio de alimentación contratada y se encuentra ubicado al lado del edificio, lo cual ha facilitado grandemente los procesos de solicitud, recepción y distribución de dietas, ya que el traslado es fácil, en ningún momento se corre el riesgo de incumplimiento de horario de servicio, o una temperatura inadecuada, además si surge alguna eventualidad, puede solucionarse de una forma rápida.

También se observó que el hospital no cuenta con ningún tipo de manual de especificaciones generales y técnicas para el servicio de alimentación contratada, no

cuentan con normativas y tampoco existen organigramas ni diagramas de flujo en el servicio de alimentación; lo cual podría provocar una desorganización administrativa, la presentación técnica y gráfica de cómo se relacionan y actúan los recursos dentro de una empresa es de suma importancia ya que estos instrumentos permiten a la organización la selección, la dirección y el control adecuado del personal, así como la ubicación correcta de las áreas donde se desarrolla la división del trabajo. Además de definir las acciones de interacción, con otras áreas o recursos, como un servicio de alimentación contratada. (2)

De acuerdo a las especificaciones de la propuesta de Norma Técnica de Calidad para Servicios de Alimentación y Nutrición, las instalaciones físicas no cumplen con muchos requerimientos, debido a que el diseño actual del servicio es pequeño para la cantidad de dietas y trabajo a realizar, así mismo tampoco cuenta con todas las áreas del proceso operativo requeridas para un buen funcionamiento. Un estudio realizado en Madrid en el año 2013 demostró que al delimitar de manera correcta las áreas de preparación de alimentos se reducen grandemente los riesgos de contaminación cruzada; con referencia a lo anterior es indispensable que un servicio de alimentación se encuentre separado por lugares de trabajo ya que cada uno debe cumplir características esenciales que eviten la contaminación de los alimentos preparados y sin preparar. (5, 12)

Por otro lado el mobiliario y equipo es insuficiente, lo que puede repercutir en la calidad de la alimentación y provocar riesgos de contaminación; la calidad y la cantidad del mobiliario y equipo es imprescindible para el desarrollo adecuado de los procesos en la preparación de alimentos, de manera que debe establecerse cada equipo por tipo de insumo o procedimiento. (2)

Otro aspecto relevante es el control de plagas para evitar enfermedades transmitidas por los alimentos, el servicio de alimentación contratada cuenta con un programa, pero existe deficiencias en lo que se refiere a la vigilancia de cucarachas; en un estudio realizado en Cuba se llegó a la conclusión que un hospital tiene que ser

saludable en todo lo relacionado con la higiene de los alimentos que se sirven y consumen dentro de él, debido a que los pacientes hospitalizados se encuentran con mayor vulnerabilidad asociada a su enfermedad, edad y condición física en general, por esta razón la protección sanitaria de los alimentos es fundamental para evitar la aparición de enfermedades que afecten la evolución del paciente. (14)

Ahora bien, en cuanto al menú la alimentación ofrecida en este centro hospitalario es adecuada ya que cumple con las cinco leyes de la alimentación es suficiente, completa, variada, equilibrada e inocua. El ciclo de menú al ser creado por una nutricionista se asegura que sea de calidad y esté adaptado a los requerimientos nutricionales y a las preferencias alimentarias de los pacientes, quienes se encuentran conformes con el servicio que se les brinda; en comparación con la alimentación servida en el Hospital Vargas de Caracas el cual llevaba cinco años utilizando la modalidad de outsourcing de alimentos, al ser evaluado se pudo determinar que los pacientes no se encontraban satisfechos debido a que el menú no era variado y siempre incluía alimentos que no les gustaban, además de su inconformidad con la temperatura, horario de entrega y presentación del colaborador responsable de la distribución de bandejas; sobre la base de las consideraciones anteriores es importante que se evalúe periódicamente el menú, características organolépticas y los procesos de entrega y distribución de dietas realizados por el servicio de alimentación contratada con el objetivo de brindar atención de calidad a los pacientes. (4, 9)

Es indispensable que los hospitales cuenten con diferentes tipos de dietas para garantizar que los pacientes alcancen un estado de nutrición óptimo, se consideran un elemento esencial del proceso de recuperación del enfermo, que parte de sus necesidades y restricciones, sin embargo este hospital no contaba con un ciclo de menú para cada tipo de dieta. En este mismo sentido el servicio de alimentación contratada utiliza recetas estandarizadas las cuales fueron creadas por la nutricionista de la empresa con la finalidad de reunir todas las preparaciones que se

usan en el servicio de alimentación, lo que permite trabajar de forma eficaz y disminuir costos de operación en la preparación de la alimentación. (2, 21)

Respecto al recurso humano, el servicio de alimentación contratada del hospital cuenta con la cantidad suficiente de personal para llevar a cabo las diferentes funciones lo que permite cumplir a cabalidad con las tareas asignadas. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) recomienda que debe existir 1 cocinero para la preparación de 50 raciones, dos auxiliares de cocina por cada 100 raciones producidas y 3 auxiliares de limpieza por cada 50 raciones. Por otro lado, como parte de las funciones del servicio de alimentación contratada están las actividades de capacitación las cuales permiten que los colaboradores puedan adquirir conocimientos, destrezas y actividades necesarias para el desarrollo de sus funciones, a pesar de esto, solamente se les capacita de 2 a 4 veces al año, lo que podría repercutir en la realización de sus labores de manera idónea. (2)

En lo que se refiere al proceso de solicitud de dietas se realiza de manera correcta, por el contrario en la recepción y distribución se encontraron deficiencias en las buenas prácticas de manufactura debido a fallas en la supervisión permanente del personal responsable.

Basado en la información obtenida en la revisión bibliográfica, en la realización del diagnóstico, así como la experiencia de conocer un hospital de la red nacional de salud que utiliza el servicio de outsourcing, se obtuvo la información necesaria para elaborar la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN, así mismo se contó con el apoyo del personal profesional responsable del proyecto quienes a través de sus conocimientos constituyeron un aporte de alto valor para la construcción de este documento. En el material realizado se presentan las herramientas necesarias para llegar a optimizar los recursos disponibles en la Institución logrando con ello brindar un servicio de calidad y que cumpla con las necesidades nutricionales según el grado de desnutrición que presenten los

pacientes, así como cumplir con las expectativas de atención que merece todo ser humano.

La propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN, está compuesta por cuatro secciones, fue necesario colocar las primeras tres secciones debido a que el proceso de selección del servicio de alimentación contratada debe manejarse de forma transparente y cumpliendo con todos los mandatos de la ley, en este apartado se encuentran las bases de cotización y disposiciones especiales. La cuarta sección fue dividida en diferentes capítulos, uno de los más importantes fue el de la Planificación Alimentaria y Nutricional; para la elaboración del menú fueron establecidos los requerimientos nutricionales de los pacientes que se atenderán en el CAUN, sin embargo se utilizó únicamente la tasa de metabolismo basal, no se incluyó factor de estrés ni actividad física, ya que en el proceso de recuperación nutricional la fórmula tiene prioridad y la alimentación es complementaria a esta, la mayoría de los niños/as severamente desnutridos tienen poco apetito al inicio del tratamiento, es necesario tener paciencia y estimularlos para que ingieran todos los alimentos en cada tiempo de comida, sin forzarlos para evitar vómitos, por la razón mencionada anteriormente tampoco se incluyó bebida en los tiempos de comida para evitar que el niño/a prefiera los alimentos líquidos que los sólidos. (31)

La empresa contratada será la encargada de presentar a las autoridades del CAUN el ciclo de menú que se utilizará; en base a los patrones de menú y la lista de intercambio que se incluyeron en la propuesta; es importante que en la elaboración del menú se utilicen instrumentos confiables, que presenten las porciones de alimentos correctas y variadas, de no ser así; el menú puede no aportar la cantidad de calorías o nutrientes necesarios para cubrir los requerimientos nutricionales de los pacientes.

Cabe agregar que una de las dificultades principales en la elaboración de los patrones de menú y ejemplos de menú, fue la selección de la lista de intercambio de alimentos a utilizar, por lo que se recurrió al instrumento presentado en la

investigación: Actualización del Sistema de Listas de Intercambio de Alimentos para Uso General en Guatemala.

Con referencia a lo anterior, se pudo observar que una de las deficiencias a nivel del país es que no existe una lista de intercambio de alimentos con fuente bibliográfica sustentada, y las que se usan generalmente son derivadas de investigaciones realizadas hace varios años o de otros países, sumado a ello, los profesionales han hecho modificaciones parciales bajo criterios individuales para adaptarlas a las instituciones o lugares donde son utilizadas; por lo que puede decirse que en Guatemala no hay un instrumento de uso general a nivel nacional sino se tienen distintas versiones con elementos en común. (32)

En el capítulo de Sistema Administrativo del Servicio de Alimentos se incluyeron los procesos de solicitud, recepción, distribución de dietas y limpieza y manejo de desechos de forma gráfica utilizando diagramas de flujo con el propósito de presentar la información ordenadamente y con una secuencia lógica; lo que facilitará la comprensión de las tareas que deben realizarse diariamente en el CAUN. (2)

Otro capítulo que se consideró relevante fue el de la Norma Técnica del Servicio de Alimentos ya que en este se encuentran los criterios de instalaciones físicas, ambientación, servicios básicos, instalaciones sanitarias, entre otros; que la empresa contratada debe cumplir; en base a este capítulo fue elaborada la lista de cotejo que se utilizará en el proceso de selección del oferente.

El último capítulo incluido en la propuesta hace referencia al recurso humano, el cual tiene como objetivo brindar la información necesaria para poder asegurar que el personal de la empresa contratada cumpla con el perfil de puesto idóneo para las actividades que se realizarán en la atención de los pacientes hospitalizados del CAUN.

Una vez elaborada y revisada la propuesta se procedió a realizar la validación técnica con tres profesionales de nutrición responsables del proyecto CAUN. Según los resultados obtenidos presentados en la Tabla 1, el contenido e información de cada sección y capítulo fue comprensible, viable y adecuada y la estructura y redacción correcta; obteniendo un 98% de aceptabilidad, posteriormente se realizaron los cambios sugeridos por los profesionales y se hizo entrega del material en formato físico y digital a los nutricionistas responsables del proyecto.

Esta propuesta brinda la información y orientación necesaria para el personal profesional y operativo del CAUN y del servicio de alimentación contratada en relación a los procesos y procedimientos que se deben realizar para lograr una mejor atención nutricional de los pacientes ingresados en este centro.

XIV. CONCLUSIONES

- 14.1 El diagnóstico realizado en el hospital de la red nacional de salud en Guatemala permitió conocer el funcionamiento actual del servicio de alimentación contratada y basado en estos procesos se pudo generar una mejor propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN.
- 14.2 Para tener un mejor control de la alimentación de los pacientes, es fundamental que el hospital cuente con el ciclo de menú que se esté utilizando, implementar esto en el CAUN podría apoyar a un eficiente funcionamiento del servicio de alimentación contratada.
- 14.3 Contar con una propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN facilita la contratación de una empresa que pueda cumplir con los aspectos básicos de cotización de servicios y las especificaciones generales y técnicas.
- 14.4 La aceptación de la propuesta por los profesionales de nutrición responsables del proyecto CAUN en la etapa de validación técnica, contribuyó a garantizar que el material elaborado estuviera adaptado a las necesidades de la Institución para su implementación a la brevedad posible.

XV. RECOMENDACIONES

- 15.1 Que las autoridades del CAUN utilicen la propuesta elaborada para promover la contratación de una empresa que garantice el cumplimiento de todos los requisitos planteados y se evalúe administrativa y financieramente la tercerización del servicio a los seis meses de inicio del contrato.
- 15.2 Que el profesional responsable de la alimentación de los pacientes realice supervisiones periódicas de forma trimestral al servicio de alimentación contratada que permitan verificar el cumplimiento de todos los aspectos presentados en la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos principalmente en la preparación de alimentos e instalaciones de la empresa.
- 15.3 Que el personal del CAUN realice exámenes microbiológicos cada seis meses de los alimentos, superficies, manos, vestimenta y análisis del agua a la empresa para garantizar la calidad de la alimentación.
- 15.4 Que el profesional responsable de la alimentación a pacientes en el CAUN realice revisiones y actualizaciones periódicas al contenido de la propuesta presentada con el fin de maximizar la productividad de la Institución.
- 15.5 Que este estudio sirva como guía para investigaciones futuras; debido a que en Guatemala a nivel hospitalario el servicio de alimentación contratada ha sido implementado en muy pocas instituciones, lo que hace a esta tesis una investigación con fundamentos que pueden utilizarse en próximas propuestas de tercerización de servicios.
- 15.6 Que esta investigación sea utilizada como referencia para realizar otros estudios comparativos que tomen en cuenta los costos del funcionamiento de un servicio de alimentación contratada a nivel hospitalario con un servicio de alimentación convencional o tradicional hospitalario en Guatemala.

15.7 Que a partir de las deficiencias encontradas en la selección de la lista de intercambio de alimentos utilizada en esta investigación, se realice un estudio para contar con un instrumento actualizado y unificado, lo cual significaría un aporte importante para el ejercicio profesional de la Nutrición en Guatemala.

XVI. BIBLIOGRAFÍA

1. Asociación para la Prevención y Estudio del VIH/SIDA. APEVIHS Liderando un compromiso con la vida. [Online]; 2017. Acceso 08 de Abril de 2018. Disponible en: <http://www.apevihs.org/index.html>.
2. Tejada B. Administración de servicios de alimentación. Segunda Ed. Colombia: Universidad de Antioquia. 2007.
3. Municipalidad de San Felipe, Retalhuleu. Perfil Socio-Económico, construcción del Centro de Urgencias Médicas (CUM). Retalhuleu, Guatemala. 2017.
4. Guerrero C. Administración de Alimentos a Colectividades y Servicios de Salud. Primera ed. México, DF: McGraw Hill Interamericana. 2001.
5. Morales S. Diseño y propuesta de una norma técnica de calidad para servicios de alimentación y nutrición internos en hospitales estatales de Guatemala. (Tesis de maestría en administración industrial y empresas de servicios). Guatemala. USAC. 2012.
6. González K. Planificación del Servicio de Alimentación de la Unidad Nacional de Oncología Pediátrica (UNOP). Guatemala. Enero - Mayo 2015. (Tesis de licenciatura en nutrición). Guatemala. URL. 2015.
7. Cruz M. Propuesta para la administración de outsourcing de alimentos y bebidas para hospitales.. (Tesis de administración de servicios hoteleros). Guatemala. UNIS. 2008.
8. Ríos J, Pujol M, Lombraña D, Savaedra P. Tercerización de los servicios de alimentación hospitalarios. 2007.
9. Pacheco G. Evaluación del servicio de alimentación prestado por la empresa ALIPACA en el Hospital Vargas de Caracas. (Tesis de postgrado en especialización en gerencia de servicios de salud). Venezuela. UCAB. 2006.
10. Bejarano J, Cortés A, Pinzón O. Alimentación hospitalaria como criterio para la acreditación en salud. Perspectivas en Nutrición Humana. 2016; 18(1): 77-93.
11. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO).

- Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público. Costa Rica. 1990.
12. Ibañez N, Vega F. El papel del nutricionista en un servicio de alimentación hospitalario. *Biociencias*. 2013; 10: 1-10.
 13. Montenegro S. Buenas Prácticas de Manufactura para una empresa de Servicios de Alimentación. (Tesis de ingeniería agroindustrial). Quito, Ecuador. EPN. 2012.
 14. Díaz T, Cardona M. Las buenas prácticas de manipulación de alimentos en el hospital. *Revista Cubana de Alimentación y Nutrición*. 2015; 25(1): 162-183.
 15. Dárdano C. Lineamientos para organizar el servicio de alimentación y nutrición. [Online].; 2003. Acceso 18 de Febrero de 2018. Disponible en: <http://bvssan.incap.org.gt/local/file/L030.pdf>.
 16. Hernández R , Fernández C , Del Pilar M. Metodología de la investigación. Sexta ed. México, D.F. McGraw-Hill. 2014.
 17. Instituto Nacional de Salud (INSALUD). Organización de cocina y alimentación en centros sanitarios. Primera ed. Madrid: INSALUD.
 18. Rojas D. La Biblia del Marketing. Barcelona, España: Grafos S.A. 2013.
 19. Dárdano C. Manual para la Planificación de Menús Institucionales. Segunda ed. Guatemala: Serviprensa. 2012.
 20. Menchú M, Torún B, Elías L. Recomendaciones Dietéticas Diarias del INCAP. Segunda ed. Guatemala: INCAP. 2012.
 21. Pérez, A. García, M. Dietas normales y terapéuticas. Sexta ed. México, D.F. McGraw Hill; 2014.
 22. Cuervo M , Ruiz A. Alimentación Hospitalaria 2. Dietas Hospitalarias. Primera ed. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
 23. Robles P, Rojas M. La validación por un juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Revista Nebrija de lingüística aplicada a la enseñanza de las lenguas*. 2015.
 24. Ministerio de la Protección Social, Colciencias, Centro de Estudios e Investigación en Salud de la Fundación Santa Fe de Bogotá, Escuela de Salud Pública de la Universidad de Harvard. Guía Metodológica para el desarrollo de

- Guías de Atención Integral en el Sistema General de Seguridad Social en Salud Colombiano. Bogotá, Colombia.
25. Diccionario de la Real Academia Española. [Online] Acceso 17 de Abril de 2018. Disponible en: <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=limpiar>.
 26. Diccionario de la Real Academia Española. [Online] Acceso 02 de Agosto de 2018. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=ZZ3RfMj>.
 27. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Contratación del Suministro de alimentación para veinticuatro meses, requerido por el consultorio Santa Cruz del Quiché, Quiché. 2014; 01-34.
 28. Coronado F. Análisis técnico para la readecuación del proceso de distribución de dietas modificadas prescritas a pacientes intrahospitalarios del Hospital General de Accidentes "CEIBAL", del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (Tesis de maestría en administración industrial y empresas de servicio). Guatemala. USAC. 2012.
 29. The Appraisal of Guidelines Research and Evaluation (AGREE) Collaboration. Appraisal of Guidelines Research and Evaluation (AGREE) Instrument Spanish London: St. George's Hospital Medical School; 2001.
 30. García J, Aguilera J, Castillo A. Guía técnica para la construcción de escalas de actitud. Odiseo, Revista electrónica de Pedagogía. 2011; 8(16) 1-13.
 31. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Viceministerio de Hospitales, Programa de Salud Alimentaria y Nutricional. Protocolo para el tratamiento a nivel hospitalario de la desnutrición aguda severa y sus complicaciones en el paciente pediátrico. Guatemala. 2013.
 32. Arias M, Martín C, Cadenas N. Actualización del Sistema de Listas de Intercambio de Alimentos para Uso General en Guatemala. (Tesis de licenciatura en nutrición). Guatemala. URL. 2007.

XVII. ANEXOS

17.1 Anexo 1: Aval institucional



Quetzaltenango, junio del 2018.

LICENCIADO

JEFE DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

HOSPITAL DE LA RED NACIONAL DE SALUD EN GUATEMALA

GUATEMALA, GUATEMALA

Estimada Licenciada:

Reciba un cordial saludo, esperando que todas sus labores se estén realizando exitosamente. Por medio de la presente, Yo, Tania Alejandra Gómez Rivas, identificada con el número de DPI: 2324-69202-1301 y carné estudiantil 15121-13. Expongo que, como requisito para la culminación de la carrera de Licenciatura en Nutrición de la Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, se me solicita la realización de un trabajo de investigación, el cual se titula **"PROPUESTA DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES (CAUN), SAN FELIPE, RETALHULEU, GUATEMALA, 2018."** y es por lo anterior que solicito respetuosamente su autorización para que se me permita realizar un diagnóstico del funcionamiento actual del Servicio de Alimentación, durante el mes de julio del presente año, en el horario que se me indique, como parte de la primera etapa del trabajo de tesis.

Reiterando mi agradecimiento y quedando en espera de una respuesta a lo solicitado, me suscribo atentamente,

F. _____

Tania Alejandra Gómez Rivas

Carreo electrónico: tagr_5758@hotmail.com

17.2 Anexo 2: Consentimientos informados

17.2.1 Consentimiento informado dirigido a nutricionista encargado del servicio de alimentación de un hospital de la red nacional de salud en Guatemala



Universidad Rafael Landívar
Facultad de Ciencias de la Salud
Licenciatura en Nutrición

Consentimiento informado

PROPUESTA DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES (CAUN), SAN FELIPE, RETALHULEU, GUATEMALA, 2018.

Esta investigación tiene como objetivo desarrollar el funcionamiento del servicio de alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN), San Felipe, Retalhuleu, Guatemala, 2018.

En esta oportunidad se le invita a participar voluntariamente en el estudio antes mencionado, por ser parte fundamental en el desarrollo del mismo. Si usted no desea participar, no está obligado/a hacerlo, puede retirarse en el momento que considere.

Instrucciones: Si usted está de acuerdo en participar, se le explicará el procedimiento que se llevará a cabo que consiste en responder una serie de cuestionamientos relacionados con el funcionamiento actual del servicio de alimentación a su cargo. Además, se le solicitará que firme el presente documento.

Riesgos: Este estudio se considera sin ningún riesgo debido a que únicamente se necesitará su apoyo para en el proceso de diagnóstico del servicio de alimentación.

Beneficios: Por medio de esta investigación será elaborada la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN el cual estará dirigido a niños/as menores de ocho años con desnutrición aguda severa con complicaciones.

Costos: De ser necesario realizar algún gasto será cubierto en su totalidad por la investigadora.

Requisitos para participar en el estudio: Es necesario ser profesional de nutrición, Jefe del servicio de alimentación.

Confidencialidad: La información que será brindada se manejará de forma confidencial, ya que únicamente tendrá acceso la investigadora.

Preguntas: Si se tiene alguna pregunta del estudio, puede hacerla directamente a la investigadora Tania Alejandra Gómez Rivas.

Por medio de la presente YO: _____ con el Número de Documento Personal de Identificación _____, he sido informada/o acerca del objetivo del estudio, como de los beneficios y riesgos del mismo. Y voluntariamente acepto participar en las actividades que se llevarán a cabo. Así mismo, comprendo que puedo abandonar el estudio en cualquier momento sin que sea afectada/o.

Lugar y fecha: _____

Nombre:

Firma: _____

Firma de investigadora: _____

17.2.2 Consentimiento informado dirigido a profesionales de nutrición responsables del proyecto CAUN



Universidad Rafael Landívar
Facultad de Ciencias de la Salud
Licenciatura en Nutrición

Consentimiento informado

PROPUESTA DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES (CAUN), SAN FELIPE, RETALHULEU, GUATEMALA, 2018.

Esta investigación tiene como objetivo desarrollar el funcionamiento del servicio de alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN), San Felipe, Retalhuleu, Guatemala, 2018.

En esta oportunidad se le invita a participar voluntariamente en el estudio antes mencionado, por ser parte fundamental en el desarrollo del mismo. Si usted no desea participar, no está obligado/a hacerlo, puede retirarse en el momento que considere.

Instrucciones: Si usted está de acuerdo en participar, se le explicará el procedimiento que se llevará a cabo que consiste en evaluar la propuesta mediante un instrumento que contiene 7 ítems por cada capítulo presentado, en una escala de Likert en 5 puntos. Además, se le solicitará que firme el presente documento.

Riesgos: Este estudio se considera sin ningún riesgo debido a que los profesionales de nutrición responsables del proyecto CAUN únicamente apoyarán en el proceso de validación técnica del material elaborado.

Beneficios: Por medio de esta investigación será elaborada la propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el CAUN, el cual estará dirigido a niños/as menores de ocho años con desnutrición aguda severa complicaciones.

Costos: De ser necesario realizar algún gasto será cubierto en su totalidad por la investigadora.

Requisitos para participar en el estudio: Es necesario ser profesional de nutrición responsable del proyecto CAUN.

Confidencialidad: La información que será brindada se manejará de forma confidencial, ya que únicamente tendrá acceso la investigadora.

Preguntas: Si se tiene alguna pregunta del estudio, puede hacerla directamente a la investigadora Tania Alejandra Gómez Rivas.

Por medio de la presente YO: _____ con el Número de Documento Personal de Identificación _____, he sido informada/o acerca del objetivo del estudio, como de los beneficios y riesgos del mismo. Y voluntariamente acepto participar en las actividades que se llevarán a cabo. Así mismo, comprendo que puedo abandonar el estudio en cualquier momento sin que sea afectada/o.

Lugar y fecha: _____

Nombre:

Firma: _____

Firma de investigadora: _____

17.3 Anexo 3: Instrumento de Diagnóstico



Universidad Rafael Landívar
Facultad de Ciencias de la Salud
Licenciatura en Nutrición

DIAGNÓSTICO

FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN CONTRATADA DE UN HOSPITAL DE LA RED NACIONAL DE SALUD EN GUATEMALA

Nombre del profesional de nutrición: _____

Cargo: _____

Instrucciones: El presente instrumento tiene como objetivo recolectar datos que contribuirán a la realización del estudio de tesis titulado " Propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN), San Felipe, Retalhuleu, Guatemala, 2018". Por medio del mismo se conocerá información general del Servicio de Alimentación y su mecánica de funcionamiento.

Se dará lectura a las preguntas a manera de entrevista y se tratará de encajar las respuestas en las opciones que se han establecido en el instrumento, con el fin de no guiar o sesgar las respuestas.

Capítulo 1- Procesos administrativos			
	(Marque con una X la respuesta proporcionada)	Sí	No
1.	¿Cuánto tiempo tiene el hospital de trabajar con un servicio de alimentación contratada?		
2.	¿Cuentan con un manual de especificaciones generales del servicio de alimentación contratada?		
3.	¿Cuentan con una normativa para derecho de alimentación a pacientes y personal?		
4.	¿Cuentan con organigramas y diagramas de flujo?		

5.	¿Con qué manuales cuentan en el hospital?
6.	¿Cuáles son los procesos de los que se encarga el servicio de alimentación contratada?
7.	¿Qué procesos no se encarga el servicio de alimentación contratada?
8.	¿Cuál fue el proceso de contratación del servicio de alimentación para el hospital?
9.	<p>¿Cuáles son las funciones del servicio de alimentación contratada?</p> <p>a. Preparación de alimentos _____</p> <p>b. Traslado de alimentos al hospital _____</p> <p>c. Distribución de alimentos a los pacientes _____</p> <p>d. Recolección de los recipientes o bandejas _____</p> <p>e. Manejo de sobrantes y desechos _____</p> <p>f. Otros _____</p> <hr/> <hr/>

10.	<p>¿Cuáles son los tiempos de comida que brinda el servicio de alimentación contratada?</p> <p>a. Desayuno _____</p> <p>b. Refacción matutina _____</p> <p>c. Almuerzo _____</p> <p>d. Refacción vespertina _____</p> <p>e. Cena _____</p> <p>f. Refacción nocturna _____</p>																					
11.	<p>¿Cuál es la capacidad de pacientes que atiende el hospital?</p>																					
12.	<p>¿Cuál es la cantidad aproximada de preparaciones que solicitan diariamente por tiempo de comida?</p> <p>a. Desayuno _____</p> <p>b. Refacción matutina _____</p> <p>c. Almuerzo _____</p> <p>d. Refacción vespertina _____</p> <p>e. Cena _____</p> <p>f. Refacción nocturna _____</p>																					
13.	<p>¿Cuáles son los horarios de preparación de alimentos y de entrega a los pacientes?</p> <table border="1" data-bbox="300 1459 1404 1848"> <thead> <tr> <th data-bbox="300 1459 665 1512">Tiempo de comida</th> <th data-bbox="665 1459 1031 1512">Hora de recepción</th> <th data-bbox="1031 1459 1404 1512">Hora de distribución</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="300 1512 665 1564">Desayuno</td> <td data-bbox="665 1512 1031 1564"></td> <td data-bbox="1031 1512 1404 1564"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 1564 665 1617">Refacción matutina</td> <td data-bbox="665 1564 1031 1617"></td> <td data-bbox="1031 1564 1404 1617"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 1617 665 1669">Almuerzo</td> <td data-bbox="665 1617 1031 1669"></td> <td data-bbox="1031 1617 1404 1669"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 1669 665 1722">Refacción vespertina</td> <td data-bbox="665 1669 1031 1722"></td> <td data-bbox="1031 1669 1404 1722"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 1722 665 1774">Cena</td> <td data-bbox="665 1722 1031 1774"></td> <td data-bbox="1031 1722 1404 1774"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 1774 665 1848">Refacción nocturna</td> <td data-bbox="665 1774 1031 1848"></td> <td data-bbox="1031 1774 1404 1848"></td> </tr> </tbody> </table>	Tiempo de comida	Hora de recepción	Hora de distribución	Desayuno			Refacción matutina			Almuerzo			Refacción vespertina			Cena			Refacción nocturna		
Tiempo de comida	Hora de recepción	Hora de distribución																				
Desayuno																						
Refacción matutina																						
Almuerzo																						
Refacción vespertina																						
Cena																						
Refacción nocturna																						

14.	<p>¿Cuál es el precio por tiempo de comida?</p> <table border="1" data-bbox="298 243 1403 638"> <thead> <tr> <th data-bbox="298 243 667 296">Tiempo de comida</th> <th data-bbox="667 243 1036 296">Pacientes</th> <th data-bbox="1036 243 1403 296">Personal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="298 296 667 352">Desayuno</td> <td data-bbox="667 296 1036 352"></td> <td data-bbox="1036 296 1403 352"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="298 352 667 409">Refacción matutina</td> <td data-bbox="667 352 1036 409"></td> <td data-bbox="1036 352 1403 409"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="298 409 667 466">Almuerzo</td> <td data-bbox="667 409 1036 466"></td> <td data-bbox="1036 409 1403 466"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="298 466 667 522">Refacción vespertina</td> <td data-bbox="667 466 1036 522"></td> <td data-bbox="1036 466 1403 522"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="298 522 667 579">Cena</td> <td data-bbox="667 522 1036 579"></td> <td data-bbox="1036 522 1403 579"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="298 579 667 638">Refacción nocturna</td> <td data-bbox="667 579 1036 638"></td> <td data-bbox="1036 579 1403 638"></td> </tr> </tbody> </table>	Tiempo de comida	Pacientes	Personal	Desayuno			Refacción matutina			Almuerzo			Refacción vespertina			Cena			Refacción nocturna		
Tiempo de comida	Pacientes	Personal																				
Desayuno																						
Refacción matutina																						
Almuerzo																						
Refacción vespertina																						
Cena																						
Refacción nocturna																						
15.	<p>¿Según el tipo de contratación cómo es el proceso de pago al servicio de alimentación contratada?</p>																					
16.	<p>¿Con qué frecuencia es realizado el proceso de pago al servicio de alimentación contratada?</p> <p>a. Mensual _____</p> <p>b. Trimestral _____</p> <p>c. Otros _____</p>																					
17.	<p>¿Cómo es el proceso de solicitud de dietas al servicio de alimentación contratada?</p>																					
18.	<p>¿Cuentan con un instrumento de solicitud de dietas?</p> <table border="1" data-bbox="1183 1627 1403 1686"> <tr> <td data-bbox="1183 1627 1297 1686"></td> <td data-bbox="1297 1627 1403 1686"></td> </tr> </table>																					
19.	<p>¿Quién es el encargado de realizar la solicitud de dietas?</p>																					

	(Marque con una X la respuesta proporcionada)	Sí	No
20.	El servicio de alimentación contratada cuenta con licencia sanitaria vigente		
21.	¿Cuentan con instrumentos para supervisiones?		
22.	¿Qué tipo de supervisiones son realizadas por parte del hospital?		
23.	Realizan supervisiones a las instalaciones del servicio de alimentación contratada		
24.	Si la respuesta anterior fue sí, ¿con qué frecuencia son realizadas las supervisiones? a. Cada dos semanas _____ b. Cada mes _____ c. Cada dos meses _____ d. Otros _____		
25.	Si la respuesta anterior fue no, ¿por qué razones no son realizadas las supervisiones?		
26.	¿Quién es la persona encargada de realizar las supervisiones?		
27.	¿Qué aspectos son evaluados cuando se realizan las supervisiones?		
28.	¿Es supervisada la preparación de la alimentación?		
29.	Si la respuesta anterior fue sí, ¿quién es el encargado/a de la supervisión de la preparación de la alimentación?		

30.	¿Considera que la ubicación del servicio de alimentación es adecuada?		
31.	¿Con qué equipo y mobiliario cuenta el servicio de alimentación contratada para la preparación la alimentación?		
32.	¿Cumple el servicio de alimentación contratada con el mobiliario y equipo mínimo para la preparación de los alimentos?		
33.	Si su respuesta anterior fue sí, ¿considera que el equipo y mobiliario del servicio de alimentación contratada es de calidad?		
34.	¿Considera que el equipo y mobiliario del servicio de alimentación contratada es de calidad?		
35.	Si la respuesta anterior fue no, ¿por qué razones considera que el equipo y mobiliario del servicio de alimentación contratada no es de calidad?		
36.	¿Con qué áreas del servicio de alimentación cuenta la entidad contratada?		
37.	¿Considera que las áreas del servicio de alimentación contratada son distribuidas adecuadamente?		
38.	¿Las instalaciones del servicio de alimentación contratada		

	cumplen con las especificaciones de las normas para el establecimiento y funcionamiento de servicios de alimentación colectivos?		
39.	Si la respuesta anterior fue no, ¿con qué especificaciones de las normas para el establecimiento y funcionamiento de servicios de alimentación colectivos no se cumple?		
40.	¿Se brindan capacitaciones al personal del servicio de alimentación contratada?		
41.	¿A quién le corresponde el proceso de capacitación del personal que labora en el servicio de alimentación contratada?		
42.	¿La entidad contratada cuenta con un plan de capacitaciones al personal?		
43.	¿En qué temas ha sido capacitado el personal del servicio de alimentación contratada?		
44.	<p>¿Con qué frecuencia son realizadas las capacitaciones al personal de servicio de alimentación contratada?</p> <p>a. Cada dos semanas _____</p> <p>b. Cada mes _____</p> <p>c. Cada dos meses _____</p> <p>d. Otros _____</p>		
45.	¿Quién es el encargado de llevar a cabo todos los procesos administrativos en el hospital?		

Capítulo 2- Menú

Capítulo 2- Menú			
	(Marque con una X la respuesta proporcionada)	Sí	No
46.	¿El hospital cuenta con un ciclo de menú?		
47.	Si la respuesta anterior fue sí, ¿el ciclo de menú fue creado por una nutricionista?		
48.	¿Quién establece el menú utilizado en el hospital?		
49.	¿Quién autoriza el menú utilizado en el hospital?		
50.	¿Quién supervisa el menú utilizado en el hospital?		
51.	¿De cuántas semanas es el ciclo de menú utilizado? a. Dos semanas _____ b. Cuatro semanas _____ c. Seis semanas _____ d. Otros _____		
52.	¿El ciclo de menú utilizado es pediátrico?		
53.	¿Existe un ciclo de menú para cuidadores?		
54.	¿Con qué tipo de dietas cuentan en el hospital?		
55.	¿Existe un ciclo de menú para cada dieta utilizada?		
56.	¿Existe algún patrón de referencia para el cálculo de dietas?		
57.	¿Quién calcula las dietas especiales?		

58.	¿Cómo clasifican las dietas pediátricas según la edad de los niños/as?		
59.	¿Utilizan alguna normativa que indique a qué edad se le inicia a dar alimentación a los niños/as dentro del hospital?		
60.	¿En el hospital a que edad le inician a dar comida a los pacientes pediátricos?		
61.	¿Qué características de la población fueron tomadas en cuenta para la elaboración del menú?		
62.	¿Cuál es el valor nutricional del menú?		
63.	¿El servicio de alimentación contratada cumple con el menú establecido?		
64.	Si la respuesta anterior fue no, ¿cuáles son las razones por las cuales el servicio de alimentación contratada no cumple con el menú establecido?		
65.	¿El servicio de alimentación contratada utiliza recetas estandarizadas?		
66.	¿A quiénes se les brinda alimentación? a. Pacientes _____		

	b. Cuidadores _____ c. Personal (médicos y enfermeras) de turno _____ d. Otros _____		
67.	¿Es evaluada la satisfacción de la alimentación?		
68.	¿Cuentan con algún instrumento de satisfacción por tiempo de comida?		
69.	Si la respuesta anterior fue sí, con qué frecuencia es evaluada la satisfacción del usuario (paciente y personal) a. Cada semana _____ b. Cada dos semanas _____ c. Mensualmente _____ d. Otros _____		
70.	¿Qué aspectos son evaluados en la encuesta de satisfacción al usuario (paciente y personal)?		
Capítulo 3- Recursos humanos			
	(Marque con una X la respuesta proporcionada)	Sí	No
71.	¿Cuentan con manual de atribuciones en el hospital?		
72.	¿El servicio de alimentación contratada cuenta con un profesional de nutrición?		
73.	¿El servicio de alimentación contratada cuenta con un chef o especialista en gastronomía?		
74.	¿Cuántas personas laboran en el servicio de alimentación contratada?		
75.	¿Cuántas personas laboran en el servicio de alimentación del hospital?		

76.	¿Cuáles son los puestos de trabajo y funciones del personal del servicio de alimentación del hospital?		
	Puestos	Funciones	

Capítulo 4- Recepción de la alimentación

(Marque con una X la respuesta proporcionada)		Sí	No
77.	¿Existe un área específica para llevar a cabo esta tarea?		
78.	¿Las dietas llegan servidas individualmente?		
79.	Si la respuesta anterior fue no, ¿manejan el emplatado en las unidades de los pacientes?		
80.	¿Quién lleva el registro de las dietas recibidas?		
81.	¿Quién es el encargado/a de recibir las dietas diariamente?		

82.	¿Se cuenta con un instrumento para evaluar las dietas al recibirlas?		
83.	Si la respuesta anterior fue sí, ¿qué aspectos son evaluados al recibir las dietas?		
84.	¿Se verifican las buenas prácticas de manufactura del personal que entrega las dietas?		
85.	Si la respuesta anterior fue sí, ¿qué aspectos del personal son evaluados?		
86.	¿Se verifica la calidad de los alimentos?		
87.	Si la respuesta anterior fue sí, ¿de qué forma verifican la calidad?		
88.	¿Se verifica el tamaño de las porciones de las dietas?		
89.	Si la respuesta anterior fue sí, ¿de qué forma verifican el tamaño de las porciones?		
90.	¿Se verifican las características organolépticas de las dietas?		
91.	Si la respuesta anterior fue sí, ¿qué características organolépticas son evaluadas?		

Capítulo 5- Distribución de alimentos

	(Marque con una X la respuesta proporcionada)	Sí	No
92.	¿Al ser recibidas las dietas son distribuidas inmediatamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
93.	¿Quién es el encargado/a de la distribución de las dietas a los pacientes?		
94.	¿Describa el proceso de distribución de las dietas?		
95.	¿Cuál es el mobiliario y equipo que utilizan para servir las dietas? a. Bandejas plásticas _____ b. Bandejas de acero _____ c. Material desechable _____ d. Otro _____		
96.	¿Dónde es colocada la bandeja o recipiente con la dieta del paciente? a. En la cama _____ b. Hay mesas de alimentación _____ c. Otro _____		
97.	¿Cómo se procede cuando el paciente no desea comer en ese momento? a. Igualmente se le deja la comida _____ b. Se guarda la comida _____ c. Otro _____		

98.	¿Cómo se procede cuando el paciente tiene pendientes estudios/laboratorios?		
99.	¿Cómo se procede cuando a un paciente se le enfría la dieta?		
Capítulo 6- Limpieza y manejo de desechos			
	(Marque con una X la respuesta proporcionada)	Sí	No
100.	¿El servicio de alimentos contratado es el encargado del manejo de desechos?		
101.	¿Quién es el encargado/a de recoger las bandejas de los pacientes?		
102.	¿Quién es el encargado/a del lavado de bandejas de los pacientes?		
103.	¿La entidad contratada cuenta con un área específica de lavado de vajilla (personal y pacientes)?		
104.	¿Cuál es el proceso de lavado de bandejas?		
105.	¿Qué artículos de limpieza se utilizan para el lavado de las bandejas?		
106.	¿Cuál es el proceso de disposición de basura diariamente?		

107.	¿Qué se hace con los restos de comida?		
108.	¿Se cuenta con alguna normativa de desechos?		
109.	¿Existe algún tipo de clasificación de basura?		

Fuente: Adaptado de Morales S. Diseño y propuesta de una norma técnica de calidad para servicios de alimentación y nutrición internos en hospitales estatales de Guatemala. (Tesis de maestría en administración industrial y empresas de servicios). Guatemala. USAC. 2012. (5)

LISTA DE CHEQUEO POR OBSERVACIÓN

Instrucciones: Al finalizar la entrevista de diagnóstico se solicitará la autorización del Jefe del servicio de alimentación para observar algunos de los aspectos mencionados anteriormente. Se deberá marcar con una “X” sin salirse del recuadro en la opción de “Sí o No” de acuerdo a las respuestas proporcionadas en el diagnóstico.

No.	Ítem a evaluar	Si	No
Capítulo 1- Procesos administrativos			
1.	En el hospital cuentan con el manual de especificaciones generales del servicio de alimentación contratada en físico o digital		
2.	En el hospital cuentan con manuales en físico o digital		
3.	En el hospital cuentan con alguna normativa en físico o digital		
4.	En el hospital tienen de manera visible los organigramas		
5.	En el hospital cuentan con un instrumento para solicitud de dietas		
6.	En el hospital cuentan con un instrumento para supervisiones		
Capítulo 2- Menú			
7.	Ciclo de menú impreso o digital		
8.	Dietas utilizadas en físico o digital		
9.	Recetas estandarizadas utilizadas en físico o digital		
10.	Horarios de recepción y servida		
11.	Medios de verificación de las supervisiones		
12.	Medios de verificación de las capacitaciones		
13.	En el hospital cuentan con un instrumento para evaluación de la satisfacción de la alimentación		
Capítulo 3- Recursos humanos			
14.	El hospital cuenta con el listado del personal que labora en el servicio de alimentación		
15.	El hospital cuenta con el listado del personal que labora para el servicio de alimentación contratada		
Capítulo 4- Recepción de la alimentación			
16.	Instalaciones del área de recepción son adecuadas		

17.	Platos servidos individualmente		
18.	Emplatado en unidades de los pacientes		
19.	Cumplen con la evaluación de los alimentos al recibirlos		
20.	El hospital cuenta con un registro de dietas servidas		
21.	El hospital cuenta con un instrumento para evaluar las dietas al recibirlas		
22.	Verifican las BPM'S del personal que entrega las dietas		
23.	Verifican la calidad de los alimentos al recibirlos		
24.	Verifican el tamaño de las porciones de los alimentos		
25.	Verifican las características organolépticas de las dietas		
Capítulo 5- Distribución de la alimentación			
26.	Coincide el proceso de distribución de los alimentos con lo mencionado en el diagnóstico		
27.	Material utilizados para presentar los alimentos		
28.	Lugar donde colocan los alimentos para los pacientes		
Capítulo 6- Limpieza y manejo de desechos			
29.	Personal que recoge las bandejas o recipientes		
30.	Concuerdan los artículos de limpieza utilizados para el lavado de bandejas mencionados en el diagnóstico		
31.	Concuerda el proceso de disposición de la basura		
32.	Separación de los desechos		

Fuente: Elaboración propia.

INSTRUCTIVO DEL INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE LA

Propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN).

A continuación, se describen las indicaciones para llenar el instrumento de diagnóstico del funcionamiento del servicio de alimentación del hospital de la red nacional de salud en Guatemala:

- En el instrumento de diagnóstico, se deberá colocar el nombre completo y cargo del profesional a quien se está entrevistando en los espacios correspondientes.
- Indique al profesional que las secciones que se evaluarán serán: Procesos administrativos, menú, recursos humanos, recepción de alimentos, distribución de alimentos y limpieza y manejo de desechos.
- Dentro del instrumento de diagnóstico se presentan 109 preguntas, abiertas y cerradas. Cada una deberá leerse detenidamente.
- El entrevistador deberá marcar con una “X” sin salirse del recuadro en los espacios de “Sí o No”. Algunas preguntas contienen ciertos aspectos para encajar las respuestas que se obtengan, sin embargo estas no deberán leerse en voz alta a manera de que el entrevistado pueda responder de forma abierta a los cuestionamientos, coloque una “X” si el entrevistado menciona alguna de las respuestas preestablecidas.
- Así mismo, se cuenta con un espacio para que el profesional de nutrición amplíe sus respuestas.
- Al finalizar la entrevista deberá corroborar algunas respuestas a través de observación colocando una X en las opciones “Sí o No” de acuerdo al ítem evaluado.
- Por último agradezca al profesional de nutrición por el tiempo y las recomendaciones brindadas.

17.4 Anexo 4: Instrumento para validación técnica



Universidad Rafael Landívar
Facultad de Ciencias de la Salud
Licenciatura en Nutrición

Validación técnica: Propuesta de funcionamiento del servicio de alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN).

Nombre del profesional de nutrición: _____

Cargo: _____

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de cuestionamientos, los cuales debe evaluar en una escala de 1 a 5 (totalmente aceptable = 5 puntos, aceptable = 4 puntos, regular = 3 puntos, necesita cambios = 2 puntos, no aceptable = 1 punto), en relación con el contenido del capítulo del documento, marcar con una X la opción que más se adapte a su criterio. Por último, se incluye una evaluación global (muy recomendada, recomendada con modificaciones, no recomendada) y un espacio para los comentarios o recomendaciones si usted así lo considera.

Sección 1- Terminología utilizada en el documento

Criterios		5	4	3	2	1
1	Fuente, color y tamaño de la letra					
2	Colores y diseño de la sección					
3	Calidad ortográfica y redacción					
4	Estructura de la sección					
5	Calidad y comprensión del contenido presentado					
6	Información contenida					
7	Viabilidad y adecuación del contenido a las necesidades del					

	servicio de alimentos del CAUN					
--	--------------------------------	--	--	--	--	--

Comentarios o recomendaciones

Sección 2- Bases de Cotización

Criterios		5	4	3	2	1
1	Fuente, color y tamaño de la letra					
2	Colores y diseño de la sección					
3	Calidad ortográfica y redacción					
4	Estructura de la sección					
5	Calidad y comprensión del contenido presentado					
6	Información contenida					
7	Viabilidad y adecuación del contenido a las necesidades del servicio de alimentos del CAUN					

Comentarios o recomendaciones

--

Sección 3- Disposiciones Especiales

Criterios		5	4	3	2	1
1	Fuente, color y tamaño de la letra					
2	Colores y diseño de la sección					
3	Calidad ortográfica y redacción					
4	Estructura de la sección					
5	Calidad y comprensión del contenido presentado					
6	Información contenida					
7	Viabilidad y adecuación del contenido a las necesidades del servicio de alimentos del CAUN					

Comentarios o recomendaciones

Sección 4- Especificaciones Generales y Técnicas

Capítulo 1- Departamento de Alimentación y Nutrición

Criterios		5	4	3	2	1
1	Fuente, color y tamaño de la letra					
2	Colores y diseño del capítulo					
3	Calidad ortográfica y redacción					
4	Estructura del capítulo					
5	Calidad y comprensión del contenido presentado					
6	Información contenida					
7	Viabilidad y adecuación del contenido a las necesidades del servicio de alimentos del CAUN					

Comentarios o recomendaciones

--

Capítulo 2- Especificaciones Técnicas de las Dietas

Criterios		5	4	3	2	1
1	Fuente, color y tamaño de la letra					
2	Colores y diseño del capítulo					
3	Calidad ortográfica y redacción					
4	Estructura del capítulo					
5	Calidad y comprensión del contenido presentado					
6	Información contenida					
7	Viabilidad y adecuación del contenido a las necesidades del servicio de alimentos del CAUN					

Comentarios o recomendaciones

--

Capítulo 3- Plan Alimentario y Nutricional

Criterios		5	4	3	2	1
1	Fuente, color y tamaño de la letra					
2	Colores y diseño del capítulo					
3	Calidad ortográfica y redacción					
4	Estructura del capítulo					
5	Calidad y comprensión del contenido presentado					
6	Información contenida					
7	Viabilidad y adecuación del contenido a las necesidades del servicio de alimentos del CAUN					

Comentarios o recomendaciones

Capítulo 4- Sistema Administrativo del Servicio de Alimentos

Criterios		5	4	3	2	1
1	Fuente, color y tamaño de la letra					
2	Colores y diseño del capítulo					
3	Calidad ortográfica y redacción					
4	Estructura del capítulo					
5	Calidad y comprensión del contenido presentado					
6	Información contenida					
7	Viabilidad y adecuación del contenido a las necesidades del servicio de alimentos del CAUN					

Comentarios o recomendaciones

--

Capítulo 5- Norma Técnica del Servicio de Alimentos

Criterios		5	4	3	2	1
1	Fuente, color y tamaño de la letra					
2	Colores y diseño del capítulo					
3	Calidad ortográfica y redacción					
4	Estructura del capítulo					
5	Calidad y comprensión del contenido presentado					
6	Información contenida					
7	Viabilidad y adecuación del contenido a las necesidades del servicio de alimentos del CAUN					

Comentarios o recomendaciones

--

Capítulo 6- Recurso Humano

Criterios		5	4	3	2	1
1	Fuente, color y tamaño de la letra					
2	Colores y diseño del capítulo					
3	Calidad ortográfica y redacción					
4	Estructura del capítulo					
5	Calidad y comprensión del contenido presentado					
6	Información contenida					
7	Viabilidad y adecuación del contenido a las necesidades del servicio de alimentos del CAUN					

Evaluación global

¿Recomendaría este documento para su uso en la práctica?

Muy recomendada ____ . Recomendada (con modificaciones) ____ No recomendada ____

Comentarios o recomendaciones generales

Firma profesional de nutrición

INSTRUCTIVO DEL INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN TÉCNICA

Funcionamiento del servicio de alimentos del Centro de Atención de Urgencias
Nutricionales (CAUN).

A continuación, se describen las indicaciones para llenar el instrumento de validación técnica:

- Se debe hacer entrega previamente del documento que contiene la propuesta de “Funcionamiento del servicio de alimentos del Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN)” de forma impresa a los profesionales que realizarán la evaluación. Además, se proporcionará el respectivo instrumento de validación del contenido. Se dará tiempo para efectuar la lectura y llenar el instrumento de validación, que deberá ser devuelto al finalizar.
- En el instrumento de validación, se requiere que el profesional de nutrición coloque de forma clara su nombre y cargo en los espacios correspondientes.
- Dentro del instrumento de validación se presentan 7 ítems por cada capítulo de la propuesta, los cuales deberán leerse detenidamente y marcar con una “X” sin salirse del recuadro, en la categoría que el profesional a cargo de la evaluación considere.
- Así mismo, se cuenta con un espacio para que el profesional de nutrición realice anotaciones de las recomendaciones o cambios que sugiere en cada sección o capítulo (si las hubiera).
- Al finalizar la validación técnica se solicitará que el profesional de nutrición coloque su firma como aval de que se realizó este proceso.

Cada ítem hace referencia a lo siguiente:

- **Fuente, color y tamaño de letra:** En este aspecto se evalúan cuestiones de formato de la letra utilizada en el documento, si es la apropiada, entendible.

- **Colores y diseño de portada y páginas:** Se evalúan cuestiones de estilo y diseño, presentación del documento.
- **Calidad ortográfica y redacción:** Este ítem valora aspectos de la escritura del contenido, si respeta las reglas ortográficas, signos de puntuación y fluidez de la lectura.
- **Estructura del capítulo:** Se refiere a la evaluación de la distribución de los temas y subtemas incluidos en cada capítulo.
- **Claridad, y comprensión del contenido presentado:** Valora en general la información que se presenta, secuencia lógica del documento y organización del contenido.
- **Información contenida:** En este ítem debe evaluar si los aspectos del contenido de las secciones y capítulos son apropiados (Sección 1: Terminología utilizada en el documento, Sección 2: Bases de Cotización, Sección 3: Disposiciones especiales, Sección 4: Especificaciones generales y técnicas, esta última incluye los siguientes capítulos, Capítulo I: Departamento de Alimentación y Nutrición, Capítulo II: Especificaciones técnicas de las dietas, Capítulo III: Plan Alimentario y Nutricional, Capítulo IV: Sistema Administrativo del Servicio de Alimentos, Capítulo V: Norma técnica del Servicio de Alimentos y Capítulo VI: Recurso Humano).).
- **Viabilidad y adecuación del contenido:** Se debe evaluar si el contenido es adaptado y podría ser aplicado/utilizado en el servicio de alimentos del CAUN.

17.5 Anexo 5: Propuesta de Funcionamiento del servicio de alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN)



**PROPUESTA DE FUNCIONAMIENTO DEL
SERVICIO DE ALIMENTOS
CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS
NUTRICIONALES -CAUN-**

Elaborada por: Tania Alejandra Gómez Rivas
Revisado por: Mgtr. Lourdes Ochaeta

QUETZALTENANGO, SEPTIEMBRE DE 2018

FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS PARA EL -CAUN-		
Elaborado por: Tania Gómez Rivas Aprobado por: Mgtr. Lourdes Ochaeta Primera Edición 2018	ÍNDICE	

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	2
General	2
Específicos	2
SECCIÓN 1: TERMINOLOGÍA UTILIZADA EN EL DOCUMENTO.....	3
SECCIÓN 2: BASES DE COTIZACIÓN	6
A. Datos generales de la institución	6
B. Lineamientos de cotización.....	7
SECCIÓN 3: DISPOSICIONES ESPECIALES.....	15
A. Objeto de la cotización.....	15
B. Ficha del proceso	15
C. Cronograma del proceso	15
D. Invitaciones a ofertar y metodología para obtener los documentos.....	16
E. Adquisición de los documentos	16
F. Contenido de la plica	16
G. Criterios de calificación	19
H. Adjudicación	20
I. Lugar y plazo de entrega	20
J. Pago	20
SECCIÓN 4: ESPECIFICACIONES GENERALES Y TÉCNICAS.....	22
CAPÍTULO I: DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN.....	23
A. Organización.....	23
B. Tercerización del servicio de alimentos	23
CAPÍTULO II: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LAS DIETAS	31
A. Dieta normal	31
B. Dietas terapéuticas	32
CAPÍTULO III: PLAN ALIMENTARIO NUTRICIONAL.....	39
A. Introducción	39
B. Generalidades del menú.....	39

C. Planificación del menú.....	40
CAPÍTULO IV: SISTEMA ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO DE ALIMENTO....	61
A. Introducción	61
B. Solicitud de dietas.....	62
C. Recepción de dietas	64
D. Distribución de dietas.....	66
E. Limpieza y manejo de desechos.....	68
F. Nomenclaruta de las imágenes que conforman el diagrama de flujo	69
CAPÍTULO V: NORMA TÉCNICA DEL SERVICIO DE ALIMENTOS	70
A. Instalaciones físicas.....	70
B. Ambientación	72
C. Servicios básicos	73
D. Instalaciones sanitarias.....	74
E. Manejo y disposición de desechos sólidos	74
F. Control de plagas.....	75
G. Limpieza y desinfección.....	75
H. Mobiliario y equipo	76
I. Áreas del proceso operativo	78
CAPÍTULO VI: RECURSO HUMANO	82
A. Introducción	82
B. Colaboradores	82
C. Normas de los colaboradores	83
D. Capacitación	86
BIBLIOGRAFÍA	87
ANEXOS	89



El Complejo “San Felipe” comienza su primera fase con la construcción del Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN) el cual funcionará como un hospital especializado en la atención de las complicaciones originadas por la desnutrición y otras patologías nutricionales.

En la edificación actual no se contempló el diseño de un Servicio de Alimentación por lo que se procederá a utilizar la herramienta empresarial de outsourcing (tercerización de servicios), el cual se encargará de la preparación de los alimentos para pacientes hospitalizados.

La presente propuesta pretende ser un instrumento que permita optimizar la gestión de procesos productivos e intervenciones alimentarias nutricionales, además de contener los procedimientos y procesos que debe cumplir el servicio de alimentación contratada, todo ello con el propósito de brindar una asistencia de calidad y contribuir a la pronta recuperación de los pacientes. Está compuesta por cuatro secciones, en las cuales se describe la terminología utilizada en el documento, las bases de cotización, disposiciones especiales y las especificaciones generales y técnicas, esta última incluye lo referido al Departamento de Alimentación y Nutrición, plan alimentario y nutricional a utilizar, sistema administrativo, recurso humano y la norma técnica del servicio de alimentos.



General

Establecer los procesos y procedimientos de funcionamiento del servicio de alimentos para el Centro de Atención de Urgencias Nutricionales.

Específicos

- Indicar las bases y procedimiento de cotización para ofertar el servicio de alimentos a los usuarios.
- Establecer los procedimientos de solicitud, compra, recepción, distribución, limpieza y manejo de desechos que se utilizarán en el CAUN.
- Contar con un menú adaptado a las necesidades nutricionales de los niños/a que se atenderán en el CAUN.

**SECCIÓN 1
TERMINOLOGÍA UTILIZADA
EN EL DOCUMENTO**



1. Acta de negociación

Es el instrumento legal escrito, firmado por el Administrador del hospital y por el adjudicatario, donde se estipulan los derechos y obligaciones que rigen la ejecución de la negociación y las relaciones entre las partes y cuyas condiciones surgen en todos los documentos técnicos y legales que integran el proceso, cuando el monto de la negociación sea mayor a un mil quetzales (Q1,000.00), debiendo constar todos los pormenores de la negociación, agregando las constancias del caso al expediente respectivo.

2. Adenda

Es el documento que modifica y/o amplía el contenido de los documentos aprobados por la autoridad superior y surgen de dudas planteadas por los posibles oferentes o por revisión de quienes elaboraron los documentos.

3. Autoridad superior

Junta Directiva del Centro de Atención de Urgencias Nutricionales.

4. Adjudicatario

Oferente que resulta favorecido con la adjudicación del proceso, con base en los criterios de evaluación de estos documentos.

5. Junta receptora y liquidadora

Integrada por tres (3) miembros, nombrada por la autoridad superior y a la que le compete recibir físicamente el objeto y liquidación del proceso.

6. Contratante

Es la institución que suscribe el contrato, y que está encargada del trámite y la administración de la ejecución del objeto del contrato y en su caso, su supervisión.

7. Contratista

Adjudicatario que suscribe el contrato que surge de este proceso.

8. Contrato

Es el instrumento legal escrito, firmado por la Autoridad Superior y por el adjudicatario, donde se estipulan los derechos y obligaciones que rigen la ejecución de la negociación y las relaciones entre el contratante y el contratista y cuyas condiciones surgen en todos los documentos técnicos y legales que integran el proceso, el monto de la negociación será a partir de un monto mayor a un mil quetzales (Q1.000.00), debiendo constar todos los pormenores de la negociación, agregando las constancias del caso al expediente respectivo.

9. Cronograma del proceso

Tabla ubicada en la sección II de este documento en donde se encuentran establecidos los plazos para la realización del proceso, que van desde la publicación de los documentos, hasta la notificación de la adjudicación del mismo.

10. Disposiciones especiales

Apartado de estos documentos en donde se desglosan instrucciones particulares para este proceso que deben ser respetadas por los oferentes.

11. Documentos

Documentos de cotización que proveen la información necesaria para que el oferente pueda presentar su oferta. Incluyen lo siguiente: Bases de cotización especificaciones generales y técnicas, disposiciones especiales y anexos.

12. Especificaciones generales y técnicas

Apartado de este documento en donde se desglosan las características inherentes del objeto de este proceso.

13. Formulario de cotización

Anexo de este documento, que el oferente utiliza para colocar la información económica en su oferta.

14. Lista de cotejo

Es un instrumento estructurado que registra la ausencia o presencia de un determinado rasgo, conducta o secuencia de acciones.

15. Listado de oferentes

Formulario en el cual se consigna el listado de los oferentes.

16. Objeto

Requerimiento a contratar establecido en la sección II de este documento.

17. Oferente (s)

Persona (s) individual (es) o jurídica (s), que presenta una oferta.

18. Plica

Hace referencia a cada una de las ofertas, secretas y presentadas en sobre cerrado, propuestas por los diferentes licitadores.

19. Tercerización

Subcontratación o externalización, es una herramienta gerencial que se utiliza en el mundo empresarial, que consiste básicamente en que una organización contrata a otra empresa especializada para que se hagan cargo o faciliten las actividades y tareas laborales.

20. Unidad

Uniformidad, semejanza o igualdad que existe en las características de los distintos elementos de un conjunto.

21. Vigencia contractual

Período comprendido de la fecha de aprobación del contrato a la fecha de aprobación de la liquidación del mismo. (1, 2)



A. DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

- 1. Nombre de la institución:** Centro de Atención de Urgencias Nutricionales (CAUN).
- 2. Ubicación:** Finca Municipal San Cayetano, San Felipe, Retalhuleu.
- 3. Objetivo del Centro de Atención de Urgencias Nutricionales:** Brindar tratamiento multidisciplinario para niños y niñas de la región VI del país que sufren desnutrición aguda severa y otras patologías que comprometen drásticamente su estado nutricional, en un ambiente seguro, confiable, ético y con las más altas normas de calidad y atención.
- 4. Áreas beneficiadas:** Región suroccidente (región VI), que comprende los departamentos de Retalhuleu, Mazatenango, Quetzaltenango y San Marcos, Totonicapán y Sololá.
- 5. Población a atender:** Niños y niñas comprendidos entre las edades de 0 meses a menores de 8 años, que se encuentren con desnutrición aguda severa con complicaciones.
- 6. Capacidad de encamamiento:** 16 camas disponibles, distribuidas de la siguiente manera: 1 en Área de emergencia, 6 en Área de cuidados agudos y 9 en Área de recuperación.
- 7. Servicios brindados:** Emergencia, Consulta Interna y Consulta Externa.
- 8. Departamentos:** Administrativos, Médico y Técnicos de apoyo.
- 9. Planilla de colaboradores:** Profesional, Técnico y Operativo.

B. LINEAMIENTOS DE COTIZACIÓN

1. CONVOCATORIA A OFERTAR

El CAUN emite el presente documento para la adquisición del servicio de alimentos, especificados en la Sección 3.

Se procede a realizar la invitación a ofertar a través de la página electrónica del CAUN, fijando un tiempo máximo de 30 días calendario entre la publicación y la recepción de oferta.

2. ACLARACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Existirá la posibilidad modificar o ampliar el documento, lo cual deberá divulgarse a través del correo electrónico del CAUN, previo a la recepción de la oferta, dando como prórroga ocho días hábiles como máximo. De igual forma queda abierta la posibilidad de aclarar cualquier duda sobre la oferta planteada, la cual se realizará a través del archivo designado en correo electrónico.

3. ELABORACIÓN DE LA OFERTA

Los interesados deben realizar su OFERTA de acuerdo a lo establecido en este DOCUMENTO, presentada en el siguiente orden:

- En sobre cerrado, rotulado con la información del OFERENTE (nombre, razón social, número de identificación tributaria, dirección, teléfonos y otros medios de comunicación), la identificación del PROCESO y la palabra "Original". Además, se debe entregar una copia de la OFERTA, en otro sobre cerrado, rotulado con la información del OFERENTE, la identificación del PROCESO y la palabra "Copia".
- En idioma español.
- La información económica debe ser expresada en Quetzales, con dos decimales.
- Legible, con folios numerados y un índice del contenido, y con los documentos ordenados de conformidad con el inciso F de las DISPOSICIONES ESPECIALES, Sección 3 de este DOCUMENTO.
- No debe contener enmiendas, correcciones o borrones.

Los gastos de presentación de la oferta serán a cuenta del OFERENTE, no teniendo la institución ninguna responsabilidad de reconocer suma alguna, ni realizar reembolsos de ninguna naturaleza.

4. CONSIDERACIONES DE LLENADO DEL FORMULARIO

A continuación se describe algunas consideraciones que deberán de tomar en cuenta en el momento de llenado del FORMULARIO DE COTIZACIÓN, los interesados en presentar oferta, siendo las siguientes:

- Deberá ser firmado por el PROPIETARIO o Representante Legal.
- El OFERENTE deberá ofertar la totalidad de líneas o renglones que integran el PROCESO.
- El precio ofertado debe ser expresado en Quetzales con dos (2) decimales, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- El OFERENTE deberá considerar en el precio ofertado, todos los costos en que incurra para la entrega del OBJETO, de acuerdo a lo establecido en este DOCUMENTO; para el caso que se requiera instalación, capacitación de los colaboradores y mantenimiento, el precio ofertado deberá incluirlo.
- No debe contener enmiendas, correcciones o borrones.
- Si existieran diferencias matemáticas la JUNTA CALIFICADORA solucionará, realizando las operaciones y correcciones correspondientes, de la siguiente forma:
 - Si hay diferencia entre lo escrito en números con lo escrito en letras, se considerará válido lo escrito en letras.
 - Si hay diferencia entre el “Precio Total” y el resultado de la multiplicación de la “Cantidad” por el “Precio Unitario”, se considerará como válido la multiplicación de la “Cantidad” por el “Precio Unitario”.

5. GARANTÍA DE SOSTENIMIENTO DE OFERTA

Deberá formalizarse mediante fianza extendida a favor del CAUN por una institución afianzadora debidamente autorizada para operar en la República de Guatemala y deberá tomarse en cuenta las siguientes consideraciones:

- La fianza no debe contener manchas, errores, perforaciones, ni corrección alguna.
- Deberá tener una vigencia de ciento veinte (120) días a partir de la fecha de apertura de plicas.
- Deberá constituirse por una suma equivalente al porcentaje indicado en el inciso F de las DISPOSICIONES ESPECIALES, “Contenido de la Plica”.
- Se hará efectiva en el caso que el adjudicatario no sostenga su OFERTA, o si no concurre a suscribir el contrato dentro de un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la adjudicación definitiva o si habiéndolo hecho no presenta la Garantía de Cumplimiento de CONTRATO dentro del plazo de quince (15) días hábiles a partir de la firma del contrato.

6. DOCUMENTOS A PRESENTAR EN LA OFERTA

En las DISPOSICIONES ESPECIALES, Sección 3, en el inciso F, “Contenido de la Plica”, se listan una serie de documentos que el interesado deberá presentar en su OFERTA, se consideran requisitos fundamentales y su no inclusión dentro de la plica o la presentación de los mismos sin la totalidad de la información y formalidades requeridas, dará lugar a que la JUNTA CALIFICADORA, rechace la OFERTA, sin responsabilidad alguna de su parte.

7. PRESENTACIÓN DE OFERTA

Las OFERTAS deberán ser presentadas ante la JUNTA CALIFICADORA, el día, hora y lugar indicados, extendiendo una constancia de la recepción de la OFERTA. Las OFERTAS recibidas no serán devueltas y la presentación de la misma constituirá evidencia que el OFERENTE estudió los DOCUMENTOS, lo que le ha permitido identificar de manera clara, completa y precisa lo requerido, para poder cuantificar en cantidad y calidad, determinar el precio y presentar su OFERTA.

Los OFERENTES deben tomar en cuenta que:

- No se aceptarán OFERTAS presentadas por fax o enviadas por correo, ni presentadas extemporáneamente.
- Cada OFERENTE, podrá presentar una única OFERTA.

8. APERTURA DE LA PLICA

Al finalizar el periodo de recepción de OFERTAS, la JUNTA CALIFICADORA procederá a la apertura de las plicas, dejando constancia en el libro de Actas de la institución.

A partir del día siguiente de la apertura de las plicas, la JUNTA, iniciará el análisis de las OFERTAS, teniendo como plazo para la adjudicación del PROCESO el indicado en el Cronograma del Proceso.

La JUNTA procederá a realizar una visita de observación a las instalaciones de las áreas de producción de alimentos del OFERENTE con el fin de aplicar una lista de cotejo con base a la CRITERIOS TÉCNICOS DE MANEJO DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN para verificar su cumplimiento y asegurar la calidad del producto.

9. ANÁLISIS DE LA OFERTA

Previo a la evaluación de las OFERTAS, la JUNTA analizará las mismas, pudiendo, sin responsabilidad de su parte, rechazarlas por las causas siguientes:

- Si no incluyera cualquiera de los documentos solicitados en el “Contenido de la Plica” detallado en las DISPOSICIONES ESPECIALES.
- Si el documento no es incluido o si lo presenta y éste no cuenta con las formalidades requeridas.
- Si no cumple a satisfacción con las especificaciones técnicas del OBJETO.
- Si modifica o tergiversa lo establecido por este DOCUMENTO.
- Si no son legibles o dan lugar a dudas al interpretarlas.
- Si el precio ofertado no se ajusta a los valores del mercado o no es conveniente a los intereses de la institución.
- Si se determinara que hay colusión o si al verificar la autenticidad de los documentos presentados y la veracidad de la información contenida en la OFERTA, se encuentra falsedad. Se entiende por colusión la existencia de acuerdo entre dos o más OFERENTES para lograr en forma ilícita la adjudicación.
- Si el OFERENTE no oferta la totalidad de la cantidad solicitada por renglón.

10. CALIFICACIÓN DE LA OFERTA

La JUNTA evaluará las OFERTAS que no hayan sido rechazadas por las circunstancias que establece el “ANÁLISIS DE LAS OFERTAS”.

En todos los casos la adjudicación se realizará determinando la oferta más conveniente y favorable para los intereses de la institución y que cumpla con todas las condiciones establecidas en este documento.

11. ADJUDICACIÓN

Con las OFERTAS que no hayan sido rechazadas en el “ANÁLISIS DE LAS OFERTAS” o descalificadas en la “CALIFICACIÓN DE LAS OFERTAS”, la JUNTA, dejando constancia en acta, adjudicará el PROCESO al OFERENTE cuya OFERTA cumpla con todas las especificaciones técnicas solicitadas y obtenga la mayor sumatoria de cada uno de los criterios de calificación definidos en las DISPOSICIONES ESPECIALES, siempre y cuando el precio no exceda la asignación presupuestaria autorizada por la Institución.

En el caso que la calificación sea utilizando exclusivamente el criterio de precio, la decisión se tomará con base en el precio más bajo.

En el acta también se dejará constancia, si fuera el caso, de lo siguiente:

- OFERTAS rechazadas al realizar el análisis de las mismas y la razón del rechazo;
- OFERTAS descalificadas al realizar la evaluación de las mismas y la razón de la descalificación;
- OFERTAS calificadas y las puntuaciones obtenidas al realizar la evaluación de las mismas, para que en caso que el ADJUDICATARIO no suscribiere el CONTRATO o ACTA DE NEGOCIACIÓN, el PROCESO se continúe con el subsiguiente OFERENTE según su puntuación. Para ello se tomará el criterio siguiente:
 - Que la Institución esté de acuerdo.
 - Que el subsiguiente OFERENTE esté de acuerdo.

Se puede dar el caso que dos o más OFERENTES, al sumar los punteos de los criterios de calificación obtengan sumatorias iguales, para lo cual la JUNTA CALIFICADORA procederá a contactar por escrito a todos los OFERENTES que se encuentren en esa condición, y en presencia de los OFERENTES efectuará un sorteo público, tomando en cuenta únicamente a los que asistan en la hora, fecha y día determinado, de lo actuado se dejará constancia en acta.

12. APROBACIÓN DE LO ACTUADO POR LA JUNTA

Cuando la adjudicación esté firme, la JUNTA, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, procederá a elevar a la AUTORIDAD SUPERIOR la documentación de lo actuado para que, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de su recepción, apruebe o impruebe por medio de resolución lo actuado por la JUNTA.

13. SUSCRIPCIÓN Y APROBACIÓN DEL CONTRATO

La suscripción del contrato se realizará, dentro de los diez (10) días hábiles a partir de la adjudicación definitiva, participando el Representante legal del CAUN y el propietario o Representante legal del ADJUDICATARIO. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del CONTRATO, el ADJUDICATARIO deberá presentar una Garantía de cumplimiento de CONTRATO.

Posteriormente a la presentación de la Garantía de cumplimiento del CONTRATO, el CAUN aprobará el CONTRATO suscrito, teniendo para ello 10 días calendario, procediendo a la notificación del ADJUDICATARIO.

14. ACTA DE NEGOCIACIÓN

Se suscribirá un ACTA en la cual se detalla todas las condiciones que regirán la ejecución del OBJETO, se elaborará con base a la OFERTA adjudicada, así como a las DISPOSICIONES ESPECIALES Y ESPECIFICACIONES GENERALES Y TÉCNICAS de este DOCUMENTO, y la suscripción del mismo se realizará, dentro de los diez (10) días hábiles a partir de la adjudicación definitiva, entre el Representante Legal del CAUN y el propietario o Representante Legal del ADJUDICATARIO.

15. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Dentro de los quince (15) días posteriores a la suscripción del CONTRATO o ACTA DE NEGOCIACIÓN el ADJUDICATARIO deberá presentar una Garantía de cumplimiento. Esta garantía tendrá las siguientes características:

- Formalizada mediante fianza extendida a favor del CAUN, por una institución afianzadora debidamente autorizada para operar en la República de Guatemala.
- La fianza no debe contener manchas, errores, perforaciones, ni corrección alguna.
- Con una vigencia hasta que sea aprobada la liquidación o hasta la entrega de la Garantía de Calidad y/o Funcionamiento, si aplica, de acuerdo a lo estipulado en las DISPOSICIONES ESPECIALES.
- Constituida por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del CONTRATO o ACTA DE NEGOCIACIÓN.

Se hará efectiva total o parcialmente, y en proporción al incumplimiento de las obligaciones contractuales del CONTRATISTA.

16. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución del contrato estará sujeta a la supervisión del Departamento de Alimentación y Nutrición, notificando a Administración cualquier incumplimiento en la ejecución del CONTRATO que se presentara.

17. PLAZO CONTRACTUAL

El PLAZO de ejecución para que el CONTRATISTA ejecute el OBJETO, se establece en La FICHA DEL PROCESO de LAS DISPOSICIONES ESPECIALES de este DOCUMENTO, y empezará a partir de la fecha que se establece en el CONTRATO o del día siguiente en que el CONTRATISTA reciba la notificación de la resolución de aprobación del CONTRATO. Para el Acta de la Negociación el plazo iniciará a partir de la entrega de la Garantía de Cumplimiento.

18. PAGO

Para que se haga efectivo el pago, el CONTRATISTA deberá entregar los documentos que se indican en las DISPOSICIONES ESPECIALES de este DOCUMENTO, siguiendo el procedimiento allí descrito.

19. LIQUIDACIÓN

La AUTORIDAD SUPERIOR nombrará una JUNTA LIQUIDADORA, que será la misma que la receptora, la que, dejando constancia en acta (acta de liquidación) y en un plazo de noventa (90) días hábiles a partir del día siguiente a la recepción definitiva, establecerá si hay pagos o cobros pendientes por el CONTRATISTA y elevará a la AUTORIDAD SUPERIOR para que ésta apruebe o impruebe su conclusión. (1, 2)



A. OBJETO DE LA COTIZACIÓN

El CAUN convoca a la prestación del **SERVICIO DE ALIMENTOS PREPARADOS**, de acuerdo a las características estipuladas en las **ESPECIFICACIONES GENERALES Y TÉCNICAS** y las **DISPOSICIONES ESPECIALES** de este proceso.

B. FICHA DEL PROCESO

No. DE PROCESO	
UNIDAD	CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD	FINCA MUNICIPAL SAN CAYETANO, SAN FELIPE, RETALHULEU
OBJETO	SERVICIO DE ALIMENTOS PREPARADOS
PLAZO CONTRACTUAL	12 meses

C. CRONOGRAMA DEL PROCESO

ACTIVIDAD	PLAZO
Retiro de los documentos de página electrónica del CAUN	A partir del ____ de ____ de 20____
Período para consultas	A partir de la publicación de los documentos hasta el día ____ de ____ de 20____
Respuesta a consultas	Hasta el ____ de ____ del 20____
Recepción de ofertas y apertura de plicas	El ____ de ____ de 20____ a las 9:30 horas (hora límite 10:00) en el Salón de reuniones.
Calificación y Adjudicación	El ____ de ____ del 20____
Notificación de la adjudicación	Dentro de los 3 días hábiles posteriores a la fecha de la adjudicación.

D. INVITACIONES A OFERTAR Y METODOLOGÍA PARA OBTENER LOS DOCUMENTOS

El CAUN efectuará la invitación a ofertar por medio de una (1) publicación en la página electrónica de la Institución o redes sociales. Entre ambas publicaciones debe mediar un plazo no mayor de cinco (5) días calendario. Entre la publicación y el día fijado para la presentación y recepción de ofertas deben transcurrir por lo menos cuarenta (40) días calendario.

E. ADQUISICIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Los interesados en participar en el proceso de cotización podrán obtener los DOCUMENTOS a través de la página del CAUN.

F. CONTENIDO DE LA PLICA

Las ofertas deben ser presentadas en fólder oficio con gancho o en leitz (archivador) tamaño oficio, legible, con folios numerados y un índice del contenido, el cual facilite la consulta de los documentos.

Requisitos fundamentales

1. Formulario de Cotización

En el Anexo 1 de estos documentos se encuentra el modelo, identificado como “FORMULARIO DE COTIZACIÓN”, que deberá incluirse en la plica debidamente completado y firmado por el OFERENTE y de acuerdo a lo que establece el inciso E, de Procedimiento de cotización.

2. Garantía de sostenimiento de oferta

Formalizada por medio de fianza por una suma equivalente del uno al cinco por ciento (1% al 5%) del monto total de la OFERTA presentada, de acuerdo a lo que se establece en el numeral F de Procedimiento de cotización.

3. Carta de presentación

Carta de presentación firmada por el PROPIETARIO, su Representante Legal o Mandatario del Oferente, según el caso, en la cual indique como mínimo:

- Nombres y apellidos completos del solicitante o la persona que lo representa, edad, estado civil, nacionalidad, profesión u oficio, domicilio, incluyendo la información sobre su documento de identificación personal.
- Referencia al número del PROCESO
- Nombre, razón o denominación social del OFERENTE, lugar que señala para recibir notificaciones, citaciones y correspondencia, números telefónicos y de fax, correo electrónico, Número de Identificación Tributaria (NIT) y domicilio fiscal.
- Índice de los Documentos que acompaña, de acuerdo con lo requerido en este numeral.

4. Declaración jurada

Declaración Jurada contenida en Acta Notarial, de no más de seis (6) meses de haber sido elaborada, en donde conste lo siguiente:

- Que el OFERENTE no es deudor moroso del Estado ni de las entidades a las que se refiere el Artículo 1 de la ley.
- Que el OFERENTE no está comprendido en ninguna de las prohibiciones que establece el Artículo 80 de la ley.
- Que el OFERENTE tiene la capacidad de ejecutar el OBJETO y que asume todas las responsabilidades administrativas, civiles y penales que se deriven de la ejecución.
- Que el OFERENTE leyó, estudió, aceptó y se somete expresamente a cada una de las condiciones, requisitos y demás estipulaciones establecidas y exigidas en estos DOCUMENTOS, notas aclaratorias y cualquier modificación y/o ampliación que de ellas surjan.

5. Documentos que acreditan personalidad y personería jurídica

Fotocopia legalizada de los siguientes documentos:

Si el OFERENTE es una persona individual:

- Patente de Comercio de Empresa, que indique el giro comercial afín al objeto de esta Licitación.
- Documento Personal de Identificación (DPI)

Si el OFERENTE es una persona jurídica

- Testimonio de la Escritura de Constitución de la Sociedad y sus modificaciones si las hubiere, debidamente inscritas en el Registro Mercantil.
- Documento que acredite el nombramiento del Representante Legal o Mandatario, debidamente inscrito en los registros correspondientes.
- Documento Personal de Identificación (DPI)
- Patente de Sociedad.
- Patente de Comercio de Empresa, que indique el giro comercial afín al OBJETO.

6. Constancia de inscripción o su última actualización como contribuyente

Superintendencia de Administración Tributaria (Artículo 73 y 76 de la LEY y Artículo 9 y 54 del Reglamento). No se acepta la constancia de inscripción extendida por la Dirección General de Rentas Internas ni con más de seis (6) meses de haber sido extendida, computado dicho plazo entre la fecha de impresión de la constancia y la fecha de adjudicación del evento.

7. Licencia Sanitaria

Fotocopia legalizada de la Licencia Sanitaria vigente del OFERENTE, otorgada por el Departamento de Regulación y Control de Alimentos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

8. Licencia Ambiental

Fotocopia legalizada de la Licencia Ambiental vigente del OFERENTE, otorgada por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) de acuerdo a lo establecido en las reformas al Acuerdo Gubernativo 137–2016, Reglamento de Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental.

9. Constancia de contratación de profesional de la Nutrición

- Datos generales
- Certificación de colegiado activo

10. Ciclo de menú

Detalle del menú a servir por tipo de dieta a pacientes y colaboradores del CONTRATANTE, según PATRÓN DE MENU presentado en la Sección 4, Capítulo III, Plan Alimentario Nutricional.

G. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Se calificará con 100 puntos a la OFERTA, de los cuales 60 puntos serán para la que cotice el precio más bajo y 40 puntos por el cumplimiento de criterios técnicos sobre el manejo de servicios de alimentación.

1. Precio

Para la calificación del precio, la JUNTA tomará como base el FORMULARIO DE COTIZACIÓN, que llenará la formalidades tal cual lo estipula el inciso E, de Procedimiento de cotización.

El resto de las OFERTAS se calificarán en forma inversamente proporcional con respecto a la OFERTA que obtuvo 60 puntos.

Para la calificación inversamente proporcional, la JUNTA tomará en cuenta la siguiente fórmula.

$$\frac{\text{Precio total más bajo por renglón} \times 100 \text{ puntos}}{\text{Precio N}}$$

Precio N= Cada precio total subsiguiente al precio total más bajo

2. Cumplimiento de criterios técnicos

Para la calificación de los criterios técnicos, la JUNTA tomará como base LA LISTA DE COTEJO que contendrá información sobre las normas primordiales que rigen el manejo y disposición de servicios básicos y estructura física de un servicio de alimentación de cualquier tipo, los Criterios Técnicos se presentan en la Sección 4, Capítulo V, Norma Técnica del Servicio de Alimentación. El resto de las OFERTAS se calificarán en forma inversamente proporcional con respecto a la OFERTA que obtuvo 40 puntos.

Se procederá a calificar a través de la observación de las instalaciones y cumplimiento de los criterios técnicos establecidos, dando una ponderación a cada uno de las secciones a evaluar en la lista de cotejo, procediendo posteriormente a la sumatoria de los valores obtenidos logrando con ello el puntaje final obtenido.

H. ADJUDICACIÓN

La JUNTA, dejando constancia en acta, adjudicará el PROCESO al OFERENTE cuya OFERTA obtenga la mayor puntuación al realizar la sumatoria del precio y cumplimiento de los criterios técnicos, quedando a criterio de la JUNTA la evaluación del precio debido a que este no debe exceder la asignación presupuestaria autorizada por la Institución. La Junta Calificadora adjudicará por mayor puntuación en beneficio a los intereses de la Institución.

I. LUGAR Y PLAZO DE ENTREGA

La ejecución del objeto se realizará en entregas parciales, a partir de la notificación de la resolución de aprobación de las cláusulas del contrato o acta de negociación según sea el caso; de acuerdo a la necesidad de despacho y programación otorgada por Departamento de Alimentación y Nutrición.

El CONTRATISTA realizará las entregas en Almacén, en donde en conjunto con el personal de Departamento de Alimentación y Nutrición, revisarán que la calidad y cantidad esté de acuerdo a lo requerido, y de ser así, recibirán a satisfacción, elaborando el correspondiente documento que acredita el ingreso a Almacén e inventario.

J. PAGO

La Institución realizará pagos parciales contra entrega del OBJETO. Para que se le haga efectivo, el CONTRATISTA deberá entregar al DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD los siguientes documentos:

- Factura original que cumpla con los requisitos fiscales de ley establecidos, y que incluya el Visto Bueno del Director o del Administrador de la Institución (firma y sello).

- Constancia de Ingreso a Almacén e Inventario.
- Original de la Orden de Compra.
- Fotocopia simple de Garantía de cumplimiento de contrato o Acta de Negociación (únicamente para el primer pago).
- Los pagos se realizarán un mes después de recibida toda la documentación en el Departamento de Contabilidad, mediante el procedimiento de acreditación en Cuenta Bancaria.
- El depósito se realizará exclusivamente al número de Cuenta Bancaria a nombre de la Empresa contratada. (1, 2)

SECCIÓN 4

ESPECIFICACIONES

GENERALES Y TÉCNICAS



A. ORGANIZACIÓN

El Departamento se divide en:

- **Clínica de Nutrición:** Planifica el tratamiento nutricional a brindar a pacientes de consulta interna y externa.
- **Laboratorio de fórmulas enterales y parenterales:** Tiene como responsabilidad la preparación y distribución de biberones y fórmulas enterales de pacientes.
- **Servicio de Alimentos:** Es el responsable de realizar las acciones que permitan satisfacer el requerimiento de alimentación a pacientes y colaboradores de la institución, a través de la TERCERIZACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS.

B. TERCERIZACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS

1. LÍNEAS DE AUTORIDAD

Según orden de autoridad se procede a presentar a los colaboradores de la Institución con los que el OFERENTE tendrá relación en cuanto al servicio de alimentos:

- Jefe del Departamento de Alimentación y Nutrición
- Guardalmacén
- Enfermera Jefe de Servicio

2. ALIMENTACIÓN PARA PACIENTES Y COLABORADORES

El CAUN establece que:

- Todos los pacientes tienen derecho a recibir alimentación diaria de acuerdo a su estado de salud y orden del profesional a cargo.
- Se brindará alimentación al cuidador oficial de cada uno de los pacientes que se encuentren internados.

- El tipo de dieta solicitada para el paciente será la misma que se le brinde al cuidador.
- Se brindará alimentación únicamente a los colaboradores que se encuentren en jornada nocturna.

3. CONSIDERACIONES ESPECIALES DE ALIMENTACIÓN

El CAUN se considera un Hospital que apoya la Lactancia Materna por ello a niños/as menores de 6 meses se le brindará lactancia materna exclusiva y la alimentación complementaria se iniciará a partir de los 6 meses.

4. TIEMPOS DE COMIDA

Se brindarán cuatro tiempos de comida de lunes a domingo.

- Desayuno
- Refacción matutina
- Almuerzo
- Cena

5. SOLICITUD DE DIETAS

Estará a cargo de Enfermera Jefe del Servicio quien en coordinación con el Nutricionista ejecutará la prescripción médica del tipo de dieta a brindar a los pacientes, siendo los responsables directos del envío de la solicitud de dietas al proveedor.

A continuación se presenta el horario límite de envío de solicitud de dietas diarias a la empresa contratada.

- Almuerzo del día: 08:00 horas.
- Cena del día, desayuno y refacción del día siguiente: 10:00 horas.

6. HORARIOS DE ENTREGA Y DISTRIBUCIÓN

Resulta imperativo cumplir sin excusa con la entrega puntual de dietas según programación y horario indicado.

Tabla 1
Horarios de entrega y distribución de dietas

Tiempo de comida	Recepción de dietas	Servicio de dietas
Desayuno	07:00	07:30
Refacción matutina	10:00	10:00
Almuerzo	12:00	12:30
Cena	17:30	18:00

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018.

7. FORMA DE ENTREGA Y DISTRIBUCIÓN DE LAS DIETAS

Lugar de recepción

El lugar de entrega de las dietas solicitadas será establecido por el CAUN.

A efecto de evitar posibles conflictos en relación con el incumplimiento del horario, el CAUN preverá que en el puesto de recepción, se instale un reloj de pared visible, que será el utilizado para determinar el cumplimiento del horario de la provisión y que será considerado el dato oficial para este tipo de control.

Entrega de las dietas

En esta etapa del proceso participará el Nutricionista y el Guardalmacén quienes evaluarán el cumplimiento tanto de la cantidad como calidad de las dietas solicitadas, dejando constancia de la aceptación por medio del instrumento diseñado para esta función (Anexo 6), el responsable de la entrega de dietas deberá tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Presentar el instrumento correspondiente a la entrega y conteo de dietas.
- Proceder al conteo de dietas con el responsable de recibo.

Deberá prever en su entrega dos dietas más de las solicitadas de tipo blanda, las cuales podrían ser requeridas para compensar eventuales desperdicios y/o contingencias no previstas. (1, 2)

Características de las dietas

El nutricionista o delegado deberá verificar:

- Que la provisión se efectúe de acuerdo con lo requerido, en lo que se refiere a calidad, cantidad, envasado y condiciones higiénicas pertinentes y que se haya efectuado dentro del horario convenido.
- Que la alimentación servida sea la descrita en el menú programado para ese día específico.
- Queda a su criterio el procedimiento a seguir para la evaluación de la calidad, el cual podrá ser a través de observación o prueba de las mismas.

Los aspectos a evaluar de las dietas serán los siguientes:

- **Presentación:** Se refiere al aspecto de los alimentos, será calificado como cumple o no cumple.
- **Tamaño de las porciones:** Deberá corresponder a lo solicitado en el patrón de menú, será calificado como cumple o no cumple.
- **Características organolépticas:** Se evaluará el sabor, aroma y temperatura de las dietas, será calificado como cumple o no cumple.

Presentación de la dieta

Resulta necesario que las dietas sean presentadas de forma individual y etiquetada en la parte superior del recipiente con el nombre del paciente, número de cama y tipo de dieta, si existiera un pedido de dieta de “Nada por vía oral” (NPO) por examen de igual forma deberá entregarse con las indicaciones anteriores.

Los recipientes a utilizar serán herméticos con separaciones tanto para los alimentos sólidos como líquidos, además deberán contar con cubiertos y servilleta para cada paciente.

Distribución de las dietas

El colaborador responsable de la distribución de dietas a pacientes deberá cumplir con las siguientes especificaciones:

- Presentarse ante la enfermera Jefe del servicio y solicitar se revise cualquier cambio en las dietas solicitadas, especialmente los pacientes en NPO por exámenes o NPO estricto.

- Entregar las dietas a los pacientes de los diferentes servicios utilizando un carrito de acero inoxidable.
- Cumplir con el orden de servicio de dietas en las áreas de hospitalización.
- Ser cortés en la entrega de la dieta al usuario.
- Evitar brindar información adicional sobre la dieta que provee.
- Informar inmediatamente al personal de enfermería, si el paciente o cuidador rechaza la dieta.
- Brindar el tiempo estipulado para el consumo de alimentos.
- Retirar con respeto los recipientes sucios de la dieta servida.
- Manejar con eficiencia los desechos alimentarios obtenidos.

Condiciones del transporte

- El vehículo utilizado para transportar los alimentos deberá ser cerrado y llenar los requisitos de ley, establecidos por los Ministerios de: Salud Pública y Asistencia Social y Acuerdo Gubernativo No. 969-99 del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación. Art. 22. Requisitos del transporte: Los vehículos de transporte de alimentos, bebidas y materias primas de los mismos, están sujetos al cumplimiento de las disposiciones higiénico-sanitarias, a la inspección sanitaria y deberán ser exclusivos para tal fin, de manera que protejan los productos de contaminaciones y aseguren su correcta conservación en el traslado. Es prohibido el transporte simultáneo o alterno de sustancias tóxicas con alimentos.
- La empresa contratada como mínimo, deberá disponer de un vehículo para el transporte de las dietas en condiciones estrictas de higiene y salubridad, así mismo deberá asignar otro vehículo para transportar los desechos o sobrantes de los alimentos no servidos, utensilios desechables cuando se requieran y la vajilla que utiliza tanto el paciente como el personal. (1, 2)

8. NORMAS EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

- El área de preparación de los alimentos, deberá mantenerse limpia, tanto antes como después de la elaboración de los mismos.

- Utilizar agua potable en el lavado de alimentos y utensilios.
- Utilizar agua purificada en la preparación de refrescos naturales, atoles, café y para la elaboración de hielo.
- Las verduras, legumbres y frutas deben ser frescas y según el caso, serán debidamente lavadas y desinfectadas con vinagre, bicarbonato, cloro o algún desinfectante industrial.
- Las carnes de res, cerdo, pollo y mariscos deberán ser frescos, según el caso, ser almacenados bajo refrigeración a -7°C o congelación a -18°C .
- Cuidar la cocción adecuada de los alimentos para asegurar su calidad previo a la ingestión de los mismos.
- Se deberá prestar especial cuidado en el almacenamiento de aquellos ingredientes o insumos que puedan verse afectados por las condiciones climáticas, para asegurar la adecuada calidad de las comidas y garantizar su perdurabilidad, como las frutas, verduras, leche y derivados y carnes.
- Los refrescos deberán ser elaborados con frutas naturales, no con concentrados, jarabes o polvos.
- Las sopas deberán ser preparadas con base a productos naturales, no con sobres a base de productos deshidratados.
- Las preparaciones no deberán llevar condimentos irritantes, sólo hierbas aromáticas, tampoco colorantes, ni aditivos artificiales. (1, 2)

9. NORMAS DE PRESENTACIÓN Y CONDUCTA

Para garantizar la seguridad de los pacientes y colaboradores dentro del CAUN se establecen las siguientes normas de ingreso, las cuales deberán ser adoptadas por los colaboradores de la empresa encargados de la entrega y distribución de alimentos.

Presentación

- Uniformado y portar gafete de identificación respectivo.
- Permitir la revisión cuando ingresa y egresa de la institución.
- Apariencia pulcra.
- Uniforme limpio y completo.

- Guantes látex.
- Calzado adecuado (cerrado).
- Redecilla para cabello, el cual deberá estar recogido.
- Cuidado personal integral (manos, uñas cortas, sin esmalte).
- No portar accesorios (anillos, pulseras, relojes, aretes).
- No presentar infecciones cutáneas o heridas.

Comportamiento

- Respetar y seguir las líneas de autoridad.
- Acatar las normas o instrucciones del CAUN.
- Adoptar medidas preventivas a seguir y/o procedimientos indicados en este documento.
- Actuar con eficiencia en cada una de las tareas asignadas.
- Evitar la relación personal con colaboradores de la institución (no serán permitidas manifestaciones afectivas entre el personal).
- Priorizar ante todo la atención a los usuarios. (3)

10. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD

Se realizarán supervisiones al servicio de alimentación contratada que se concretarán en:

Visitas periódicas de forma trimestral coordinadas por el Nutricionista Jefe del Departamento de Alimentación y Nutrición con el Administrador de la empresa contratada, quien verificará que se cumpla con la calidad de los alimentos ofertados, las normas de producción de alimentos e higiene adecuadas para su manipulación que garanticen el consumo humano, dejando constancia de los hallazgos encontrados a través del instrumento diseñado para esta función (Anexo 7) los cuales se harán del conocimiento del Administrador de la empresa evaluada.

11. PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

El contratista por ningún motivo, razón o circunstancia deberá suspender el Suministro de Alimentación. Toda transgresión a lo normado en el presente documento se procederá dejando constancia de la falta, transcribiendo un reporte

el cual se entregará a Administración, Gerencia de la empresa y copia en archivo interno del Departamento a cargo.

12. ORIENTACIÓN Y DUDAS

Cualquier situación que surja en la prestación del servicio y no se encuentre en el presente documento deberá plantearse al Jefe del Departamento de Alimentación y Nutrición, quién resolverá en forma conjunta con quien corresponde. (1, 2)

FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS PARA EL -CAUN-		
Elaborado por: Tania Gómez Rivas Aprobado por: Mgtr. Lourdes Ochaeta Primera Edición 2018	CAPÍTULO II ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LAS DIETAS	

Tabla 2
Tipos de dietas

No.	Cantidad	Unidad de compra	Tipo de dieta
1	XXXXX	Unidad	Dieta libre para pacientes
2	XXXXX	Unidad	Dieta libre para colaboradores
3	XXXXX	Unidad	Dieta de líquidos claros
4	XXXXX	Unidad	Dieta de líquidos completos
5	XXXXX	Unidad	Dieta en purés
6	XXXXX	Unidad	Dieta suave
7	XXXXX	Unidad	Dieta blanda
8	XXXXX	Unidad	Dieta especial

Fuente: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Contratación del Servicio de alimentación para veinticuatro meses, requerido por el consultorio Santa Cruz del Quiché. Guatemala. 2014. (1)

A. DIETA NORMAL

Descripción

También denominada dieta libre, basal, general, estándar o corriente. Incluye todo tipo de alimentos en cualquier preparación y se refiere al conjunto de platillos que se consumen diariamente.

Indicaciones

Se utiliza tanto en las personas sanas, como en las personas enfermas que por su patología no requieran modificación a su alimentación. Este tipo de dieta se considera la base para modificar otros tipos de dietas como baja en sodio, alta en fibra, entre otros.

Debido al tipo de pacientes que se atenderán en CAUN se requiere que la dieta libre no contenga demasiados alimentos flatulentos por la falta de actividad de los niños/as. (4, 5)

B. DIETAS TERAPÉUTICAS

Son aquellas que sufren modificación en calorías, macro y micronutrientes, consistencia, preparación, sabor, contenido o ausencia de algún alimento o cualquier combinación de éstos.

1. Dietas modificadas en consistencia

- **Dieta de líquidos claros**

Descripción

La dieta de líquidos claros provee líquidos, electrolitos y energía en forma de alimentos de fácil digestión y proporciona un mínimo de residuo intestinal.

Los líquidos que proveen son translúcidos.

Indicaciones

Se utiliza en la etapa pre y post operatoria, en la preparación para pruebas diagnósticas, pruebas que requieren reducción de materia fecal, en condiciones agudas de disturbios gastrointestinales obstructivas e inflamatorias y en la intolerancia a la alimentación sólida. (4, 5)

Tabla 3

Alimentos permitidos y prohibidos en la dieta de líquidos claros

Grupo de alimentos	Alimentos permitidos	Alimentos prohibidos
Sopas y caldos	Caldos de vegetales colados, caldos de carne o pescado desgrasado, agua de arroz y zanahoria.	Sopas con pasta, arroz o verduras.
Bebidas	Refrescos naturales sin pulpa, translúcidos, ejemplo rosa de jamaica.	Zumos de cítricos, bebidas carbonatadas, bebidas alcohólicas, café, descafeinado, cacao.
Otros	Té, azúcar, gelatinas, paletas de hielo.	Picante, especias.

Fuente: Pérez A, García M. Dietas normales y terapéuticas. Sexta ed. México, D.F. McGraw Hill. 2014. Cuervo M, Ruiz A. Alimentación Hospitalaria 2. Dietas Hospitalarias. Primera ed. Madrid: Díaz de Santos, S.A. (4, 5)

- **Dieta de líquidos completos**

Descripción

Provee líquidos, energía, proteínas, lípidos e hidratos de carbono en alimentos de fácil digestión (salvo en personas intolerantes a la lactosa) y proporciona un mínimo de residuo intestinal.

Indicaciones

Se utiliza en un periodo de transición entre la dieta de líquidos claros y la dieta suave en sujetos con alimentación mixta (parenteral y oral), con problemas de deglución y masticación o con problemas inflamatorios del aparato gastrointestinal. (4, 5)

Tabla 4

Alimentos permitidos y prohibidos en la dieta de líquidos completos

Grupo de alimentos	Alimentos permitidos	Alimentos prohibidos
Leche y derivados	Bebida a base de leche, yogurt natural, flan.	Quesos de pasta dura.
Carnes y huevo	Caldos claros, sopas coladas de carne de res y pollo.	Carne o pollo entero o en trozos.
Vegetales	Cocidas licuadas.	Vegetales y hortalizas crudas y flatulentas.
Frutas	Jugos naturales.	Jugos de cítricos.
Cereales	Atol de maicena o avena o corazón de trigo, incaparina.	Pan blanco, cereales integrales.
Grasas	Aceite.	Margarina, mantequilla.
Otros	Azúcar, té, gelatinas, paletas de hielo o cremoso.	Café, té, cacao, bebidas carbonatadas, alcohólicas, picantes, especias de aroma fuerte, alimentos muy salados.

Fuente: Pérez A, García M. Dietas normales y terapéuticas. Sexta ed. México, D.F. McGraw Hill. 2014. Cuervo M , Ruiz A. Alimentación Hospitalaria 2. Dietas Hospitalarias. Primera ed. Madrid: Díaz de Santos, S.A. (4, 5)

- **Dieta de purés**

Descripción

Este tipo de dieta provee una alimentación completa, está basado en alimentos cocidos y triturados de tal forma que muestre una textura homogénea de pasta.

Indicaciones

Se utiliza en pacientes con dificultad para masticar pero que sí pueden tragar, o en pacientes con problemas esofágicos que no toleran alimentos sólidos pero no tienen problemas digestivos, así como en los niños pequeños y adultos mayores que hayan perdido piezas dentales. Si se requiere jeringa para administrar los alimentos, debe estudiarse la posibilidad de optar por la alimentación enteral.

Tabla 5

Alimentos permitidos y prohibidos en la dieta de purés

Grupo de alimentos	Alimentos permitidos	Alimentos prohibidos
Leche y derivados	Leche, yogurt, queso	Quesos secos o muy curados.
Carnes y huevo	Muy suaves, molida, pollo picado, pescado, hígado, huevo tibio	Carnes con hueso, embutidos, pescados con espina, moluscos y crustáceos.
Vegetales	Todos	Vegetales crudos.
Frutas	En purés, cocidos o triturados.	Crudas, enteras o desecadas.
Cereales	Frijoles licuados o volteados, fideos, arroz, cualquier tipo de atol, pan de rodaja suave, tortilla	Cereales integrales.
Grasas	Mantequilla, margarina, aceite.	
Otros	Azúcar, miel, jaleas, salsas, sal, pimienta y especias	

Fuente: Pérez A, García M. Dietas normales y terapéuticas. Sexta ed. México, D.F. McGraw Hill.

2014. Cuervo M, Ruiz A. Alimentación Hospitalaria 2. Dietas Hospitalarias. Primera ed. Madrid:

Díaz de Santos, S.A. (4, 5)

- **Dieta suave**

Descripción

Provee una alimentación completa con alimentos sólidos de consistencia suave.

Indicaciones

Se utiliza en pacientes con cirugía de cabeza y cuello, con problemas dentales, de masticación o de deglución, que no requieren de dietas picadas o en puré. También se emplea para personas con vórices esofágicas.

Tabla 6

Alimentos permitidos y prohibidos en la dieta suave

Grupo de alimentos	Alimentos permitidos	Alimentos prohibidos
Leche y derivados	Todos	Quesos secos o muy curados.
Carnes y huevo	Muy suaves, molida, pollo picado, pescado, huevo en todas sus preparaciones.	Carnes con hueso, embutidos, pescados con espina, moluscos y crustáceos.
Vegetales	Todos al horno, cocidos o al vapor (sin cáscara).	Vegetales y hortalizas crudas.
Frutas	En purés, cocidos o triturados.	
Cereales	Frijoles licuados o volteados, fideos, arroz, cualquier tipo de atol, pan de rodaja suave, tortilla.	Cereales integrales.
Otros	Azúcar, miel, jaleas, salsas, sal, pimienta y especias.	

Fuente: Pérez A, García M. Dietas normales y terapéuticas. Sexta ed. México, D.F. McGraw Hill. 2014. Cuervo M, Ruiz A. Alimentación Hospitalaria 2. Dietas Hospitalarias. Primera ed. Madrid: Díaz de Santos, S.A. (4, 5)

- **Dieta blanda**

Descripción

La dieta blanda incluye alimentos preparados con muy pocas grasas o aceites, especias y condimentos. Además, limita o elimina el café, el café descafeinado, otras bebidas que contengan cafeína y las alcohólicas, es decir, todas aquellas que son irritantes de la mucosa gástrica o estimulantes de la secreción de ácido.

El contenido de fibra dietética puede variar, pues se ha comprobado que la fibra no tiene un efecto irritante sobre la mucosa del aparato gastrointestinal, aunque algunos sujetos presentan problemas de flatulencia y distensión abdominal, en cuyo caso puede ser necesario modificar el tipo de fibra o eliminarla de la alimentación.

Indicaciones

Este tipo de plan alimentario se utiliza en el periodo de transición entre la dieta de consistencia líquida, la alimentación enteral, parenteral o mixta y la dieta libre; en procesos inflamatorios del aparato gastrointestinal como gastritis, úlcera o colitis y cuando existe intolerancia a los lípidos.

Tabla 7

Alimentos permitidos y prohibidos en la dieta blanda

Grupo de alimentos	Alimentos permitidos	Alimentos prohibidos
Leche y derivados	Leche, yogurt, requesón, quesos suaves	Quesos de sabores fuertes
Carnes y huevo	Suaves y magras de res, pollo, pescado, huevos sin grasa.	Carnes de tejido conectivo duro o muy sazonado, preparaciones fritas
Vegetales	Cocidos o en puré.	De sabor fuerte, formadores de gas (lechuga, repollo, coles, brócoli, coliflor, rábano), pepino, tomate y cebolla crudo, vegetales crudos.
Frutas	Crudas y cocidas en trocitos, puré, jugos.	Frutas secas. Frutas cítricas: limón, naranja, mandarina, piña, toronja, kiwi, fresas, moras.

Cereales	Fideos, arroz, cualquier tipo de atol, pan (no tostado), tortilla	Frijol, garbanzos, lentejas
Grasa	Spray para cocinar, aguacate, aceites vegetales.	Manteca, margarina, mantequilla, nueces y demás semillas, aceitunas, preparaciones de frituras
Condimentos	Especies naturales	Pimienta, picante, consomé, sales de sobre.
Otros	Azúcar, miel, jaleas, salsas con tomate cocido, sal, frescos naturales.	Gaseosas, café, té negro, bebidas cítricas.

Fuente: Pérez A, García M. Dietas normales y terapéuticas. Sexta ed. México, D.F. McGraw Hill. 2014. Cuervo M, Ruiz A. Alimentación Hospitalaria 2. Dietas Hospitalarias. Primera ed. Madrid: Díaz de Santos, S.A. (4, 5)

- **Dieta especial**

Son las dietas calculadas por un profesional de nutrición, las cuales deben realizarse de forma individualizada a cada paciente de acuerdo a sus características (edad, sexo, actividad física, patología) y a sus gustos y preferencias alimentarias. (Anexo 3).

FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS PARA EL -CAUN-		
Elaborado por: Tania Gómez Rivas Aprobado por: Mgtr. Lourdes Ochaeta Primera Edición 2018	CAPÍTULO III PLAN ALIMENTARIO NUTRICIONAL	

A. INTRODUCCIÓN

El Nutricionista Jefe del Servicio de Alimentación del CAUN será el encargado de establecer los estándares de calidad técnica para la planificación alimentaria-Nutricional; la cual se materializa en una minuta diaria, herramienta técnica que incorpora un listado de alimentos y/o preparaciones, la definición de tiempos de comida (desayuno, refacción matutina, almuerzo y cena) y el aporte de calorías y nutrientes, con el propósito de dar cumplimiento a las normas internacionales de calidad alimentario-nutricional y satisfacer los requerimientos de los individuos, para contribuir a mantener o recuperar su estado de salud.

B. GENERALIDADES DEL MENÚ

1. Responsable

Nutricionista Jefe del Servicio de Alimentación del CAUN, quien proporcionará la información necesaria que corresponde a la planificación y servicio del menú; patrón de menú y ciclo de menú de dos semanas para la dieta libre y blanda y alimentos recomendados en el resto de dietas solicitadas.

2. Población

La población que se atenderá en el CAUN, estará constituida por niños/as de 0 meses a menores de 8 años, que padezcan de desnutrición aguda severa con complicaciones.

Es importante que se ajuste a las características de la alimentación de la población guatemalteca. Además se debe tomar en cuenta que es una población infantil y que según sus gustos y preferencias las presentaciones deben ser atractivas, con características organolépticas aceptables en aroma, sabor, color, textura y temperatura. (6, 7)

3. Características

Para la determinación del ciclo de menú, se proporcionarán los requerimientos en cantidad, variedad y calidad de alimentos que el Departamento de Alimentación y Nutrición considera adecuado para cubrir las necesidades de los pacientes del CAUN.

Este deberá ser cumplido en su cabalidad por la empresa y si por algún motivo de fuerza mayor debiera cambiarse alguna preparación habrá que notificar y solicitar la aprobación del Nutricionista de la Institución, quien podrá evaluar la sugerencia de cambio basado en la lista de intercambio de alimentos.

4. Norma de exclusión de ciertos alimentos en el menú

A continuación se presenta algunos alimentos “entiéndase comidas sólidas y bebidas” que deben evitarse, debido a las condiciones de los pacientes; siendo ellas: De sabor fuerte, formadores de gas (lechuga, repollo, coles, brócoli, coliflor, rábano), pepino, tomate y cebolla crudo, vegetales crudos, alimentos con preservantes artificiales, procesados, ahumados y con contenido elevado de sacarosa. (6, 7)

C. PLANIFICACIÓN DEL MENÚ

1. Requerimientos nutricionales

Debido a las características de los comensales la dieta estará dividida de acuerdo a los siguientes rangos de edad:

Tabla 8

Requerimiento energético en niños/as menores de 10 años de edad

Edad	Requerimiento de energía
Niños/as	(kcal/ d)
6 m – 11 m	660 kcal
1 a – 2. 9 a	965 kcal
3 a – 4.9 a	1250 kcal
5 a – 7.9 a	1425 kcal
Adultos	2000 kcal

Fuente: Menchú M, Torún B, Elías L. Recomendaciones Dietéticas Diarias del INCAP. 2012 (8)

*m = meses, a = años

Se establece que el menú infantil será complemento a la fórmula de recuperación calculada por el profesional de nutrición a cargo de acuerdo a su evolución.

2. Distribución del valor calórico total

• **Aporte proteico**

El aporte proteico diario debe ser del 10 al 15% de las calorías totales al día, y de esa cantidad el 60% o más deben ser proteínas de alto valor biológico.

• **Aporte de carbohidratos**

El aporte diario de carbohidratos debe ser del 50 al 60%, preferentemente no refinados.

• **Aporte de lípidos**

El aporte diario de lípidos debe ser del 30 al 35%, utilizando grasas no saturadas.

(6)

Tabla 9
Distribución macronutrientes por edad

Edad 6 a 11 meses		VCT = 660 kcal	
Nutriente		kcal	gramos
CHON	10%	66	16.5
CHO	60%	396	99
COOH	30%	198	22
Edad 1 a 2.9 años		VCT = 965 kcal	
Nutriente		kcal	gramos
CHON	15%	144.7	36.1
CHO	55%	530.75	132.6
COOH	30%	289.5	32.1
Edad 3 a 4.9 años		VCT = 1250 kcal	
Nutriente		kcal	gramos
CHON	15%	187.5	46.8
CHO	55%	687.5	171.8
COOH	30%	375	41.6
Edad 5 a 7.9 años		VCT = 1425 kcal	
Nutriente		kcal	gramos
CHON	15%	213.7	53.4
CHO	55%	783.75	195.9
COOH	30%	427.5	47.5
Edad Adultos		VCT = 200 kcal	
Nutriente		kcal	gramos
CHON	15%	300	75
CHO	55%	1100	275
COOH	30%	600	66.6

Fuente: Rojas C, Guerrero R. Nutrición clínica y Gastroenterología pediátrica. Primera ed.
Colombia: Editorial Médica Panamericana. 1999. (9)

3. Distribución porcentual del contenido de energía del menú por tiempo de comida

El valor energético total de la dieta será distribuido de la siguiente manera: 25% para el desayuno, 5% para la refacción matutina, 40% para el almuerzo y 30% para la cena. (3)

4. Patrón de menú

Detalla los grupos de alimentos que debe llevar el menú, así como la cantidad exacta que se debe servir y la frecuencia con la que los alimentos serán consumidos semanalmente. Sirve de referencia para la elaboración o desarrollo del menú.

En esta investigación es importante resaltar que los menús de los pacientes que corresponden a dieta libre y dieta blanda en los diferentes cálculos de valor calórico total, no se planificó el agregar bebida en forma de atole o refresco en el desayuno y cena ya que la dieta es el complemento a la fórmula nutricional calculada por el profesional de la nutrición a cargo del plan de atención nutricional de pacientes.

Tabla 10

Cálculo del número de porciones por grupo de alimento

VCT = 965 kcal						
No.	Lista	Porciones	Kcal	CHO	CHON	COOH
	Calculado		965	132.6 g	36.1 g	32.1 g
1	Incaparina	---	---	---	---	---
2	Leche	---	---	---	---	---
3	Vegetales	3	90	21	0	0
4	Frutas	2	80	20	0	0
5	Cereales	6	450	96	18	6
6	Carnes	3	195	0	21	12
7	Grasas	4	180	0	0	20
8	Azúcares	2	40	10	0	0
	Total		1035	147	39	32
	Adecuación		107%	110%	108%	99.6%

Fuente: Arias M, Martín C, Cadenas N. Actualización del Sistema de Listas de Intercambio de Alimentos para Uso General en Guatemala. (Tesis de licenciatura en nutrición). Guatemala. URL. 2007. (10)

Tabla 11

Distribución de porciones por tiempo de comida

No.	Lista	No. de Porciones	Desayuno	Refacción matutina	Almuerzo	Cena
1	Incaparina	---	---	---	---	---
2	Leche	---	---	---	---	---
3	Vegetales	3	---	---	2	1
4	Frutas	2	½	1	½	---
5	Cereales	6	2	---	2	2
6	Carnes	3	1	---	2	---
7	Grasas	4	1	---	2	1
8	Azúcares	2	1	---	1	---

Fuente: Arias M, Martín C, Cadenas N. Actualización del Sistema de Listas de Intercambio de Alimentos para Uso General en Guatemala. (Tesis de licenciatura en nutrición). Guatemala. URL. 2007. (10)

Tabla 12
Patrón de menú

Tiempo de comida	No. de porciones	Observaciones
Desayuno	1/4 unidad o 1/2 rodaja	1/4 manzana, 1/4 rodaja de melón o 1/2 rodaja de piña, papaya o sandía o 1 banano pequeño.
Frutas		
Cereales	2 cdas o 1/4 unidad de plátano	Frijol entero, colado o volteado. Plátano cocido con o sin azúcar
Pan/ tortilla	1 unidad	
Huevo/Queso	1 unidad o 1 onza	Huevo duro, tibio, revuelto o estrellado. c/ 1 ctda de aceite. Queso fresco
Refacción mañana	1 unidad o 1 rodaja	1/2 manzana, 1 rodaja de sandía o 1 rodaja de piña o papaya, 2 de melón o 1 banano mediano.
Frutas		
Almuerzo	1 taza	Pepino, zanahoria, güisquil, güicoy, lechuga, tomate, brócoli, coliflor o hierbas. En sopa, ensalada, al vapor, horneadas.
Verduras		
Frutas	1/4 unidad o 1/2 rodaja	1/4 manzana, 1/4 rodaja de melón o 1/2 rodaja de piña, papaya o sandía o 1 banano pequeño.
Cereales/granos	½ taza	Arroz, pasta o 2 papas pequeñas.
Tortilla	1 unidad	
Carne	2 onzas	Pollo, pescado, carne roja o de cerdo. Cocida, asada, u horneada.
Bebida/Agua pura	1 vaso	Fresco natural (rosa de jamaica, limonada, naranjada o licuado) c/ 1 ctda de azúcar.
Cena	½ taza	Zanahoria, güisquil, güicoy o hierbas, en sopa, al vapor u horneadas.
Verduras		
Cereales	2 cda o 1/4 unidad de plátano	Frijol entero, colado o volteado. Plátano cocido con o sin azúcar
Tortilla	1 unidad	

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018

Tabla 13

Ejemplo de menú dieta libre, 965 kcal

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
DESAYUNO	1 U huevo duro 2 cdas frijol entero ½ rodaja sandía en cuadros 1 U pan o tortilla	1 U salchicha frita 2 cdas frijol colado ¼ unidad melón en cuadros 1 U pan o tortilla	1 oz queso fresco 1/4 U plátano cocido 2 cdas frijol volteado 1 v licuado papaya	1 U huevo revuelto c/tomate y cebolla 2 cdas frijol entero 1 banano pequeño 1 U pan o tortilla	1 U huevo tibio 2 cdas frijol entero ¼ U manzana 1 U pan o tortilla	2 cdas requesón 2 cdas frijol colado 4 rodajas plátano dorado 1 v licuado piña	1 U huevo estrellado con salsa 2 cdas frijol volteado ¼ U pera 1 U pan o tortilla
REF.	1 v licuado papaya	½ U pera	1 rodaja piña en cuadros	1 v licuado sandía	¼ U melón en cuadros	½ U manzana	1 banano mediano
ALMUERZO	½ tz sopa verduras coladas 2 oz pollo al horno ½ tz pasta corta con mayonesa ½ tz ejote al vapor ½ rodaja piña en cuadros 1 U tortilla 1 v limonada	½ tz caldo berros 2 oz albóndigas con salsa ½ tz arroz blanco 1 tz ensalada pepino 1 U tortilla 1 v licuado sandía	½ tz sopa zanahoria 2 oz fajitas pollo con tomate y apio ½ tz puré papa ½ tz güicoy sazón al vapor ¼ U manzana 1 U tortilla 1 v rosa de jamaica	½ tz caldo res 2 oz salpicón res ½ tz arroz blanco 1 tz verduras variadas ¼ U pera 1 U tortilla 1 v naranjada	½ tz consomé pollo 2 oz filete pollo a la plancha ½ U elote amarillo cocido ½ tz ensalada remolacha 1 U tortilla 1 v licuado papaya	½ tz sopa tomate 2 oz carne picada con verduras ½ tz espagueti con crema 1 tz ensalada zanahoria cruda 1 U banano pequeño 1 U tortilla 1 v horchata	½ tz sopa de güicoy 2 oz carne asada con chirmol 2 papas pequeñas al horno ½ tz ensalada brócoli ¼ U melón en cuadros 1 U tortilla 1 v de tamarindo
CENA	½ tz güisquil con huevo 2 cdas frijol entero 1 U tortilla	½ tz sopa verduras 4 rodajas plátano dorado 2 cdas frijol entero	1 envuelto coliflor 2 cdas frijol colado 1 U tortilla	½ tz ejote con huevo ½ tz espagueti con salsa 1 U tortilla	½ tz espinacas fritas 2 cdas frijol volteado 1 U tortilla	½ tz güicoy sazón al vapor ¼ U plátano cocido 2 cdas frijol tipo casamiento	½ tz caldo hierbamora 2 cdas frijol colado 1 U tortilla

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018

Tabla 14

Ejemplo de menú dieta blanda, 965 kcal

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
DESAYUNO	1 U huevo duro 1/4 U plátano cocido ½ rodaja sandía en cuadros 1 U pan o tortilla	1 U huevo tibio ¼ U manzana cocida ½ tz maicena s/leche 1 U pan o tortilla	1 oz queso fresco ¼ U plátano cocido 1 U pan o tortilla 1 v licuado papaya	1 U huevo revuelto c/tomate ¼ U manzana ½ tz avena s/leche 1 U pan o tortilla	1 U huevo tibio ¼ U pera cocida ½ tz corazón trigo s/leche 1 U pan o tortilla	2 cdas requesón ¼ U plátano cocido 1 vaso licuado sandía 1 U pan francés	1 U huevo duro con salsa 1 U banano pequeño ½ tz avena s/leche 1 U pan francés
REF.	1 v licuado papaya	1 banano mediano	½ U pera cocida	1 v licuado sandía	1 banano mediano	1 rodaja papaya en cuadros	½ U manzana cocida
ALMUERZO	½ tz sopa verduras 2 oz pollo al horno ¼ tz yuca cocida ½ tz ejote al vapor ¼ U pera 1 U tortilla 1 v horchata	½ tz caldo berros 2 oz albóndigas con salsa ½ tz arroz blanco ½ tz güicoy sazón al vapor 1 U tortilla 1 v de licuado de sandía	½ tz sopa zanahoria 2 oz fajitas pollo con tomate sin semilla y apio ½ tz puré papa ½ tz güisquil al vapor 1 U banano pequeño 1 U tortilla 1 v de rosa jamaica	½ tz sopa verduras 2 oz bistec res ½ tz arroz blanco ½ tz zuchini al vapor ½ rodaja de papaya 1 U tortilla 1 v horchata	½ tz consomé pollo 2 oz filete pollo a la plancha 1 rodaja ichintal cocido ½ tz chilacayote tierno al vapor 1 U tortilla ¼ U manzana 1 v rosa de jamaica	½ tz sopa puerro 2 oz carne picada con verduras 1/3 tz camote cocido ¼ tz zanahoria al vapor ¼ pera cocida 1 U tortilla 1 v horchata	½ tz caldo espinaca 2 oz carne res a la plancha 2 papas pequeñas al horno ½ tz güicoy al vapor 1 U tortilla 1 v licuado sandía
CENA	½ tz güisquil con huevo ½ tz corazón trigo s/leche 1 U tortilla	½ tz sopa verduras ¼ U plátano cocido 1 U tortilla	½ U perulero cocido ½ tz avena s/leche 1 U tortilla	¼ tz ejote con huevo ¼ U plátano cocido 1 U tortilla	½ tz sopa güicoy ½ tz espagueti con salsa 1 U tortilla	½ tz sopa verduras ½ tz maicena s/leche 1 U tortilla	½ U perulero cocido 1 rodaja ichintal cocido 1 U tortilla

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018

Tabla 15

Cálculo del número de porciones por grupo de alimento

VCT = 1250 kcal						
No.	Lista	Porciones	Kcal	CHO	CHON	COOH
	Calculado		1250	171.8	46.8 g	41.6 g
1	Incaparina	1	70	11	7	0
2	Leche	---	---	---	---	---
3	Vegetales	3	90	21	0	0
4	Frutas	3	120	30	0	0
5	Cereales	7	525	112	21	0
6	Carnes	4	260	0	28	16
7	Grasas	5	225	0	0	25
8	Azúcares	3	60	15	0	0
	Total		1350	189	49	41
	Adecuación		108%	110%	104.7%	98.5%

Fuente: Arias M, Martín C, Cadenas N. Actualización del Sistema de Listas de Intercambio de Alimentos para Uso General en Guatemala. (Tesis de licenciatura en nutrición). Guatemala. URL. 2007. (10)

Tabla 16

Distribución de porciones por tiempo de comida

No.	Lista	No. de Porciones	Desayuno	Refacción matutina	Almuerzo	Cena
1	Incaparina	1	---	1	---	---
2	Leche	---		---	---	
3	Vegetales	3	---	---	2	1
4	Frutas	3	1	1	1	---
5	Cereales	7	2	---	3	2
6	Carnes	4	1	---	2	1
7	Grasas	5	1	---	2	2
8	Azúcares	3	1	1	1	---

Fuente: Arias M, Martín C, Cadenas N. Actualización del Sistema de Listas de Intercambio de Alimentos para Uso General en Guatemala. (Tesis de licenciatura en nutrición). Guatemala. URL. 2007. (10)

Tabla 17
Patrón de menú

Tiempo de comida	No. de porciones	Observaciones
Desayuno	½ unidad o 1 rodaja	1/2 manzana, 1 rodaja de sandía, piña o papaya, ¼ U de melón o 1 banano mediano.
Frutas		
Cereales	2 cdas o 1/4 unidad de plátano	Frijol entero, colado o volteado. Plátano cocido con o sin azúcar
Pan / Tortilla	1 unidad	
Huevo/Queso	1 unidad o 1 onza	Huevo duro, tibio, revuelto o estrellado. c/ 1 ctda de aceite. Queso fresco
Refacción mañana	1 vaso	c/ 1 ctda de azúcar.
Incaparina		
Frutas	½ unidad o 1 rodaja	1/2 manzana, 1 rodaja de sandía, piña o papaya, ¼ U de melón o 1 banano mediano.
Almuerzo	1 taza	Pepino, zanahoria, güisquil, güicoy, lechuga, tomate, brócoli, coliflor o hierbas. En sopa, ensalada, al vapor, horneadas.
Verduras		
Frutas	½ unidad o 1 rodaja	1/2 manzana, 1 rodaja de sandía, piña o papaya, ¼ U de melón o 1 banano mediano.
Cereales/granos	1/2 taza	Arroz, pasta o 2 papas pequeñas.
Tortilla	2 unidades	
Carne	2 onzas	Pollo, pescado, carne roja o de cerdo. Cocida, asada, u horneada.
Bebida/Agua pura	1 vaso	Fresco natural (rosa de jamaica, limonada, naranjada o licuado) c/ 1 ctda de azúcar.
Cena	½ taza	Zanahoria, güisquil, güicoy o hierbas, en sopa, al vapor u horneadas.
Verduras		
Cereales	2 cdas o ¼ unidad de plátano	Frijol entero, colado o volteado. Plátano cocido con o sin azúcar
Tortilla	1 unidad	
Huevo/Queso	1 unidad o 1 onza	Huevo duro, tibio, revuelto o estrellado. c/ 1 ctda de aceite. Queso fresco

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018

Tabla 18

Ejemplo de menú dieta libre, 1250 kcal

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
DESAYUNO	1 U huevo duro 2 cdas frijol entero 1 rodaja sandía en cuadros 1 U pan o tortilla	1 U salchicha frita 2 cdas frijol colado ¼ U melón en cuadros 1 U pan o tortilla	1 oz queso fresco ¼ U plátano cocido 2 cdas frijol volteado 1 v licuado papaya	1 U huevo revuelto c/tomate y cebolla 2 cdas frijol entero 1 U banano mediano 1 U pan o tortilla	1 U huevo tibio 2 cdas frijol entero ½ U manzana 1 U pan o tortilla	2 cdas requesón 2 cdas frijol colado 4 rodajas plátano dorado 1 v de licuado piña	1 U huevo estrellado con salsa 2 cdas frijol volteado ½ U pera 1 U pan o tortilla
REF.	1 v incaparina s/leche 1 rodaja papaya en cuadros	1 v bienestarina s/leche ½ U pera	1 v incaparina s/leche 1 rodaja piña en cuadros	1 v bienestarina s/leche 1 rodaja sandía en cuadros	1 v incaparina s/leche ¼ U melón en cuadros	1 v bienestarina s/leche ½ U manzana	1 v incaparina s/leche 1 banano mediano
ALMUERZO	½ tz sopa verduras coladas 2 oz pollo al horno 1/2 tz pasta corta con mayonesa ¼ tz ejote al vapor 1 rodaja piña en cuadros 2 U tortilla 1 v limonada	½ tz caldo berros 2 oz albóndigas con salsa ½ tz arroz blanco 1 tz ensalada pepino 2 U tortilla 1 v licuado sandía	½ tz sopa de zanahoria 2 oz fajitas pollo con tomate y apio ½ tz puré papa ½ tz güicoy sazón al vapor ½ U manzana 2 U tortilla 1 v rosa de jamaica	½ tz caldo res 2 oz salpicón res ½ tz arroz blanco 1 tz verduras variadas ½ U pera 2 U tortilla 1 v naranjada	½ tz consomé pollo 2 oz filete pollo a la plancha ½ U elote amarillo cocido ½ tz ensalada remolacha 2 U tortilla 1 v licuado papaya	½ tz sopa tomate 2 oz carne picada con verduras ½ tz espagueti con crema 1 tz ensalada zanahoria cruda 1 U banano mediano 2 U tortilla 1 v horchata	½ tz sopa güicoy 2 oz carne asada con chirmol 2 papas pequeñas al horno ½ tz ensalada brócoli ¼ U melón en cuadros 2 U tortilla 1 v tamarindo
CENA	½ tz güisquil con huevo 2 cdas frijol entero 1 U tortilla	½ tz sopa verduras 1 oz queso fresco 4 rodajas plátano dorado 2 cdas frijol entero	1 envuelto coliflor 1 huevo revuelto 2 cdas frijol colado 1 U tortilla	½ tz ejote con huevo 1 U salchicha ½ tz espagueti con salsa 1 U tortilla	½ tz espinacas fritas 1 oz queso fresco 2 cdas frijol volteado 1 U tortilla	½ tz güicoy sazón al vapor 1 huevo duro 1/4 U plátano cocido 2 cdas frijol tipo casamiento	½ tz caldo hierbamora 1 salchicha al vapor 2 cdas frijol colado 1 U tortilla

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018

Tabla 19

Ejemplo de menú dieta blanda, 1250 kcal

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
DESAYUNO	1 U huevo duro ¼ U plátano cocido 1 rodaja sandía en cuadros 1 U pan o tortilla	1 U huevo tibio ½ U manzana cocida ½ tz maicena s/leche 1 U pan o tortilla	1 oz queso fresco ¼ U plátano cocido 1 U pan o tortilla 1 v licuado papaya	1 U huevo revuelto c/tomate ½ U manzana ½ tz avena s/leche 1 U pan o tortilla	1 U huevo tibio ½ U pera cocida ½ tz corazón de trigo s/leche 1 U pan o tortilla	2 cda requesón ¼ U plátano cocido 1 v licuado sandía 1 U pan o tortilla	1 U huevo duro con salsa 1 U banano mediano ½ tz avena s/leche 1 U pan o tortilla
REF.	1 v incaparina s/leche 1 rodaja papaya en cuadros	1 v bienestarina s/leche 1 U banano mediano	1 v incaparina s/leche ½ U pera cocida	1 v bienestarina s/leche 1 rodaja sandía en cuadros	1 v incaparina s/leche 1 U banano mediano	1 v bienestarina s/leche 1 rodaja papaya en cuadros	1 v incaparina s/leche 1 U manzana cocida
ALMUERZO	½ tz sopa verduras coladas 2 oz pollo al horno ¼ tz yuca cocida ½ tz ejote al vapor ½ U pera cocida 2 U tortilla 1 v horchata	½ tz caldo berros 2 oz albóndigas con salsa ½ tz arroz blanco ½ tz güicoy sazón al vapor 2 U tortilla 1 v licuado sandía	½ tz sopa zanahoria 2 oz fajitas pollo con tomate sin semillas y apio ½ tz puré papa ½ tz güisquil al vapor 1 U banano mediano 2 U tortilla 1 v rosa de jamaica	½ tz sopa verduras 2 oz bistec res ½ tz arroz blanco ½ tz zuchini al vapor 1 rodaja papaya en cuadros 2 U tortilla 1 v horchata	½ tz consomé pollo 2 oz filete pollo a la plancha 1 rodaja ichintal cocido ½ tz chilacayote tierno al vapor 2 U tortilla ½ U manzana 1 v rosa de jamaica	½ tz sopa puerro 2 oz carne picada con verduras 1/3 tz camote cocido ½ tz zanahoria al vapor ½ U pera cocida 2 U tortilla 1 v de horchata	½ tz caldo espinacas 2 oz carne res a la plancha 2 papas pequeñas al horno ½ tz güicoy al vapor 2 U tortilla 1 v licuado sandía
CENA	½ tz güisquil con huevo ½ tz corazón trigo s/leche 1 U tortilla	½ tz sopa verduras ¼ U plátano cocido 2 cdas requesón 1 U tortilla	½ U perulero al horno 1 huevo revuelto ½ tz avena s/leche 1 U tortilla	½ tz ejote con huevo ¼ U plátano cocido 1 U tortilla	½ tz sopa güicoy ½ tz espagueti con salsa 1 oz queso fresco 1 U tortilla	½ tz sopa verduras 1 huevo duro ½ tz maicena s/leche 1 U tortilla	¼ tz perulero cocido 1 oz queso fresco 1 rodaja ichintal cocido 1 U tortilla

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018

Tabla 20

Cálculo del número de porciones por grupo de alimento

VCT = 1425 kcal						
No.	Lista	Porciones	Kcal	CHO	CHON	COOH
	Calculado		1425	195.9	53.4	47.5
1	Incaparina	---	---	---	---	---
2	Leche	---	---	---	---	---
3	Vegetales	3	90	21	0	0
4	Frutas	3	120	30	0	0
5	Cereales	8	600	128	24	0
6	Carnes	5	325	0	35	20
7	Grasas	5	225	0	0	25
8	Azúcares	4	80	20	0	0
8	Total		1440	199	59	45
	Adecuación		101%	101.5%	110%	94.7%

Fuente: Arias M, Martín C, Cadenas N. Actualización del Sistema de Listas de Intercambio de Alimentos para Uso General en Guatemala. (Tesis de licenciatura en nutrición). Guatemala. URL. 2007. (10)

Tabla 21

Distribución de porciones por tiempo de comida

No.	Lista	No. de Porciones	Desayuno	Refacción matutina	Almuerzo	Cena
1	Incaparina	---	---	---	---	---
2	Leche	---	---	---	---	---
3	Vegetales	3	---	---	2	1
4	Frutas	3	1	1	1	---
5	Cereales	8	3	---	3	2
6	Carnes	5	1	---	3	1
7	Grasas	5	2	---	2	1
8	Azúcares	4	1	---	2	1

Fuente: Arias M, Martín C, Cadenas N. Actualización del Sistema de Listas de Intercambio de Alimentos para Uso General en Guatemala. (Tesis de licenciatura en nutrición). Guatemala. URL. 2007. (10)

Tabla 22
Patrón de menú

Tiempo de comida	No. de porciones	Observaciones
Desayuno	½ unidad o 1 rodaja	1/2 manzana, 1 rodaja de sandía, piña o papaya, ¼ unidad de melón o 1 banano mediano.
Frutas		
Cereales	2 cdas o ¼ unidad de plátano	Frijol entero, colado o volteado. Plátano cocido con o sin azúcar
Pan / Tortilla	2 unidades	
Huevo/Queso	1 unidad o 1 onza	Huevo duro, tibio, revuelto o estrellado. c/ 1 ctda de aceite. Queso fresco
Refacción mañana	½ unidad o 1 rodaja	1/2 manzana, 1 rodaja de sandía, piña o papaya, ¼ unidad de melón o 1 banano mediano.
Frutas		
Almuerzo	1 taza	Pepino, zanahoria, güisquil, güicoy, lechuga, tomate, brócoli, coliflor o hierbas. En sopa, ensalada, al vapor, horneadas.
Verduras		
Frutas	½ unidad o 1 rodaja	1/2 manzana, 1 rodaja de sandía, piña o papaya, ¼ unidad de melón o 1 banano mediano.
Cereales/granos	½ taza	Arroz, pasta o 2 papas pequeñas.
Tortilla	2 unidades	
Carne	3 onzas	Pollo, pescado, carne roja o de cerdo. Cocida, asada, u horneada.
Bebida/Agua pura	1 vaso	Fresco natural (rosa de jamaica, limonada, naranjada o licuado) c/ 2 ctda de azúcar.
Cena	½ taza	Zanahoria, güisquil, güicoy o hierbas, en sopa, al vapor u horneadas.
Verduras		
Cereales	2 cdas o ¼ unidad de plátano	Frijol entero, colado o volteado. Plátano cocido con o sin azúcar
Tortilla	1 unidad	
Huevo/Queso	1 unidad o 1 onza	Huevo duro, tibio, revuelto o estrellado. c/ 1 ctda de aceite. Queso fresco

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018

Tabla 23
Ejemplo de menú dieta libre, 1425 kcal

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
DESAYUNO	1 U huevo duro 2 cdas frijol entero 1 rodaja de sandía en cuadros 2 U pan o tortilla	1 U salchicha frita 2 cdas frijol colado ¼ U melón en cuadros 2 U pan o tortilla	1 oz queso fresco ¼ U plátano cocido 2 cdas frijol volteado 1 U pan o tortilla 1 v licuado papaya	1 U huevo revuelto c/tomate y cebolla 2 cdas frijol entero 1 banano mediano 2 U pan o tortilla	1 U huevo tibio 2 cdas frijol entero ½ U manzana 2 U pan o tortilla	2 cda requesón 2 cdas frijol colado 4 rodajas de plátano dorado 1 U pan o tortilla 1 v licuado piña	1 U huevo estrellado con salsa 2 cdas frijol volteado ½ U pera 2 U pan o tortilla
REF.	1 v licuado de papaya	½ U pera	1 rodaja piña en cuadros	1 v licuado sandía	¼ U melón en cuadros	½ U manzana	1 banano mediano
ALMUERZO	½ tz sopa verduras coladas 3 oz pollo al horno ½ tz pasta corta con mayonesa ¼ tz ejote al vapor 1 rodaja piña en cuadros 2 U tortilla 1 v limonada	½ tz caldo berros 3 oz albóndigas con salsa ½ tz arroz blanco 1 tz ensalada pepino 2 U tortilla 1 v licuado sandía	½ tz sopa zanahoria 3 Oz. fajitas pollo con tomate y apio ½ tz puré papa ½ tz güicoy sazón al vapor ½ U manzana 2 U tortilla 1 v de rosa de jamaica	½ tz caldo res 3 oz salpicón res ½ tz arroz blanco 1 tz verduras variadas ½ U pera 2 U tortilla 1 v naranjada	½ tz consomé pollo 3 oz filete pollo a la plancha ½ U elote amarillo cocido ½ tz ensalada remolacha 2 U tortilla 1 v licuado papaya	½ tz sopa tomate 3 oz carne picada con verduras ½ tz espagueti con crema 1 tz ensalada zanahoria cruda 1 banano mediano 2 U tortilla 1 v horchata	½ tz sopa güicoy 3 oz carne asada con chirmol 2 papas pequeñas al horno ½ tz ensalada brócoli ¼ U melón en cuadros 2 U tortilla 1 v tamarindo
CENA	½ tz güisquil con huevo 2 cdas frijol entero 1 U tortilla	½ tz sopa verduras 1 oz queso fresco 4 rodajas plátano dorado 2 cdas frijol entero	1 envuelto coliflor 1 huevo revuelto 2 cdas frijol colado 1 U tortilla	¼ tz ejote con huevo 1 U salchicha ½ tz espagueti con salsa 1 U tortilla	½ tz espinacas fritas 1 oz queso fresco 2 cdas frijol volteado 1 U tortilla	½ tz güicoy sazón al vapor 1 huevo duro ¼ U plátano cocido 2 cdas frijol tipo casamiento	½ tz caldo hierbamora 1 salchicha al vapor 2 cdas frijol colado 1 U tortilla

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018

Tabla 24
Ejemplo de menú dieta blanda, 1425 kcal

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
DESAYUNO	1 U huevo duro ¼ U plátano cocido 1 rodaja sandía en cuadros 2 U pan o tortilla	1 U huevo tibio ½ U manzana cocida ½ tz maicena s/leche 2 U pan o tortilla	1 oz queso fresco ¼ U plátano cocido 2 U pan o tortilla 1 v licuado papaya	1 U huevo revuelto c/tomate ½ U manzana ½ tz avena s/leche 2 U pan o tortilla	1 U huevo tibio ½ U pera cocida ½ tz corazón de trigo s/leche 2 U pan o tortilla	2 cda requesón ¼ U plátano cocido 1 v licuado sandía 2 U pan o tortilla	1 U huevo duro con salsa 1 U banano mediano ½ tz avena s/leche 2 U pan o tortilla
REF.	1 v licuado papaya	1 U banano mediano	½ U pera cocida	1 v licuado sandía	1 U banano mediano	1 rodaja papaya en cuadros	1 U manzana cocida
ALMUERZO	½ tz sopa verduras coladas 3 oz pollo al horno ¼ tz yuca cocida ½ tz ejote al vapor ½ U pera cocida 2 U tortilla 1 v de horchata	½ tz caldo berros 3 oz albóndigas con salsa ½ tz arroz blanco ½ tz güicoy sazón al vapor 2 U tortilla 1 v licuado sandía	½ tz sopa zanahoria 3 oz fajitas pollo con tomate sin semilla y apio ½ tz puré papa ½ tz güisquil al vapor 1 U banano mediano 2 U tortilla 1 v rosa de jamaica	½ tz sopa verduras 3 oz bistec res ½ tz arroz blanco ½ tz zuchini al vapor 1 rodaja papaya en cuadros 2 U tortilla 1 v de horchata	½ tz consomé pollo 3 oz filete pollo a la plancha 1 rodaja ichintal cocido ½ tz chilacayote tierno al vapor 2 U tortilla ½ U manzana 1 v de rosa de jamaica	½ tz sopa puerro 3 oz carne picada con verduras 1/3 tz camote cocido ½ tz zanahoria al vapor ½ U pera cocida 2 U tortilla 1 v horchata	½ tz caldo espinacas 3 oz carne res a la plancha 2 papas pequeñas al horno ½ tz güicoy al vapor 2 U tortilla 1 v licuado sandía
CENA	½ tz güisquil con huevo ½ tz corazón trigo s/leche 1 U tortilla	½ tz sopa verduras ¼ U plátano cocido 2 cda requesón 1 U tortilla	½ U perulero cocido 1 huevo revuelto ½ tz avena s/leche 1 U tortilla	½ tz ejote con huevo 1/3 U plátano cocido 1 U tortilla	½ tz sopa güicoy ½ tz espagueti con salsa 1 oz queso fresco 1 U tortilla	½ tz sopa verduras 1 huevo duro ½ tz maicena s/leche 1 U tortilla	½ U perulero cocido 1 oz queso fresco 1 rodaja ichintal cocido 1 U tortilla

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018

Tabla 25
Cálculo del número de porciones por grupo de alimento

VCT = 2000 kcal						
No.	Lista	Porciones	Kcal	CHO	CHON	COOH
	Calculado		2000	275	75	66.6
1	Incaparina	---	---	---	---	---
2	Leche	1	135	11	7	7
3	Vegetales	3	90	21	0	0
4	Frutas	3	120	30	0	0
5	Cereales	11	825	176	33	0
6	Carnes	6	390	0	42	24
7	Grasas	7	315	0	0	30
8	Azúcares	5	100	25	0	0
	Total		1975	263	82	61
	Adecuación		98.7%	95.6%	109.3%	91.5%

Fuente: Arias M, Martín C, Cadenas N. Actualización del Sistema de Listas de Intercambio de Alimentos para Uso General en Guatemala. (Tesis de licenciatura en nutrición). Guatemala. URL. 2007. (10)

Tabla 26
Distribución de porciones por tiempo de comida

No.	Lista	No. de Porciones	Desayuno	Refacción matutina	Almuerzo	Cena
1	Incaparina	---	---	---	--	---
2	Leche	1	1	---	---	---
3	Vegetales	3	---	---	2	1
4	Frutas	3	1	1	1	---
5	Cereales	11	3	---	5	3
6	Carnes	6	1	---	4	1
7	Grasas	7	2	---	3	2
8	Azúcares	5	1	1	2	1

Fuente: Arias M, Martín C, Cadenas N. Actualización del Sistema de Listas de Intercambio de Alimentos para Uso General en Guatemala. (Tesis de licenciatura en nutrición). Guatemala. URL. 2007. (10)

Tabla 27
Patrón de menú

Tiempo de comida	No. de porciones	Observaciones
Desayuno	1 vaso	Entera fluida líquida o en polvo.
Leche		
Frutas	½ unidad o 1 rodaja	1/2 manzana, 1 rodaja de sandía, piña o papaya, ¼ unidad de melón o 1 banano mediano.
Cereales	2 cdas o ¼ unidad de plátano	Frijol entero, colado o volteado. Plátano cocido con o sin azúcar
Pan / Tortilla	2 unidades	
Huevo/Queso	1 unidad o 1 onza	Huevo duro, tibio, revuelto o estrellado. c/ 1 ctda de aceite. Queso fresco
Refacción mañana	1 unidad o 1/2 taza	1/2 manzana, 1 rodaja de sandía, piña o papaya, ¼ unidad de melón o 1 banano mediano.
Frutas		
Almuerzo	1 taza	Pepino, zanahoria, güisquil, güicoy, lechuga, tomate, brócoli, coliflor o hierbas. En sopa, ensalada, al vapor, horneadas.
Verduras		
Frutas	½ unidad o 1 rodaja	1/2 manzana, 1 rodaja de sandía, piña o papaya, ¼ unidad de melón o 1 banano mediano.
Cereales/granos	1 taza	Arroz, pasta o 4 papas pequeñas.
Tortilla	3 unidades	
Carne	4 onzas	Pollo, pescado, carne roja o de cerdo. Cocida, asada, u horneada.
Bebida/Agua pura	1 vaso	Fresco natural (rosa de jamaica, limonada, naranjada o licuado) c/ 1 ctda de azúcar.
Cena	1/2 taza	Zanahoria, güisquil, güicoy o hierbas, en sopa, al vapor u horneadas.
Verduras		
Cereales	2 cdas, ½ tz o ¼ unidad de plátano	Frijol entero, colado o volteado. Maicena, avena o corazón de trigo. Plátano cocido con o sin azúcar
Tortilla	2 unidades	
Huevo/Queso	1 unidad o 1 onza	Huevo duro, tibio, revuelto o estrellado. c/ 1 ctda de aceite. /Queso fresco.

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018

Tabla 28

Ejemplo de menú dieta libre para cuidadores de pacientes y colaboradores del CAUN, 2000 kcal

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
DESAYUNO	1 U huevo duro 2 cdas frijol entero 1 rodaja sandía en cuadros 2 U pan o tortilla 1 vaso leche	1 U salchicha frita 2 cdas frijol colado ¼ U melón en cuadros 2 U pan o tortilla 1 vaso leche	1 oz queso fresco ¼ U plátano cocido 2 cdas frijol volteado 1 rodaja papaya en cuadros 1 U pan o tortilla 1 vaso leche	1 U huevo revuelto c/tomate y cebolla 2 cdas frijol entero 1 banano mediano 2 U pan o tortilla 1 vaso leche	1 U huevo tibio 2 cdas frijol entero ½ U manzana 2 U pan o tortilla 1 vaso de leche	2 cda requesón 2 cdas frijol colado 4 rodajas plátano dorado 1 U pan o tortilla 1 v licuado piña	1 U huevo estrellado con salsa 2 cdas frijol volteado ½ U pera 2 U pan o tortilla 1 vaso leche
REF.	1 rodaja papaya en cuadros	½ U pera	1 rodaja piña en cuadros	1 rodaja sandía en cuadros	¼ U melón en cuadros	½ U de manzana	1 banano mediano
ALMUERZO	½ tz sopa verduras coladas 4 oz pollo al horno 1 tz pasta corta con mayonesa ½ tz ejote al vapor 1 rodaja piña en cuadros 3 U tortilla 1 v de limonada	½ tz caldo berros 4 oz albóndigas con salsa 1 tz arroz blanco 1 tz ensalada pepino 3 U tortilla 1 v licuado sandía	½ tz sopa zanahoria 4 Oz. fajitas pollo con tomate y apio 1 tz puré papa ½ tz güicoy sazón al vapor ½ U manzana 3 U tortilla 1 v rosa de jamaica	½ tz caldo res 4 oz salpicón res 1 tz arroz blanco 1 tz verduras variadas ½ U pera 3 U tortilla 1 v naranjada	½ tz consomé pollo 4 oz filete pollo a la plancha 1 U elote amarillo cocido ½ tz ensalada remolacha 3 U tortilla 1 v de licuado papaya	½ tz sopa tomate 4 oz carne picada con verduras 1 tz espagueti con crema 1 tz ensalada zanahoria cruda 1 banano mediano 3 U tortilla 1 v horchata	½ tz sopa güicoy 4 oz carne asada con chirmol 4 papas pequeñas al horno ½ tz ensalada brócoli ¼ U melón en cuadros 3 U tortilla 1 v tamarindo
CENA	½ tz güisquil con huevo ½ tz maicena 2 cdas frijol entero 1 U tortilla	½ tz sopa verduras 1 oz queso fresco 4 rodajas plátano dorado 2 cdas frijol entero 1 U tortilla 1 tz café o té	1 envuelto coliflor 1 huevo revuelto ½ tz corazón trigo 2 cdas colado 1 U tortilla	½ tz ejote con huevo 1 U salchicha ½ tz espagueti con salsa 2 U tortilla 1 tz café o té	½ tz espinacas fritas 1 oz queso fresco ½ tz avena 2 cdas frijol volteado 1 U tortilla	½ tz güicoy sazón al vapor 1 huevo duro ¼ U plátano cocido 2 cdas frijol tipo casamiento 1 U tortilla 1 tz café o té	½ tz caldo hierbamora 1 salchicha al vapor 2 cdas frijol colado 2 U tortilla 1 tz café o té

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018

Tabla 29

Ejemplo de menú dieta libre para cuidadores de pacientes y colaboradores del CAUN, 2000 kcal

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
DESAYUNO	1 U huevo duro ¼ U plátano cocido 1 rodaja sandía en cuadros 2 U pan o tortilla 1 vaso de leche descremada	1 U huevo tibio ½ U manzana cocida ½ tz maicena 2 U pan o tortilla 1 vaso de leche descremada	1 oz queso fresco ½ U plátano cocido 2 U pan o tortilla 1 rodaja de papaya en cuadros 1 vaso de leche descremada	1 U huevo revuelto c/tomate ½ U manzana cocida ½ tz avena 2 U pan o tortilla 1 vaso de leche descremada	1 U huevo tibio ½ U pera cocida ½ tz corazón trigo 2 U pan o tortilla 1 vaso de leche descremada	2 cdas requesón ¼ U plátano cocido 1 rodaja de sandía en cuadros 2 U pan o tortilla 1 vaso de leche descremada	1 U huevo duro con salsa 1 U banano mediano ½ tz avena 2 U pan o tortilla 1 vaso de leche descremada
REF.	1 rodaja papaya en cuadros	1 U banano mediano	½ U pera cocida	1 rodaja sandía en cuadros	1 banano mediano	1 rodaja papaya en cuadros	½ U manzana cocida
ALMUERZO	½ tz sopa verduras 4 oz pollo al horno ¼ tz yuca cocida ½ tz ejote al vapor ½ U pera cocida 3 U tortilla 1 v de horchata	½ tz caldo berros 4 oz albóndigas con salsa 1 tz arroz blanco ½ tz güicoy sazón al vapor 3 U tortilla 1 v licuado de sandía	½ tz sopa zanahoria 4 oz fajitas pollo con tomate sin semillas y apio 1 tz puré de papa ½ tz güisquil al vapor 1 U banano mediano 3 U tortilla 1 v de rosa de jamaica	½ tz sopa verduras 4 oz bistec res 1 tz arroz blanco ½ tz zuchini al vapor 1 rodaja papaya en cuadros 3 U tortilla 1 v de horchata	½ tz consomé pollo 4 oz filete pollo a la plancha 1 rodaja ichintal cocido ½ tz chilacayote al vapor ½ U manzana cocida 3 U tortilla 1 v rosa de jamaica	½ tz sopa puerro 4 oz carne picada con verduras 1/3 tz camote cocido ½ tz zanahoria al vapor ½ U pera 3 U tortilla 1 v horchata	½ tz caldo espinacas 4 oz carne res a la plancha 4 papas pequeñas al horno ½ tz güicoy al vapor 3 U tortilla 1 v licuado sandía
CENA	½ tz güisquil con huevo 1 tz corazón trigo 2 U tortilla	½ tz sopa verduras ¼ U plátano cocido 2 cda requesón 2 U tortilla 1 tz de té	½ U perulero cocido 1 huevo revuelto ½ tz avena 2 U tortilla	½ tz ejote con huevo ¼ U plátano cocido 2 U tortilla 1 tz té	½ tz sopa güicoy ½ tz espagueti con salsa 1 oz queso fresco 2 U tortilla 1 tz té	½ tz sopa verduras 1 huevo duro ½ tz maicena 2 U tortilla	½ U perulero cocido 1 oz queso fresco 1 rodaja ichintal cocido 2 U tortilla 1 tz té

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018

D. ALIMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

En el caso de los niños/as comprendidos entre las edades de 6 a 12 meses, la alimentación proporcionada en el CAUN será en base a las recomendaciones de las Guías alimentarias para la población menor de dos años. (11)

Tabla 30

Alimentación complementaria para pacientes de 6 a 12 meses

Edad	Cantidad	Frecuencia	Consistencia
A partir de los 6 hasta los 9 meses	Comenzar con 2 a 3 cucharadas soperas por comida, e incrementar gradualmente a medio vaso o taza de 8 onzas.	2 a 3 veces al día	Machacados, papilla, suaves y espesos.
A partir de los 9 hasta los 12 meses	Comenzar con 3 a 4 cucharadas soperas por comida, hasta llegar a un vaso o una taza de 8 onzas.	3 a 4 veces al día	Picados o cortados en trocitos pequeños.
A partir de los 12 hasta los 24 meses	Comenzar con 4 a 5 cucharadas soperas por comida, hasta llegar a una taza de 8 onzas.	3 a 4 veces al día	Picados, cortados o enteros.
Introducción de alimentos complementarios			
Edad	Alimentos permitidos	Alimentos a evitar	
A partir de los 6 hasta los 9 meses	Papa, camote, zanahoria, masa de maíz, tortilla desecha, frijol triturado y colado, fideos, arroz, plátano, hierbas, güicoy, carne de pollo machacado tipo papilla, yema de huevo, mezcla de tortilla desecha y frijol con aceite, banano, manzana. Agregar unas gotas de aceite a las comidas.	<ul style="list-style-type: none"> • Café y té debido a los compuestos que interfieren con la absorción de hierro. • Azúcar y aguas gaseosas. • Sopas de vaso, dulces, o comida chatarra en bolsita. • Alimentos procesados como compotas y comida enlatada. 	
A partir de los 9 hasta los 12 meses	Todo lo anterior más: Carne de res desecha o carne molida, pescado, hígado de pollo o de res, o tamalitos con frijol. Agregar una cucharadita de aceite a las comidas.		
A partir de los 12 hasta los 24 meses	Todos los alimentos que come la familia y que hay en la casa.		

Fuente: Guías alimentarias para la población menor de dos años. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Organización Panamericana de la Salud, et al. Guatemala. 2003. (11)

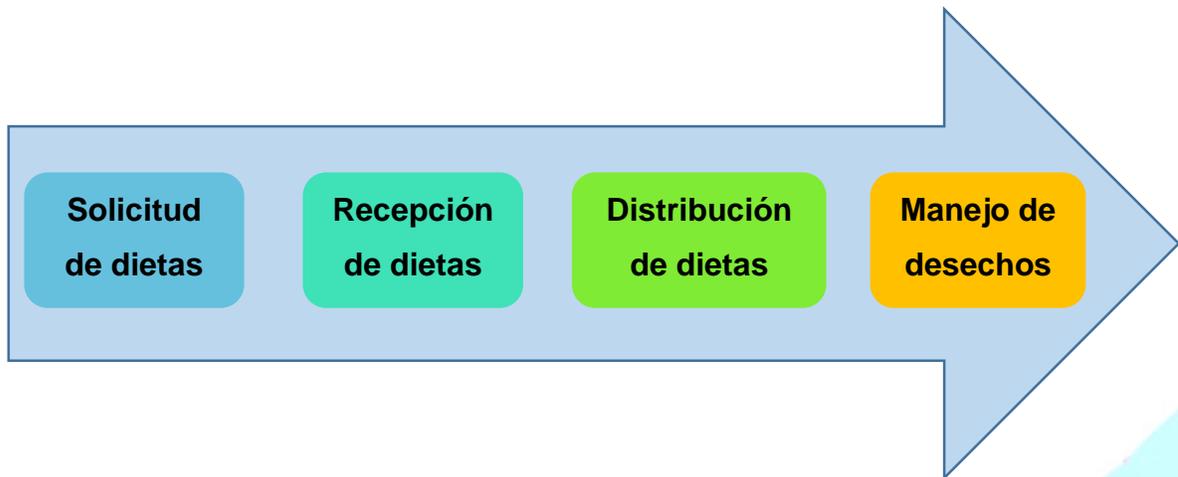
FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS PARA EL -CAUN-		
Elaborado por: Tania Gómez Rivas Aprobado por: Mgtr. Lourdes Ochaeta Primera Edición 2018	CAPÍTULO IV SISTEMA ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS	

A. INTRODUCCIÓN

En el sistema administrativo del servicio de alimentos se definen una serie de procesos y sus correspondientes etapas que incluye la solicitud, recepción y distribución de las diferentes dietas a los comensales, además de la limpieza y manejo de desechos, especificando las responsabilidades del CAUN y de la empresa contratada, con el fin de mejorar la productividad y garantizar un servicio de calidad a los pacientes.

En la Imagen No. 1 se presentan los diferentes procesos del sistema administrativo del CAUN.

Figura 1
Sistema administrativo del servicio de alimentos.



Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018.

B. SOLICITUD DE DIETAS

Tabla 31

Proceso 1 Solicitud de dietas

Paso	Responsable	Actividad
1	Enfermera Jefe del Servicio	En horario de turno de vela, llenar formulario de solicitud de dieta (Anexo 5) para el almuerzo del día, y enviar por correo electrónico al Depto. de Alimentación y Nutrición, teniendo como horario máximo de envío las 08:00 horas.
2	Nutricionista	Revisar la solicitud de dieta recibida y enviar de forma electrónica a la empresa contratada y al Guardalmacén.
3	Enfermera Jefe del Servicio	En horario de turno matutino, llenar el formulario de solicitud de dieta para la cena del día, desayuno y refacción del día siguiente y enviar al Depto. de Alimentación y Nutrición, teniendo como horario máximo las 10:00 horas.
4	Nutricionista	Revisar la solicitud de dieta y enviar de forma electrónica a la empresa contratada y al Guardalmacén.
5	Enfermera Jefe del Servicio	Los días de fin de semana o días festivos, será la responsable de enviar la solicitud de dietas a la empresa contratada.

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018.

Tabla 32

Flujograma del proceso 1 Solicitud de dietas

Centro de Atención de Urgencias Nutricionales Departamento de Alimentación y Nutrición			
Descripción	Enfermera Jefe del Servicio	Nutricionista	Guardalmacén y servicio de alimentación contratada
Enfermera Jefe del servicio en horario de turno de vela, llena el formulario de solicitud de dieta para el almuerzo del día, y envía por correo electrónico al Depto. de Alimentación y Nutrición, teniendo como horario máximo de envío las 06:00 horas.			
Nutricionista revisa la solicitud de dieta recibida y envía de forma electrónica a la empresa contratada y al Guardalmacén.			
Enfermera Jefe del Servicio en horario de turno matutino, llena el formulario de solicitud de dieta para la cena del día, desayuno y refacción del día siguiente, y envía al Depto. de Alimentación y Nutrición.			
Nutricionista revisa la solicitud de dietas y envía de forma electrónica a la empresa contratada y al Guardalmacén.			
Enfermera Jefe del servicio los días de fin de semana o días festivos, envía la solicitud de dietas a la empresa contratada.			

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018.

C. RECEPCIÓN DE DIETAS

Tabla 33

Proceso 2 Recepción de dietas

Paso	Responsable	Actividad
1	Servicio de alimentación contratada	Proceder a la entrega de dietas solicitadas.
1	Guardalmacén	Corroborar que el total de las dietas entregadas corresponda con el total de las dietas solicitadas, a través del instrumento de recepción de dietas diarias. (Anexo 6)
2	Nutricionista	Evaluar la presentación del colaborador encargado de la entrega de las dietas.
3	Nutricionista	Inspeccionar que las características de las dietas que se reciben estén acordes con lo solicitado.
4	Nutricionista	Realizar la evaluación de las dietas según sus características organolépticas, tales como apariencia, olor, color y sabor.
5	Nutricionista	Observar si hay presencia de materiales extraños, alimentos dañados, recipientes rotos y olores extraños.
6	Nutricionista	Rechazar todo empaque sucio, roto, con perforaciones e identificaciones borrosas o adulteradas.
7	Enfermera Jefe del Servicio	Los días de fin de semana o días festivos, será la responsable de realizar estas actividades.

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018.

Tabla 34

Flujograma del proceso 2 Recepción de dietas

Centro de Atención de Urgencias Nutricionales Departamento de Alimentación y Nutrición				
Descripción	Servicio de alimentación contratada	Guardalmacén	Nutricionista	Enfermera
El servicio de alimentación contratada procede a la entrega de dietas solicitadas.	Inicio			
Guardalmacén corrobora que el total de las dietas entregadas corresponda con el total de las dietas solicitadas, a través del instrumento de recepción de dietas diarias.				
Nutricionista evalúa la presentación del colaborador encargado de la entrega de las dietas.				
Nutricionista inspecciona que las características de las dietas que se reciben estén acordes con lo solicitado.				
Nutricionista realiza la evaluación de las dietas según sus características organolépticas, tales como apariencia, olor, color y sabor.				
Nutricionista observa si hay presencia de materiales extraños, alimentos dañados, recipientes rotos y olores extraños.				
Nutricionista decide si rechaza las dietas y solicita cambio o las acepta para consumo.				
Ingreso de dietas a los servicios de encamamiento y a la sección asignada para dietas de colaboradores.			Fin	
Enfermera Jefe del servicio los días de fin de semana o días festivos, realiza estas actividades.	Inicio			Fin

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018.

D. DISTRIBUCIÓN DE DIETAS

Tabla 35

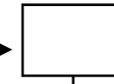
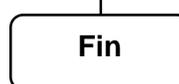
Proceso 3 Distribución de dietas

Paso	Responsable	Actividad
1	Servicio de alimentación contratada	Verificar que la dieta corresponda al listado de dietas solicitadas para pacientes.
2	Servicio de alimentación contratada	Entrega la dieta al cuidador del paciente o a enfermería en caso contrario.
3	Cuidador del paciente	Brindar atención asistida para el consumo de la dieta.
4	Enfermería	Brindar atención asistida para el consumo de la dieta, si el paciente no cuenta con cuidador.
5	Servicio de alimentación contratada	Retirar los recipientes después de 30 minutos de servida la alimentación en coordinación con la enfermera Jefe del Servicio.

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018.

Tabla 36

Flujograma del proceso 3 Distribución de dietas

Centro de Atención de Urgencias Nutricionales Departamento de Alimentación y Nutrición			
Descripción	Servicio de alimentación contratada	Cuidador del paciente	Enfermería
Servicio de alimentación contratada verifica que la dieta corresponda al listado de dietas solicitadas para pacientes.			
Servicio de alimentación contratada entrega la dieta al cuidador del paciente o a enfermería en caso contrario.			
Cuidador del paciente brinda atención asistida para el consumo de la dieta.			
Enfermería brinda atención asistida para el consumo de la dieta, si el paciente no cuenta con cuidador.			
Servicio de alimentación contratada retira los recipientes después de 30 minutos de servida la alimentación en coordinación con la enfermera Jefe del Servicio.			

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018.

E. LIMPIEZA Y MANEJO DE DESECHOS

Tabla 37

Proceso 4 Limpieza y manejo de desechos

Paso	Responsable	Actividad
1	Servicio de alimentación contratada	Recoger los desechos en un contenedor plástico y recipientes de las dietas servidas al finalizar la entrega de cada tiempo de comida.
2	Servicio de alimentación contratada	Informar a enfermera Jefe de Servicio de la totalidad del consumo de las dietas por parte de pacientes.
3	Servicio de alimentación contratada	Establecer el medio apropiado para trasladar los recipientes y restos alimenticios, en el cual se garantice que no habrá contaminación cruzada.

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018.

Tabla 38

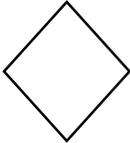
Flujograma del proceso 4 Limpieza y manejo de desechos

Centro de Atención de Urgencias Nutricionales Departamento de Alimentación y Nutrición			
Descripción	Servicio de alimentación contratada	Enfermera	Guardalmacén
Servicio de alimentación contratada recoge los desechos y recipientes de las dietas servidas al finalizar la entrega de cada tiempo de comida.	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Box[] Box --> Fin([Fin]) </pre>		
Servicio de alimentación contratada informa a enfermera Jefe de Servicio de la totalidad del consumo de las dietas por parte de pacientes.			
Servicio de alimentación contratada procede a retirar los recipientes y restos alimenticios de la Institución			

Fuente: Elaboración propia, base de datos trabajo de campo, 2018.

Tabla 39

Nomenclatura de las imágenes que conforman el diagrama de flujo

	Inicio y fin del proceso
	Documento
	Actividad
	Decisión
	Supervisión

Fuente: Calderón S, Ortega J. Organigrama de Flujo. [Online]; 2011. Acceso 30 de Julio de 2018. Disponible en: www.mediplan.go.cr. Coronado F. Análisis técnico para la readequación del proceso de distribución de las dietas modificadas prescritas a pacientes intrahospitalarios del Hospital General de Accidentes “Ceibal”, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (Tesis de maestría en administración industrial y empresas de servicio). Guatemala. USAC. 2012. (12, 13)



A. INSTALACIONES FÍSICAS

Por las características propias del servicio, la higiene y la humedad son frecuentes, es imperativo el uso de materiales que sean resistentes y de agradable presentación. (14)

1. Diseño

- Todas las superficies en contacto con los productos deben estar libres de oxidación, ser lisas, sin agujeros, ni hendiduras en las cuales se pueda acumular restos de alimentos.
- Utilizar contrapuestas de aluminio para puertas y marcos en ventanas.
- Los muros externos deben ser de ladrillo, con recubrimiento de cemento y pintura o azulejo, éstos deben estar pintados con colores claros, vivos y de texturas lisas.

2. Pisos

- Deben ser de materiales impermeables, lavables y antideslizantes, además deben estar contruidos de manera que faciliten su limpieza y desinfección.
- Los pisos no deben tener grietas ni irregularidades en su superficie o uniones.
- Las uniones entre los pisos y las paredes deben ser redondeadas para facilitar su limpieza y evitar la acumulación de materiales que favorezcan la contaminación.
- Los pisos deben tener desagües y una pendiente, que permitan la evacuación rápida del agua y evite la formación de charcos.

3. Paredes

- Las paredes exteriores pueden ser contruidas de concreto, ladrillo o bloque de concreto y de estructuras prefabricadas de diversos materiales. (15)

- Las paredes interiores deben ser construidas o revestidas con materiales impermeables, no absorbentes, lisos, fáciles de lavar y desinfectar, pintadas de color claro y sin grietas.
- Las uniones entre una pared y otra, así como entre éstas y los pisos, deben tener curvatura sanitaria.

4. Techos

- Deben estar contruidos y acabados de forma que reduzcan al mínimo la acumulación de suciedad, la condensación y la formación de mohos y costras que puedan contaminar los alimentos, así como el desprendimiento de partículas.
- Cuando se utilicen cielos falsos deben ser lisos, sin uniones y fáciles de limpiar. ser de material fuerte resistente al calor, utilizándose pintura lavable y de color claro.

5. Ventanas y puertas

- Las ventanas deben ser fáciles de limpiar, estar contruidas de modo que impidan la entrada de agua, plagas y acumulación de suciedad y de ser necesario estar provistas de malla contra insectos que sea fácil de desmontar y limpiar.
- Las puertas deben tener una superficie lisa y no absorbente y ser fáciles de limpiar y desinfectar.

6. Lavaderos

- Serán de acero inoxidable o de cemento, revestidos íntegramente con loza común con una capacidad acorde con el volumen de producción. Contarán con el correspondiente servicio de agua fría y caliente y red de desagüe. (15)

7. Drenajes

- Debe tener sistemas e instalaciones adecuadas de desagüe y eliminación de desechos. Estarán diseñados contruidos y mantenidos de manera que se evite el riesgo de contaminación de los alimentos o del abastecimiento de agua

potable; además, deben contar con una rejilla que impida el paso de roedores hacia la planta.

B. AMBIENTACIÓN

1. Ubicación

- El servicio de alimentación contratada deberá estar ubicado en zonas que no ofrezcan riesgo de contaminación ambiental (malos olores, humo, polvo, aguas servidas, depósitos de basuras, presencia de animales).
- La ubicación de la planta física del servicio será preferentemente en el primer piso o en un sitio con fácil acceso a un lugar donde puedan descargarse fácilmente los vehículos que transportan alimentos desde el centro del abastecimiento. (14)

2. Iluminación

- Todo el establecimiento debe estar iluminado ya sea con luz natural o artificial, de forma tal que posibilite la realización de las tareas y no comprometa la higiene de los alimentos.
- Las lámparas y todos los accesorios de luz artificial deben estar protegidas contra roturas.
- Las instalaciones eléctricas en caso de ser exteriores deben estar recubiertas por tubos o caños aislantes no permitiéndose cables colgantes en las zonas de procesamiento de los alimentos.
- La luz del sol directa es una fuente indeseable del calor para los alimentos perecederos. Deberán tomarse las precauciones necesarias, situando las ventanas de tal forma que evite este problema.

3. Ventilación

- Debe existir una ventilación adecuada, que evite el calor excesivo, permita la circulación de aire suficiente y evite la condensación de vapores.
- La dirección de la corriente de aire no debe ir nunca de una zona contaminada a una zona limpia y las aberturas de ventilación deben estar protegidas por mallas para evitar el ingreso de agentes contaminantes.

- Deberá contar con campanas extractoras con sus respectivos ductos y deberán estar ubicados de manera que permitan una adecuada extracción de los humos y olores. (14)

C. SERVICIOS BÁSICOS

1. Abastecimiento de agua

- Debe disponerse de un abastecimiento suficiente de agua potable.
- El sistema de abastecimiento de agua no potable debe ser independiente al de agua potable.
- Debe contar con instalaciones apropiadas para su almacenamiento y distribución de manera que si ocasionalmente el servicio es suspendido, no se interrumpan los procesos.
- El vapor de agua que entre en contacto directo con alimentos o con superficies que estén en contacto con ellos, no debe contener sustancias que puedan ser peligrosas para la salud.
- El hielo debe fabricarse con agua potable y debe manipularse, almacenarse y utilizarse de modo que esté protegidos contra la contaminación.
- Deberá contarse con agua fría y caliente en las áreas de preparación previa, cocción, lavado de batería, vajilla y cristalería, para un mejor manejo de la grasa que generan los alimentos. (15)

2. Eléctricos

- Los conectores deben estar colocados en lugares visibles, con protectores para evitar que se introduzca la basura o humedad, y a una altura promedio de 0.70 a 1.50 m. La mayor parte es de 250 W.
- Solo los equipos que requieren mayor carga eléctrica utilizan corriente trifásica, y los contactos deben tener características similares a los comunes.
- Los refrigeradores y congeladores deben estar conectados a una fuente directa y donde el personal no tenga acceso a esa instalación. Estos deben estar interconectados con la planta de emergencia para evitar que se desconecten y proteger los alimentos que estén dentro de estos aparatos.

3. Gas

- La única zona que requiere de este tipo de líquido es la de cocción y, a veces, alguna estación de servicio o apoyo. Por lo general, este energético tiene conexión directa con la fuente de origen.

4. Vapor

- Los equipos que requieren este líquido son las marmitas, vaporeras, lavadoras de loza y mesas con baño de María. Se recomienda que cada equipo tenga su manómetro calibrado a la presión que se requiera y que el personal revise esto para evitar riesgos de presión inadecuada del vapor. La entrada de este líquido viene de la fuente de origen, por lo que el personal no tiene acceso pero sí puede detectar y reportar cualquier anomalía. (14, 15)

D. INSTALACIONES SANITARIAS

- Deberán poseer servicios limpios y en buen estado, separados por sexo, con ventilación hacia el exterior, provistos de papel higiénico, jabón, dispositivos para secado de manos, basureros, separados de la sección de procesos y en cantidad suficiente.
- Debe contarse con un área de vestidores, separada del área de servicios sanitarios, tanto para hombres como para mujeres y estarán provistos de un casillero por cada persona. (15)

E. MANEJO Y DISPOSICIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS

- No se debe permitir la acumulación de desechos en el área de preparación de los alimentos.
- Los desperdicios se colectarán y se eliminarán después de cada turno de preparación.
- Los recipientes deben ser lavables y tener tapadera para evitar que atraigan insectos y roedores.
- El depósito general de los desechos, debe ubicarse alejado de la zona de preparación de los alimentos. Bajo techo o debidamente cubierto. (15)

F. CONTROL DE PLAGAS

- El servicio de alimentación contratada deberá contar con un programa para controlar todo tipo de plagas.
- Debe inspeccionarse periódicamente y llevar un control escrito para disminuir al mínimo los riesgos de contaminación por plagas.
- Solo deben emplearse plaguicidas si no pueden aplicarse con eficacia otras medidas sanitarias. Antes de aplicar los plaguicidas se debe tener cuidado de proteger todos los alimentos, equipos y utensilios para evitar la contaminación.
- Después del tiempo de contacto necesario los residuos de plaguicidas deben limpiarse minuciosamente.
- Todos los plaguicidas utilizados deben almacenarse adecuadamente, fuera de las áreas de procesamiento de los alimentos y mantenerse debidamente identificados. (15, 16)

G. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

El servicio de alimentación contratada debe realizar a diario tareas de limpieza y desinfección de:

- Las áreas de proceso (paredes, pisos, techos).
- Las superficies en contacto con los alimentos (mesas, recipientes, utensilios, equipos).

Estos procedimientos deben ejecutarse al finalizar las tareas de preparación, previamente a su iniciación, y en algunos casos, durante el mismo proceso.

La limpieza consiste en sacar toda la suciedad visible y la desinfección, en disminuir o eliminar las bacterias de instalaciones, superficies en contacto con alimentos, equipos o utensilios. Por lo general se deben realizar siguiendo las siguientes etapas:

- Remoción de suciedad gruesa seguido de un enjuague.
- Sacar los restos de alimento con fibras y agua. Si se trata de un equipo, se debe desarmar y remojar las partes previamente en un recipiente.
- Aplicación de un detergente y remoción de la suciedad restante.

- Superficies, equipos o utensilios deben ser refregados intensamente con un cepillo o fibra y con ayuda de un detergente y agua tibia o espuma por aspersion.
- Enjuagar con agua tibia, a chorro o a presión, según se disponga.
- Aplicación de desinfectante, en dosis y tiempos de contacto recomendados por el fabricante.
- También puede aplicarse vapor o agua caliente por encima de 80 grados centígrados que también en estas condiciones tienen efecto desinfectante.
- Enjuague final con agua, que se realiza cuando se usan desinfectantes químicos que así lo requieran. (16)

H. MOBILIARIO Y EQUIPO

La dotación e instalación del equipo debe ser adecuada para una fácil limpieza e higienización y en lo posible material inoxidable.

El servicio de alimentación contratada deberá verificar periódicamente el estado del equipo, para sustituirlos de ser necesario o reponer los que se extravíen o arruinen y presentar al inicio de la prestación de los servicios un plan de mantenimiento preventivo periódico al equipo que aplique. (1)

El mobiliario y equipo sugerido por el CAUN es el siguiente:

Equipo en el área de recepción

- Balanza semi-industrial
- Troquets.
- Mesa de superficie lisa lavable.

Equipo en el área de preparación previa

- Mesas de superficies lisas lavables.
- Recipientes plásticos o de acero inoxidable suficientes.
- Procesador semi-industrial de alimentos.
- Extractor semi-industrial de jugos.
- Molino.
- Cuchillos de cocina suficientes.

- Tablas plásticas suficientes.
- Tenedores grandes.
- Estanterías.
- Coladores plásticos.
- Licuadora semi-industrial.
- Licuadora casera.
- Batidora semi-industrial.

Equipo en el área de preparación final

- Horno de tipo semi-industrial.
- Ollas industriales.
- Estufa con plancha.
- Estufas industriales.
- Extractor de olores.
- Espátulas.
- Paletas.
- Cucharones con medida de tazas.
- Cuchillos.
- Picheles.
- Sartenes.
- Ollas de diferentes capacidades.
- Tazas medidoras.
- Cucharas grandes para servir.
- Recipientes de acero inoxidable.
- Extinguidores.
- Lavatrastos.
- Filtro de Ozono para purificar el agua.

Bodega de alimentos perecederos

- Estanterías.
- Recipientes plásticos con tapadera de capacidad suficiente para almacenar.

- Escalera de aluminio.

Equipo para la distribución

- Vajilla para el personal (heréticos plásticos con separaciones.)
- Vajilla para los pacientes (herméticos plásticos con separaciones) de diferente color a la del personal.
- Juegos de cubiertos completos (cuchara, tenedor, cuchillo, cucharita) en suficientes cantidad.
- Utensilios estandarizados para servir.
- Picheles.
- Cucharas grandes para servir. (1)

I. ÁREAS DEL PROCESO OPERATIVO

El proceso operativo se desarrolla en cada una de las áreas en donde se transforma la materia prima. Este proceso inicia desde le almacenamiento hasta la distribución, integrando el área física y los recursos tecnológicos como la dirección y el control del servicio. Las áreas del proceso operativo que el CAUN sugiere cumplir como mínimo son las siguientes:

1. Área de almacén de víveres

Lugar donde se recibe, almacena y conserva la materia prima, también se controlan y distribuyen los enseres, materiales y equipo de consumo e inventariable. Se encuentra integrada por diferentes secciones:

- Sección de recepción: Lugar donde se recibe, verifica y selecciona el producto abastecido por los proveedores, está constituida por tres zonas: Zona de almacenamiento temporal de perecederos, zona de guarda de enseres y zona de aseo.
- Sección de control administrativo: Lugar donde se llevan a cabo los procedimientos de control administrativo, facturas, remisiones, requisiciones de materia prima y el control de inventario. (14)

2. Área de preparación previa

En este lugar se realizan las acciones preliminares de pesa y medidas, se selecciona la materia prima y se aplican las técnicas de higiene para prevenir que a las áreas de procesamiento de alimentos entren con alto riesgo de contaminación. Está compuesta por la sección de higienización, corte, pesas y medidas. En esta área se limpian, lavan, montan y pesan los víveres que posteriormente se tendrán que cortar, picar, pesar y racionar; también se agrupan los ingredientes por tipo de preparación, menú y tiempo de consumo, conservándolos hasta ser entregados al área de cocción.

Se compone de las siguientes zonas:

- Zona verde: Para limpieza de vegetales y frutas.
- Zona roja: Para el procesamiento técnico de carnes, aves, pescados, vísceras y embutidos.
- Zona amarilla: Para las preparaciones preliminares de los cereales, las leguminosas. Las latas y productos empaquetados.
- Zona blanca: Para lácteos, huevo y productos derivados de estos.
- Zona rosa: Para pesas, medidas y racionamiento por unidades, y para la integración en preparaciones que llevan aderezo y no que requieren de cocción.

(14)

3. Área de cocción y aderezo

En esta área los ingredientes procesados higiénicamente y racionados se transforman por medios físicos (calor) para hacerlos comestibles, luego se aderezan y entregan para su distribución. Se integra por dos secciones:

- Sección de cocción: En esta área los alimentos se transforman mediante aplicación de calor en sus diversas técnicas como asado, horneado, vapor, fritura y ebullición. Esta sección es conocida como zona de calientes, debido a que es el lugar donde se ubican los equipos transmisores de esa energía, incluye la campana de extracción de vapor y humo.

- Sección de aderezo: Es el área donde las preparaciones e ingredientes se unen con otro tipo de mezclas o condimentos para dar la presentación final del platillo. También se dividen en raciones y se cuentan individualmente.

4. Área de distribución de preparaciones

Según el tipo de sistema de distribución de alimentos ya preparados es como se estructura esta área. En general está conformada por dos secciones:

- Sección de preensamble: Es donde se colocan los alimentos fríos y los que no requieren de conservación. Aquí se ubican los equipos como baño de María, carros transportadores de alimentos y bandejas.
- Sección de ensamble: Esto depende del sistema de distribución. Varía de acuerdo al tipo de servicio que se proporciona. (14)

Tabla 40

Tipos de servicio de distribución de alimentos

Tipos de servicio	Servicio bandejas	<ul style="list-style-type: none"> • Centralizado • Descentralizado • Mixto
	Servicio meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrador • A la mesa • Comida portátil

Fuente: Dárdano C. Lineamientos para organizar el Servicio de Alimentación. 2012 (17)

5. Área de dirección del servicio

En esta área se ubica el personal de mando y es donde se realizan todas las funciones técnicas del servicio: Planeación, control financiero, organización de la producción y evaluación de la calidad de la atención. Se coordina con otras áreas o con otros organismos internos y externos relacionados con el servicio de alimentos. Está integrada por las siguientes zonas.

- Zona secretarial: Espacio donde se lleva a cabo la captura y archivo de la información, los registros y controles operativos simples.
- Zona comunitaria: Corresponde a la sala de juntas y reuniones de todo el personal del servicio.

6. Área de servicios

Este espacio está dedicado para las actividades de higiene personal y las necesidades fisiológicas del personal. Es necesario y obligatorio que se ubiquen regaderas e inodoros en un área contigua al servicio, lo que evita que el personal se desplace fuera del área del servicio. (14)



A. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo, tiene como objetivo brindar la información necesaria para poder asegurar que el personal de la empresa contratada cumpla con el perfil de puesto idóneo para las actividades que se realizarán en la atención al paciente hospitalizado del CAUN.

B. COLABORADORES

1. Cantidad necesaria

Los colaboradores que se desempeñen con el servicio de alimentación contratada, deberá poseer entrenamiento y/o experiencia en la preparación de alimentos y al momento de prestar el suministro, a continuación se enlista la cantidad de colaboradores y oficio y/o profesión necesaria que la Institución solicita a la empresa para asegurar un servicio de calidad a los usuarios.

Planilla de colaboradores:

- Un (01) Licenciado/a en Nutrición con constancia de colegiado activo.
- Un (01) colaborador administrativo que funcione como enlace con la administración del CAUN.
- Un (01) cocinero/a profesional con constancia de estudios de cocina.
- Un (01) colaborador para la distribución y retiro de recipientes
- Un (01) piloto con licencia de conducir vigente.

El servicio de alimentación contratada deberá:

- Presentar una carta que ampare que de quedar adjudicado, cumplirá con la contratación del personal solicitado para el suministro y distribución de alimentos en el CAUN que cumpla con los requisitos señalados y donde asegure la cantidad y calidad del personal a contratar.

- Presentar la planilla del personal requerido anteriormente, juntamente con la documentación en fotocopia legalizada y original cuando corresponda, de los siguientes requerimientos:
 - Copia de título y colegiado activo de el/la Nutricionista.
 - Tarjeta de salud autorizada por la Dirección General de Servicios de Salud, Centro de Salud o Dispensario Municipal, la cual debe haber sido emitida en el presente año.
 - Tarjeta de manipulación de alimentos autorizadas por Centro de Salud correspondiente.
 - Certificado de educación básica completa.
 - Certificación o constancia de curso de buenas prácticas de manufactura.

C. NORMAS DE LOS COLABORADORES

Estado de salud

- Se deberá llevar un registro periódico del estado de salud de sus colaboradores.
 - Todos los colaboradores cuyas funciones estén relacionadas con la manipulación de los alimentos debe someterse a exámenes médicos previo a su contratación, la empresa debe mantener constancia actualizada, documentada y renovarse como mínimo a cada seis meses.
 - Si se está enfermo de las vías respiratorias, del estómago o si se tienen heridas en las manos o infecciones en la piel lo más recomendado es evitar en ese tiempo la manipulación de alimentos, por la alta probabilidad de contaminarlos con gérmenes. En ese caso, conviene que la persona desempeñe otra actividad diferente a la elaboración, donde no entre en contacto directo con los alimentos.
- (3)

Higiene personal

- Los responsables de la manipulación de alimentos deben presentarse bañado antes de ingresar a sus labores.
- El lavado de las manos siempre antes de tocar los alimentos y luego de cualquier situación o cambio de actividad que implique que éstas se hayan contaminado,

debe ser considerada la clave de oro del manipulador. De esa manera, éste hábito debe ser practicado antes de empezar a trabajar, al tocar alimentos crudos y después tener que tocar otros alimentos o superficies, luego de utilizar el baño, luego de rascarse la cabeza, tocarse el pelo, la cara, la nariz u otras partes del cuerpo, de estornudar o toser aún con la protección de un pañuelo o luego de tocar basura. (3)

Un correcto LAVADO DE MANOS debe incluir estas etapas:

- Remangar el uniforme hasta el codo
- Enjuagar las manos y el antebrazo hasta el codo.
- Frotar las manos con el jabón hasta que se forme espuma y extenderla de las manos hacia los codos.
- Cepillar cuidadosamente manos y uñas.
- El cepillo deberá permanecer en una solución desinfectante (cloro o yodo por ejemplo) mientras no se use. (Se renovará al menos dos veces por turno).
- A falta de cepillo, el lavado con agua y jabón se hará al menos por 20 segundos, restregando fuerte manos y uñas.
- Enjuagar bien al chorro de agua desde las manos hacia los codos.
- Lo ideal es poder secar las manos con toalla de papel. Los secadores de aire demoran en secar las manos, requieren más de un ciclo para lograrlo y casi siempre el manipulador termina de secarlas con la ropa.
- En los casos en que no se dispone de toallas de papel, se debe contar con una toalla que permanezca siempre limpia y sea renovada cuando esté muy mojada o su estado de limpieza no sea óptimo.
- Desinfectar las manos en una solución apropiada de ser necesario. Puede también utilizarse alcohol con este propósito. (3)

Vestimenta

Todos los colaboradores que estén a cargo de la preparación y distribución de alimentos deberán estar debidamente uniformados de acuerdo a las siguientes especificaciones:

- Uniforme de forma impecable (limpio y ordenado).

- Los hombres camisa sin bolsos, pantalón, redecilla y gabacha.
- Las mujeres blusa sin bolsos, pantalón o vestido, redecilla y gabacha.
- Un delantal, para operaciones que requieren de su protección.
- Guantes, para acciones específicas, especialmente en manipulación de productos cocidos listos para el consumo, si ésta no puede hacerse con utensilios.
- Calzado exclusivo para el lugar de trabajo, cerrado (no deportivo) con suela antideslizante.
- La indumentaria debe ser de color blanco o en su defecto de color claro para visualizar mejor su estado de limpieza.
- El cabello debe estar recogido y cubierto por completo por una redecilla. (3)

Hábitos higiénicos

- Las uñas de las manos deben estar cortas, limpias y sin esmaltes.
- El bigote y la barba deben estar bien recortados y cubiertos con cubre bocas.
- No se debe utilizar maquillaje, uñas o pestañas postizas.
- Evitar comportamientos que puedan contaminar los alimentos como: Fumar, escupir, masticar o comer, estornudar o toser, conversar en el área de preparación.
- No está permitido el uso de aretes, anillos, cadenas, esclavas, relojes, y otros, en la preparación, manipulación y entrega de alimentos.
- Al manipular los alimentos o ingredientes utilizar utensilios y no las manos.
- No utilizar la vestimenta como paño para limpiar o secar.
- No utilizar el servicio sanitario con la indumentaria de trabajo puesta. (3)

Normas de conducta dentro del CAUN

- Conducirse de forma inmoral.
- Prestar el servicio en condiciones de embriaguez o cualquier estado que altere su comportamiento regular.
- Incurrir en negligencia, mala conducta, insubordinación e indisciplina en el desempeño de sus funciones.

- Cometer actos reñidos con la Ley, la moral y las buenas costumbres que afecten el desarrollo de las actividades.
- Consumir alimentos dentro.
- Sustraer alimentos o equipo.
- Realizar acciones que interfieran en el trabajo del personal.
- Utilizar lenguaje inadecuado o palabras soeces, que alteren el respeto.

D. CAPACITACIÓN

Se organizarán actividades de capacitación y desarrollo con el fin de ampliar los conocimientos básicos sobre dietas terapéuticas y otros temas afines.

- Resulta obligatoria la participación del personal involucrado en el servicio de dietas a la institución.
- Se coordinará con la empresa la organización de la actividad.
- Las actividades de capacitación corren a cuenta de la empresa contratada.

Los temas a desarrollar que resultan necesarios para en el servicio de dietas que sugiere el CAUN son los siguientes:

- Buenas prácticas de manufactura.
- Tipos de dietas terapéuticas.
- Higiene y manipulación de alimentos.
- Recepción de materia prima, almacenamiento y conservación de los alimentos.
- Calidad de los alimentos y sistema PEPS.
- Estandarización de recetas y medidas.

Para realizar cada una de las capacitaciones es necesario contar con el “Plan de Capacitación” (Anexo 8), el cual deberá darse a conocer al profesional de nutrición del CAUN.



1. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Contratación del Suministro de alimentación para veinticuatro meses, requerido por el consultorio Santa Cruz del Quiché. Guatemala. 2014.
2. Empresa Portuaria Quetzal. Bases de licitación pública no. 01-2010/epq “Contratación del servicio de comedor para los trabajadores de la empresa portuaria quetzal”. Guatemala. 2012.
3. Organización Panamericana de la Salud. Manual de Capacitación para Manipulación de Alimentos. 2016; 16-25.
4. Pérez, A. García, M. Dietas normales y terapéuticas. Sexta ed. México, D.F.: McGraw Hill; 2014.
5. Cuervo M , Ruiz A. Alimentación Hospitalaria 2. Dietas Hospitalarias. Primera ed. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
6. Dárdano C. Manual para la Planificación de Menús Institucionales. Segunda ed. Guatemala: Serviprensa; 2012.
7. González K. Planificación del Servicio de Alimentación de la Unidad Nacional de Oncología Pediátrica (UNOP). Guatemala. Enero - Mayo 2015. (Tesis de licenciatura en nutrición). Guatemala. URL. 2015.
8. Menchú M, Torún B, Elías L. Recomendaciones Dietéticas Diarias del INCAP. Segunda ed. Guatemala: INCAP. 2012.
9. Rojas C, Guerrero R. Nutrición clínica y Gastroenterología pediátrica. Primera ed. Colombia: Editorial Médica Panamericana. 1999.
10. Arias M, Martín C, Cadenas N. Actualización del Sistema de Listas de Intercambio de Alimentos para Uso General en Guatemala. (Tesis de licenciatura en nutrición). Guatemala. URL. 2007.
11. Guías alimentarias para la población menor de dos años. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Organización Panamericana de la Salud, et al. Guatemala. 2003.

12. Calderón S, Ortega J. Organigrama de Flujo. [Online]; 2011. Acceso 30 de Julio de 2018. Disponible en: www.mediplan.go.cr.
13. Coronado F. Análisis técnico para la readecuación del proceso de distribución de las dietas modificadas prescritas a pacientes intrahospitalarios del Hospital General de Accidentes “Ceibal”, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (Tesis de maestría en administración industrial y empresas de servicio). Guatemala. USAC. 2012.
14. Guerrero C. Administración de Alimentos a Colectividades y Servicios de Salud. Primera ed. México, DF: McGraw Hill Interamericana; 2001.
15. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Reglamento Técnico Centroamericano. Industria de Alimentos y Bebidas Procesados, Buenas Prácticas de Manufactura, Principios Generales. 2006.
16. Ministerio de Salud y Deportes, Instituto Nacional de Seguros de Salud. Guía de Gestión de Calidad para el Servicio de Alimentación y Nutrición en Establecimientos de Salud de I, II y III nivel de atención. La Paz, Bolivia. 2008.
17. Dárdano C. Lineamientos para organizar el servicio de alimentación y nutrición. [Online]. 2003. Acceso 18 de Julio de 2018. Disponible en: <http://bvssan.incap.org.gt/local/file/L030.pdf>.
18. Morales S. Diseño y propuesta de una norma técnica de calidad para servicios de alimentación y nutrición internos en hospitales estatales de Guatemala. (Tesis de maestría en administración industrial y empresas de servicios). Guatemala. USAC. 2012.

FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALIMENTOS PARA EL -CAUN-

Elaborado por: Tania Gómez Rivas
 Aprobado por: Mgtr. Lourdes Ochaeta
 Primera Edición 2018

ANEXOS

ANEXO 1: FORMULARIO DE COTIZACIÓN
CAUN No. 0000
SUMINISTRO DE ALIMENTOS PREPARADOS

Datos del Oferente					
Oferente:					
Dirección:					TEL:
No.	Cantidad	Unidad de Medida	Descripción	Precio Unitario (Q)	Precio Total (Q)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
Precio total ofertado					
Precio total en letras					

Nombre y firma del Propietario, Representante Legal o Mandatario del OFERENTE



**CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES
DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

Instructivo de llenado del “FORMULARIO DE COTIZACIÓN”

Instrucciones a seguir para llenar el formulario de cotización:

- En el apartado de datos del oferente, en caso de ser persona individual, debe indicar el nombre del propietario de la empresa; si es persona jurídica debe indicarse la denominación social de la misma sin abreviaturas; dirección y teléfono.
- Dentro del formulario de cotización se encuentran seis filas que hacen referencia a los siguientes aspectos: Número, cantidad, unidad de medida, descripción, precio unitario y precio total.
- La fila de “número” representa el orden de presentación de los productos, la cual debe colocarse con número cardinales.
- La fila de “cantidad” se refiere cantidad solicitada por el CAUN, debe colocarse con números cardinales en letras.
- La fila de un “unidad de medida” hace alusión al tamaño de referencia que se ha acordado para medir los productos, en el caso de las dietas para el CAUN serán por unidad o tiempo de comida.
- La fila de “descripción” representa el tipo de dieta que se va a solicitar.
- En la fila de “precio unitario” debe establecer el precio unitario incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA) dentro del mismo y la cantidad ser consignada únicamente en números.
- En la fila de “precio total” debe consignar el precio total que resulte de la multiplicación del “precio unitario” por la “Cantidad”, dicho precio debe incluir el IVA y ser consignado únicamente en números.
- En la parte final se encuentran dos columnas, en la primera columna “precio total ofertado” debe consignar el precio total que resulte de la sumatoria de la fila de “Precio total” dicho precio debe incluir el IVA y ser consignado únicamente en números y en la segunda columna se deberá colocar el resultado anterior en letras.
- Por último debe colocar el nombre y firma del Propietario, Representante Legal o Mandatario del OFERENTE.

ANEXO 2: LISTA DE COTEJO



CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN

CRITERIOS TÉCNICOS DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

Nombre de la empresa: _____

Dirección: _____

Fecha y hora _____

Nombre del evaluador: _____

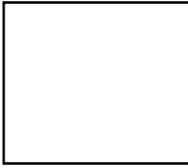
Instalaciones	Sí	No	N/A
1. Superficies cumplen con las siguientes condiciones:			
• Libres de oxidación			
• Lisas			
• Sin agujeros ni hendiduras.			
• Muros externos de ladrillo con recubrimiento de cemento			
2. Los pisos cumplen las siguientes condiciones:			
• Superficie dura y lisa			
• Resistentes a la corrosión			
• Color claro			
• Poseen esquina y ángulos redondeados			
• Poseen declive hacia canaletas de desagüe			
• Buen estado			
• Limpios			
3. Canaletas y desagües cumplen las siguientes condiciones:			
• Están cubiertas con rejillas desmontables			
• Cuentan con revestimiento fino e impermeable			
• Poseen ángulos cóncavos			
• Cuentan con un sistema de retención de sólidos			
• Los desagües se encuentran separados del resto de las instalaciones			
• Buen estado			
• Limpias			
4. Muros cumplen las siguientes condiciones:			
• Color claro			
• Superficie lisa			
• Fácil limpieza, lavables y despejados			
• Sin hendiduras			
• Señalización de áreas y secciones			
• Buen estado			

• Limpias			
5. Techo cumple las siguientes condiciones:			
• Color claro			
• Cuentan con revestimiento fino e impermeable			
• Superficie lisa			
• Fácil limpieza			
• Sin hendiduras			
• Posee adosamiento de tuberías			
• Buen estado			
• Limpio			
6. Puertas cumplen las siguientes condiciones:			
• Ajustan perfectamente en sus marcos			
• Tienen mecanismo de cierre automático			
• Poseen placa de metal en su base			
• Existen puertas que dividen áreas			
• Son amplias			
• Cuentan con un sistema de cierre seguro			
• Buen estado			
• Limpias			
7. Ventanas cumplen las siguientes condiciones:			
• Están fijas			
• Son corredizas			
• Tienen marco de aluminio			
• Ajustan perfectamente en sus marcos			
• Cuentan con barrotes de protección al exterior			
• Están provistas de rejilla anti-insectos, metálica, desmontable, fácil de remover			
• Se encuentran cerradas en horas de producción			
• Buen estado			
• Limpias			
Ambientación			
8. Ubicación			
En zonas que no ofrezcan riesgo de contaminación ambiental (malos olores, humo, polvo, aguas servidas, depósitos de basuras, presencia de animales).			
9. Iluminación cumple las siguientes condiciones:			
Todo el establecimiento debe estar iluminado ya sea con luz natural o artificial.			
Luz artificial cumple con las siguientes condiciones:			
• Directa sobre las áreas de trabajo			
• Uniforme			
• Las instalaciones eléctricas están protegidas			
• Cuentan con un tablero propio conectado a grupo electrógeno			
10. Ventilación cumplen con las siguientes condiciones:			
• Cuentan con aire acondicionado			
• Cuentan con ventiladores			
11. Campanas de extracción cumplen con las siguientes condiciones:			

• Están colocadas sobre fuentes de calor			
• Se encuentran en perfecto funcionamiento			
• Suficientes			
• Buen estado			
• Limpias			
Servicios básicos			
12. Agua potable cumple con las siguientes condiciones:			
• Agua fría			
• Agua caliente			
• Distribuido adecuadamente			
• Suficiente tanto en volumen como en presión			
• Las llaves se encuentran en buen estado			
• Los grifos son cromados			
• Los grifos poseen combinaciones de agua fría y caliente			
• Recubiertas de material que permita asear y desinfectar			
• Filtro			
• Están interconectadas			
Áreas del proceso operativo			
13. Cuentan con las siguientes áreas:			
• Almacén de víveres			
• Preparación previa			
• Cocción y aderezo			
• Distribución de las preparaciones			
• Dirección del servicio			
• Servicios			
Área de servicios			
14. Vestidores que cumplan con las siguientes condiciones:			
• Separación por sexos			
• Puerta con cierre automático			
• Sistema de ventilación			
• Lockers individuales			
• Bancas			
15. Lavamanos con:			
• Agua fría y caliente			
• Dispensador de jabón			
• Escobilla de uñas individual			
• Toallas desechables			
16. Duchas:			
• Agua fría			
• Agua caliente			
• Suficientes			
• Buen estado			
• Limpios			
Control de plagas			
17. ¿Cuentan con un programa de control de plagas?			
18. Se tiene control estricto de:			
• Insectos			

• Roedores			
• Moscas			
• Cucarachas			
• Otra plaga			
Mobiliario y equipo			
19. Refrigeradores tipo			
• Industriales			
• Domésticos			
20. Cuentan con lo siguiente:			
• Horno en buen estado			
• Freidora en buen estado			
• Horno microondas en buen estado			
• Refrigeradores en buen estado			
• Congeladores en buen estado			
• Balanza			
• Básculas en buen estado			
21. Cucharones y cucharas racioneras cumplen con los siguientes aspectos:			
• Suficientes			
• Buen estado			
• Limpias			
22. ¿Cuentan con oficinas?			
• Estantes			
• Repisas			
• Cajones metálicos			
• Sillas			
• Carros de Transporte			
• Carros térmicos			
• Procesadores			
• Peladores			
• Termos para agua caliente			
• Moledora de carne			
• Batidora eléctrica			
• Batidora manual			
• Exprimidores			
• Abre latas			
• Baterías de cocina de acero inoxidable			
• Utensilios de cocina de acero inoxidable			
• Variedad de vajilla			
• Máquinas lavadora de vajilla			
• Lavadero de acero inoxidable			

Fuente: Adaptado de Morales S. Diseño y propuesta de una norma técnica de calidad para servicios de alimentación y nutrición internos en hospitales estatales de Guatemala. (Tesis de maestría en administración industrial y empresas de servicios). Guatemala. USAC. 2012.(17)



**CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES
DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

**Instructivo de llenado de “LISTA DE COTEJO” DE CRITERIOS TÉCNICOS
DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN**

Instrucciones a seguir para llenar la lista de cotejo de criterios técnicos del servicio de alimentación:

- Antes de iniciar la inspección del servicio de alimentación contratada debe llenar los espacios correspondientes: Nombre de la empresa, dirección, fecha, nombre del evaluador.
- Las secciones que se evaluarán del servicio son: Instalaciones, ambientación, servicios básicos, áreas del proceso operativo, área de servicios y mobiliario y equipo.
- Colocar una “X” sin salirse del recuadro en la casilla “Si”, cuando la empresa cumpla con el aspecto que se está evaluando, en la casilla “No”, cuando la empresa no cumpla y en la casilla “N/A” cuando el aspecto evaluado no aplique a la empresa.
- Al finalizar la inspección se darán los resultados en base a los siguientes parámetros:
- La lista de cotejo cuenta con 7 criterios a evaluar distribuidos en 131 preguntas las cuales equivalen a 40 puntos, para obtener resultados satisfactorios se debe poseer un mínimo de 30 puntos que representa el 75% de criterios positivos, es decir, un número de 98 preguntas marcadas con un “Si”.
- Si el porcentaje es menor al 75% de criterios positivos los resultados en esa empresa serán insatisfactorios, por lo cual se deberán tomar medidas según corresponda.

ANEXO 3: FORMATO SOLICITUD DIETA ESPECIAL



**CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES
DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

DIETA ESPECIAL

Fecha: _____ Servicio: _____ No. Cama: _____

Nombre del paciente: _____

Tiempo de comida	No. De Porciones	Observaciones
Desayuno		
Incaparina/leche		
Frutas		
Cereales/granos		
Pan/tortilla		
Huevo/Queso		
Refacción mañana		
Almuerzo		
Verduras		
Frutas		
Cereales/granos		
Pan/tortilla		
Carne		
Bebida/Agua pura		
Refacción tarde		
Cena		
Incaparina/leche		
Verduras		
Cereales		
Pan/Tortilla		
Huevo/Queso		

Firma y sello del responsable: _____



**CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES
DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

Instructivo de llenado de “SOLICITUD DIETA ESPECIAL”

Instrucciones a seguir para llenar la solicitud de dieta especial:

- El profesional de nutrición debe llenar los espacios que hacen referencia a fecha de la solicitud, servicio que solicita la dieta, número de cama del paciente y nombre del paciente (un nombre y un apellido) de forma clara.
- Se encuentra un patrón de menú, el cual debe llenar de acuerdo al cálculo de dieta realizada según edad, sexo, actividad física y patología del paciente.
- La primera fila del patrón de menú hace referencia a los tiempos de comida y diferentes grupos de alimentos que conforman una dieta.
- La fila “No. de porciones” hace referencia a la cantidad del grupo de alimentos que le proporciona al paciente.
- La fila “Observaciones” hace referencia al tipo de preparación, alimentos a evitar u observaciones que el profesional considere necesarias.
- Por último el profesional de nutrición debe colocar su nombre y sello.

ANEXO 4: VALORES DE LA LISTA DE INTERCAMBIO DE ALIMENTOS

#	Nombre	energía	proteína	carbohidratos	grasa
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

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)
Anveja china	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)
espinaca	½ taza (cocidas) 1 taza (crudo)
güilcoy	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)
Cirueta 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 (jugo)	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
Nispero	6 unidades
Toronja	½ mediana

LISTA # 5 – CEREALES

alimento	cantidad
Arroz cocido	½ taza
Atoí de cereales	½ taza
Avena	3 cdas
Camote	1/3 taza
Cereales de desayuno	¼ 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

Arvejas	½ taza
Papa (mediana)	2 unidades
Puré de papa	½ taza
Baquel	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

LISTA # 6 – CARNES

Alimento	cantidad
Carne de res, cerdo, cordero, aves, pescado	1 onza (1 pedazo normal = 4 onzas)
Visceras	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 # 7 – GRASAS

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

Aguecate	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 # 8 – AZÚCARES

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



**CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES
DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

Instructivo de llenado de “SOLICITUD DE DIETAS”

Instrucciones a seguir para llenar la solicitud de dietas:

- En el primer espacio el profesional de nutrición o delegado debe colocar la fecha de la solicitud.
- En el cuadro “Tiempo de comida” debe marcar con una “X” dentro de los paréntesis la opción que se solicitará.
- En el cuadro “Servicio” debe marcar con una “X” dentro de los paréntesis el área que solicita las dietas.
- Dentro de la solicitud de dietas se encuentran cuatro filas que hacen referencia a los siguientes aspectos: Número de cama, nombre del paciente, tipo de dieta y observaciones.
- En la primera fila debe colocar el número de cama del paciente con números cardinales.
- En la segunda fila debe colocar de forma clara el nombre del paciente (un nombre y un apellido).
- En la tercera fila debe colocar el tipo de dieta a solicitar.
- En la fila de “observaciones” se colocarán aspectos como si el paciente se encuentra en NPO, solicitud de un solo tiempo de comida, entre otros.
- Por último el profesional de nutrición o delegado debe colocar su nombre y sello.

ANEXO 6: FORMATO DE SUPERVISIÓN DE ENTREGA DE DIETAS DIARIAS



**CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES
DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

SUPERVISIÓN DE ENTREGA DE DIETAS DIARIAS

Clave de evaluación
No Cumple (NC)
Cumple (C)

Fecha y hora:	
Dietas solicitadas	Dietas recibidas

Criterios a evaluar		(C/NC)	Observaciones
Presentación del colaborador			
1	Identificación con datos personales y fotografía		
2	Apariencia pulcra		
3	Uniforme limpio y completo		
4	Mascarilla desechable		
5	Guantes de látex		
6	Zapato cerrado		
7	Redecilla para cabello		
Higiene personal			
8	Manos limpias		
9	Uñas cortas y limpias, sin esmalte		
Arreglo personal			
10	Sin maquillaje		
11	Cabello recogido y redecilla colocada correctamente		
12	Ausencia de joyería		
Evaluación de la dieta			
13	Presentación de los alimentos		
14	Tamaño de las porciones		
15	Sabor		
16	Aroma		
17	Temperatura		

Firma y sello del evaluador: _____



**CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES
DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

Instructivo de llenado de “LISTA DE COTEJO PARA LA SUPERVISIÓN DE ENTREGA DE DIETAS DIARIAS”

Instrucciones a seguir para llenar el formato para la supervisión de entrega de dietas diarias:

- El primer espacio que debe llenarse es el de la fecha y hora exacta en las que el servicio de alimentación contratada hace entrega de las dietas al delegado a cargo.
- El guardalmacén junto con el nutricionista o enfermera Jefe del servicio, deben corroborar el número de dietas solicitadas con las dietas recibidas.
- La lista de cotejo cuenta con 4 criterios a evaluar: Presentación del colaborador, higiene personal, arreglo personal y evaluación de las dietas. Los cuales están distribuidos en 17 aspectos, colocar en el recuadro de la fila “C o NC”, una “C” cuando la empresa Cumple con lo que se está evaluando o “NC” cuando la empresa no cumple con el aspecto evaluado.
- El criterio “presentación del colaborador” hace referencia al uniforme limpio y completo y a la apariencia general del colaborador.
- El criterio “higiene personal” hace referencia a manos y uñas limpias del colaborador.
- El criterio “arreglo personal” hace referencia al cabello recogido, sin maquillaje y ausencia de joyería del colaborador.
- El criterio “evaluación de las dietas” hace referencia a las características organolépticas que deben cumplir las dietas al ser entregadas en el CAUN.
- Si se encontraran aspectos negativos en la supervisión debe hacer las observaciones correspondientes al colaborador.
- Por último el evaluador deberá colocar su firma y sello en el espacio correspondiente.

ANEXO 7: FORMATO DE SUPERVISIÓN AL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN



CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN

SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN CONTRATADA

Clave de evaluación
No Cumple (NC)
Cumple (C)
No Aplica N/A

Fecha y hora:
Cantidad de personal evaluado:

Aspectos a evaluar		(C/NC)	Observaciones	Acciones correctivas
Uniforme limpio y completo				
1	Redecilla			
2	Mascarilla			
3	Gabacha			
4	Pantalón o falda limpios			
5	Zapato cerrado			
Higiene personal				
6	Manos limpias			
7	Uñas cortas y limpias, sin esmalte			
Arreglo personal				
8	Sin maquillaje			
9	Cabello recogido y redecilla colocada correctamente			
10	Ausencia de joyería			
Limpieza del área y utensilios				
Refrigeradora				
11	Limpia			
12	Ordenada			
13	Temperatura			
14	Está todo almacenado debidamente			
Estufa				
15	Limpia			
16	Libre de óxido			
Otros				
17	Ausencia de acumulación de desechos sólidos en área de proceso			
18	Ausencia de basura en el área			
19	Ausencia de alimentos en pisos			

20	Utensilios e ingredientes ordenados			
21	Depósitos de basura tapados			
22	Carritos o canastas fuera de paso			
23	Carritos o canastas limpias			
24	Mesas limpias			
25	Lavamanos limpio			
26	Dispensadores con jabón y alcohol gel			
27	Dispensador de papel abastecido			
28	Lavatrastos limpios			
29	Drenajes libres en los lavatrastos			
30	Cepillos o pashtes limpios y colocados correctamente			
31	Correcta utilización de tablas de picar			
32	Correcta utilización de utensilios			
33	Se evita al máximo el contacto manual con los alimentos			
Materia prima y producto terminado				
34	No se observan productos almacenados directamente al suelo			
35	Almacenamiento de materia prima en condiciones adecuadas			
36	Verificación de fechas de vencimiento			
37	Rotación de productos (PEPS, primero en entrar primero en salir)			
38	Correcto lavado y desinfección de materia prima			
39	Producto terminado se almacena en condiciones apropiadas			
40	Producto terminado se transporta internamente en condiciones apropiadas			
41	Alimentos fuera de temperatura en riesgo			
Seguridad				
42	Botiquín abastecido			
43	Áreas de trabajo rotuladas			
44	Señalización adecuada (rutas de evacuación)			
Control de plagas				
45	Programa de control de plagas eficiente			
46	No hay indicio de insectos			
47	No hay indicio de roedores			
48	No hay indicio de moscas			

49	No hay indicio de cucarachas			
50	No hay indicio de otro tipo de plaga			
Porcentaje de cumplimiento (Total cumple/Total aspectos evaluados)				
CALIFICACIÓN				

Firma y sello del evaluador: _____



**CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES
DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

**Instructivo de llenado de “LISTA DE COTEJO PARA LA SUPERVISIÓN DEL
SERVICIO DE ALIMENTACIÓN”**

Instrucciones a seguir para llenar la lista de cotejo de criterios técnicos del servicio de alimentación:

- Antes de iniciar la inspección del servicio de alimentación contratada se deben llenar los espacios correspondientes: Fecha y hora y cantidad de personal evaluado.
- La lista de cotejo cuenta con 6 criterios a evaluar: Uniforme limpio y completo, higiene personal, arreglo personal, limpieza del área y utensilios, materia prima y producto terminado, seguridad y control de plagas. Los cuales están distribuidos en 50 aspectos.
- Colocar en el recuadro de la fila “C o NC”, una “C” cuando la empresa Cumple con lo que se está evaluando, “NC” cuando la empresa no cumple con el aspecto evaluado o “N/A” cuando el aspecto evaluado no aplica a la empresa.
- La fila “Observaciones” hace referencia a algún aspecto que deba quedar por escrito.
- La fila “Medidas correctivas” hace referencia a la acción tomada para corregir el aspecto que no se esté cumpliendo de manera correcta.
- Al finalizar la inspección se debe colocar el porcentaje de cumplimiento, a través de la división del “Total de aspectos que Cumple” con el “Total de aspectos evaluados” multiplicado por 100, para obtener resultados satisfactorios se debe poseer un mínimo de 80% de criterios cumplidos.
- Si el porcentaje es menor al 80% de criterios cumplidos, los resultados de la empresa serán insatisfactorios, por lo cual se deberán tomar medidas según corresponda.
- Por último el evaluador deberá colocar su firma y sello en el espacio correspondiente.

ANEXO 8: FORMATO PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN



**CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES
DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

DATOS GENERALES			
Tema	Auditorio	Lugar	Fecha y Hora
OBJETIVOS			
General		Específicos	
PLANIFICACIÓN			
Tiempo estimado que durará la actividad:			
Organización de la clase	Metodología	Recursos	Evaluación
		<ul style="list-style-type: none">• Humanos• Materiales• Didácticos	

Firma y sello del capacitador: _____



**CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS NUTRICIONALES
DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN**

**Instructivo de llenado de “PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES DE
CAPACITACIÓN”**

Instrucciones a seguir para llenar el plan de actividades de capacitación:

- El plan de actividades de capacitación está dividido en 3 partes: Datos generales, objetivos y planificación.
- En el espacio “Datos generales” debe colocar el nombre del tema que se va a capacitar, el auditorio que se refiere a los colaboradores que van a recibir la capacitación, el lugar donde va a realizar la capacitación y la hora de la capacitación.
- En el espacio “Objetivos” debe describir el objetivo general y específicos de la capacitación.
- En el espacio “Planificación” debe colocar la organización de la clase que se refiere a los pasos que seguirá la capacitación, el tipo de metodología a utilizar, los recursos necesarios ya sean humanos, materiales o didáctico y el método para evaluar la capacitación.
- Por último el evaluador deberá colocar su firma y sello en el espacio correspondiente.