



## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

Facultad de Turismo, Hotelería, y Gastronomía.

**Tema:** Plan de mejoramiento para el servicio de catering del Hospital de la Policía Nacional en la ciudad de Quito.

**Título a Obtener:** Ingeniera en Gestión Hotelera.

**Autora:** Sandy Nathaly Yépez Benavides

**Director de tesis:** Econ. Lauro Vásquez

Septiembre 2011

DEL CONTENIDO DE LA PRESENTE TESIS DE  
GRADO SE RESPONSABILIZA LA AUTORA

---

Nathaly Yépez Benavides

CERTIFICO QUE LA PRESENTE TESIS DE  
GRADO SE REALIZO BAJO MI DIRECCIÓN

---

Econ. Lauro Vásconez Jara  
DIRECTOR DE TESIS

# *Dedicatoria*

Quiero dedicar este trabajo que con mucho esfuerzo y cariño he realizado a las personas más especiales en mi vida, a mis padres Rafael y Silvia, mis hermanas Danny y Gaby, mis tíos Mónica y Jorge, a mi novio Esteban, a mi Rafita, mi primo Jorge .A y a Hildita .C, quienes siempre creyeron en mis capacidades y dedicación.

# *Agradecimiento*

Agradezco a Dios por permitirme tener todo lo bueno de mi vida, personal y académicamente.

Mi agradecimiento especial a todas las personas que aportaron para la elaboración de esta tesis y en mi trayecto académico.

Quiero agradecer a toda mi familia que de una u otra manera siempre estuvo apoyándome, en especial a mis padres que permanentemente me han apoyado de todas las formas posibles, guiándome siempre por el camino correcto.

A mi amigo, novio y compañero de locuras que siempre está junto a mí animándome en los momentos difíciles y ayudándome cuando lo necesito.

A Jorge. S que siempre tuvo un momento para sus enseñanzas y explicaciones.

A todos y cada uno de mis maestros de la universidad quienes supieron guiarme y enseñarme sus conocimientos en cada uno de sus campos académicos, por toda su entrega y cariño.

Al Econ. Lauro Vásquez por guiarme en la elaboración de mi tesis, por su paciencia y ayuda.

A mis amigas y compañeras en esta trayectoria, quienes siempre me dieron su mano en los momentos difíciles, por todos los buenos momentos pasados,

a Gaby Ch, Lili C, Diana S.

# Índice

## Plan de Titulación

1.-Antecedentes.....	A
2.-Planteamiento del problema .....	B
3.- Justificación e importancia.....	B
4.- Delimitación del tema.....	C
5.- Planteamiento de objetivos .....	D
5.1 Objetivo general:.....	D
5.2 Objetivos específicos .....	D
6.-Hipótesis.....	D
6.1 Variables.....	E
6.1.1 Variables independientes.....	E
6.1.2 Variable dependiente.....	E
1.- Marco referencial.....	I
1.1 Marco teórico.....	I
1.2 Marco conceptual.....	XVI

## CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES DEL HOSPITAL DE LA POLICÍA.....	1
1.1 Creación.....	1
1.2 Localización.....	2
1.2.1 Ubicación del terreno.....	2
1.3 Servicios.....	3
1.4 Aspectos geográficos.....	4
1.5 Estructura.....	4
1.5.1 Física.....	4
1.6 Departamentos y personal médico.....	5
1.6.1 Organización del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.....	7
1.6.1.1 Organigrama estructural.....	8
1.7 Capacidad.....	9
1.7.1 Datos de Hospitalización (promedio mensual año 2009).....	9

1.7.2 Atención en consulta externa por especialidad .....	10
(Enero- Diciembre 2009).....	10
1.8 Estructura organizacional del Hospital .....	11
1.8.1 Misión .....	11
1.8.2 Visión.....	11
1.8.3 Objetivos.....	12
1.8.4 Valores.....	12
1.8.5 Análisis actual en base a la estructura organizacional del Hospital .....	13
1.9 Estructura organizacional del área de nutrición.....	14
1.9.1 Misión .....	14
1.9.2 Visión.....	15
1.9.3 Objetivo general.....	16
1.9.4 Objetivos Específicos.....	16
1.9.5 Protocolo de Manejo .....	18
1.9.6 Estructura Orgánica .....	20
1.9.7 Perfiles de Cargos .....	21

## **CAPÍTULO II**

2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	29
2.1 Análisis interno.....	29
2.1.1 Análisis de los servicios que ofrece el catering del hospital.....	30
2.1.1.1 Diagnóstico situacional del servicio de nutrición para pacientes.....	30
2.1.1.1.1 Procedimientos del servicio de catering para pacientes. ....	32
2.1.1.1.2 Horarios establecidos en el servicio a los pacientes.....	35
2.1.1.1.3 Informes utilizados en el área de nutrición. ....	36
2.1.1.2 Diagnóstico situacional del servicio en el comedor del personal .....	37
2.1.1.2.1 Procedimientos a realizarse para el servicio del comedor. ....	38
2.1.1.2.2 Horarios establecidos para el auto servicio. ....	39
2.1.1.2.3 Documentos utilizados en el área de nutrición. ....	40
2.1.2 Insumos utilizados para el servicio de catering. ....	41
2.1.2.2 Formato de los menús realizados en el catering del hospital.....	43
2.1.3 Costos y presupuestos de los insumos. ....	45
2.1.3.1 Procedimientos para la elaboración del presupuesto. ....	45
2.1.4 Proveedores.....	47
2.1.4.1 Ley de contratación pública.....	48

2.1.4.1.1 Requisitos de proveedores para el INCOP.....	48
2.1.4.1.2 Compras Públicas en el Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.....	48
2.1.4.2 Proceso de adquisición de proveedores y productos.....	50
2.1.5 Equipamiento de la cocina y comedor del área de nutrición.....	51
2.1.5.1 Estructura arquitectónica de la cocina.....	51
2.2 Análisis FODA.....	52
3.2.1 Evaluación de factores internos.....	52
2.2.1.1 Fortalezas:.....	52
2.2.1.2 Debilidades.....	53
2.2.2 Evaluación de factores externos.....	54
2.2.2.1 Oportunidades:.....	54
2.2.2.2 Amenazas.....	54
2.2.3 Matriz de factores importantes en el catering.....	55
2.2.3.1 Matriz de prioridad análisis interno.....	56
2.2.3.2 Matriz de evaluación análisis interno.....	57
2.2.4 Matriz de prioridad análisis externo.....	59
2.2.4.1 Matriz de evaluación análisis externo.....	60
2.3. Seguridad alimentaria en la preparación de menús.....	61
2.3.1 Instalaciones.....	67
2.3.1.1 Descripción de las instalaciones.....	68
2.3.1.1.1 Puertas.....	68
2.3.1.1.2 Techos.....	69
2.3.1.1.3 Paredes.....	69
2.3.1.1.4 Ventanas.....	69
2.3.1.1.5 Redes de agua.....	70
2.3.1.1.6 Lavado de vajilla y utensilios.....	70
2.3.1.1.7 Instalaciones eléctricas.....	70
2.3.1.1.8 Iluminación.....	71
2.3.1.1.9 Ventilaciones.....	71
2.3.1.1.10 Maquinaria y equipos.....	72
2.3.1.1.11 Implementos de limpieza.....	72
2.3.2 Contaminación de alimentos.....	72
2.3.2.1 Contaminación química.....	73
2.3.2.2 Contaminación biológica.....	73
2.3.2.3 Contaminación física.....	73

2.3.2.4 Contaminación radioactiva .....	73
2.3.3 Enfermedades producidas por alimentos .....	74
2.3.3.1 Infección por alimentos .....	74
2.3.3.2 Intoxicación por alimentos.....	74
2.3.3.3 Envenenamiento por alimentos.....	75
2.3.4 Transporte de alimentos .....	76
2.3.5 Almacenamiento de alimentos .....	76
2.3.6 Preparación de alimentos.....	77
2.3.6.1 Limpieza en la manipulación de alimentos .....	78
2.3.6.2 Desinfección en la manipulación de alimentos .....	78
2.3.6.3 Temperaturas de preparación de alimentos .....	78
2.3.7 Higiene del personal que tiene contacto con alimentos.....	80
2.3.7.1 Desinfección y lavado de manos.....	80
2.3.7.2 Higiene personal de los empleados de cocina .....	81
2.3.7.3 Uso de uniformes de forma adecuada.....	82
2.3.8 Áreas de trabajo en la cocina.....	83
2.3.8.1 Recepción de alimentos.....	83
2.3.8.1.1 Requisitos del Área de Recepción.....	83
2.3.8.1.2 Higiene en el área de recepción de alimentos.....	84
2.3.8.2 Almacenamiento de alimentos. ....	85
2.3.8.2.1 Bodega refrigerada. ....	85
2.3.8.2.2 Bodega no refrigerada.....	85
2.3.8.2.3 Bodega del día .....	86
2.3.8.2.4 Higiene en el área de almacenamiento. ....	86
2.3.8.3 Área de preparación de alimentos.....	87
2.3.8.3.1 Higiene en el área de preparación de alimentos.....	88
2.3.8.3.2 Cocción de los alimentos. ....	88
2.3.8.3.3 Temperaturas mínimas de cocción de carnes.....	89

### **CAPÍTULO III**

3. INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA EL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y ..... 90	90
DIETÉTICA.....	90
3.1 Fuentes de información:.....	91
3.1.1 Fuentes primarias .....	91
3.1.2 Fuentes secundarias.....	92



3.2 Segmentación de mercado para pacientes .....	92
3.2.1 Cálculo del tamaño de la muestra pacientes.....	92
3.2.1.1 Fórmula:.....	93
3.2.2 Diseño de la encuesta para pacientes.....	94
3.2.3 Tabulación y análisis de datos de encuestas de pacientes .....	97
3.3 Segmentación de mercado para el personal.....	125
3.3.1 Cálculo del tamaño de la muestra para el personal.....	125
3.3.1.1 Fórmula:.....	126
3.3.2 Diseño de la encuesta para el personal .....	127
3.3.3 Tabulación encuesta para el personal.....	130
3.4 Segmentación de mercado para médicos y enfermeras.....	156
3.4.1 Calculo tamaño de la muestra para médicos y enfermeras.....	156
3.4.1.1 Fórmula:.....	157
3.4.2 Diseño de la encuesta para médicos y enfermeras (os).....	158
3.4.3 Tabulación encuesta médicos y enfermeras (os) .....	160
3.5 Entrevistas.....	182
3.5.1 Entrevista al jefe del servicio de nutrición y dietética.....	183
3.5.2 Entrevista al Director del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.....	187
3.6 Diagnóstico situacional en base al estudio de mercado. ....	190
3.6.1 Diagnóstico de las encuestas a pacientes.....	190
3.6.2 Diagnóstico encuestas al personal.....	191
3.6.3 Diagnóstico encuestas a los médicos y enfermeras.....	192
3.6.4 Diagnóstico de las entrevistas realizadas.....	192
3.6.5 Matriz de análisis de mejoramiento .....	193
3.7 Conclusiones .....	194

## **CAPÍTULO VI**

4. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL SERVICIO DE CATERING DEL .....	195
HOSPITAL DE LA POLICÍA.....	195
4.1 Implementación de Propuestas.....	196
4.1.1 Redefinición organizacional. ....	196
4.1.1.1 Misión. ....	196
4.1.1.2 Visión.....	197
4.1.1.3 Organigrama Estructural.....	197
4.1.1.4 Organigrama de Posición.....	198

4.1.2 Propuesta Área de Recursos Humanos.....	199
4.1.2.1 Proceso de Contratación.....	199
4.1.2.1.1 Reclutamiento.....	200
4.1.2.1.2 Preselección.....	200
4.1.2.1.3 Selección.....	200
4.1.2.1.4 Inducción.....	201
4.1.2.1.5 Contratación.....	201
4.1.2.1.6 Evaluación del desempeño.....	202
4.1.2.1.7 Entrenamiento.....	202
4.1.2.1.8 Relación jefe de nutrición con el personal.....	203
4.1.2.2 Manual de funciones.....	204
4.1.2.3 Requerimiento de personal y Propuesta de Horario.....	210
4.1.2.4 Propuesta de capacitación.....	212
4.1.2.4.1 Temas para la capacitación.....	212
4.1.2.4.2 Objetivo de la capacitación.....	213
4.1.2.4.2 Método de entrenamiento.....	213
4.1.2.4.3 ¿Quién realizará la capacitación?.....	213
4.1.2.4.4 Personal que recibirá la capacitación.....	213
4.1.2.4.5 Lugar de la capacitación.....	214
4.1.2.4.6 Periodo y cronograma de entrenamiento.....	214
4.1.2.4.7 Costo de la capacitación.....	215
4.1.2.4.8 Evaluación de los resultados.....	216
4.1.2.4.9 Ventajas de realizar la capacitación.....	216
4.1.2.5 Propuesta para la presentación e higiene del personal.....	217
4.1.3 Propuesta del área de producción.....	217
4.1.3.1 Instalaciones del área de producción.....	218
4.1.3.1.1 Higiene de las instalaciones.....	219
4.1.3.2 Alimentos.....	220
4.1.3.2.1 Transporte de alimentos.....	221
4.1.3.2.2 Recepción de alimentos.....	221
4.1.3.2.3 Almacenamiento de alimentos.....	222
4.1.3.2.4 Preparación de alimentos.....	223
4.1.3.2.5 Alimentos en buen estado.....	224
4.1.3.3 Implementos para el mejoramiento en el Área de Cocina.....	227
4.1.4 Propuesta para el área de servicio.....	228
4.1.4.1 Instalaciones y equipos del área de servicio.....	228

4.1.4.2 Higiene de las instalaciones y equipos.....	229
4.1.4.3 Higiene de alimentos.....	230
4.1.4.4 Procedimientos para el área de servicio.....	230
4.1.1.5 Implementos para el mejoramiento en el Área de Servicio.....	233
4.1.5 Propuesta Financiera .....	234
4.1.5.1 Presupuesto para la propuesta de mejoramiento .....	234
4.1.5.2 Costo- Beneficio del Mejoramiento.....	238

## **CAPÍTULO V**

5. IMPACTO AMBIENTAL EN EL ÁREA DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN.....	240
5.1 Normas de higiene hospitalaria.....	240
5.2 Desechos que genera el área de nutrición y dietética. ....	241
5.2.1 Desechos orgánicos.....	241
5.2.2 Desechos inorgánicos.....	241
5.2.3 Otros residuos.....	242
5.3 Manejo de desechos en el servicio de nutrición .....	242
5.3.1 Separación de residuos .....	242
5.3.2 Transporte de residuos .....	243
5.3.3 Recolección de desechos .....	243
5.4 Precauciones para los trabajadores en contacto con desechos .....	243
5.4.1 Recomendaciones importantes .....	244
5.5 Limpieza para la seguridad ambiental.....	244
5.5.1 Elementos de limpieza .....	245
5.5.2 Recomendaciones importantes.....	245

## **CAPÍTULO VI**

6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	246
6.1 Conclusiones. ....	246
6.2 Recomendaciones. ....	248

## **ANEXOS**

## **BIBLIOGRAFÍA**

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Pasos para el Mejoramiento Continuo	V
Cuadro 2: Ejemplo de cadena de valor	XIII
Cuadro 3: Diagrama de flujo de procesos	XV
Cuadro 4: Matriz de análisis de mejoramiento	XVI
Cuadro 5: Número de médicos por especialidad	7
Cuadro 6: Organigrama estructural	8
Cuadro 7: Datos de hospitalización	9
Cuadro 8: Pacientes por consulta externa	10
Cuadro 9: Organigrama	20
Cuadro 10: Procedimientos del servicio de catering para pacientes	34
Cuadro 11: Horarios de entrega de comida	35
Cuadro 12: Procedimientos a realizarse para el servicio del comedor.	39
Cuadro 13: Horarios de entrega de comida	40
Cuadro 14: Dietas del Servicio de Nutrición	42
Cuadro 15: Ejemplo de menú diario	44
Cuadro 16: Procedimientos para la elaboración del presupuesto.	46
Cuadro 17: Datos proveedores	47
Cuadro 18: Cuadro para análisis de propuesta técnica	49
Cuadro 19: Matriz de factores importantes en el catering	55
Cuadro 20: Matriz de prioridad análisis interno	56
Cuadro 21 Puntaje de Fortalezas y Debilidades	57
Cuadro 22: Matriz de evaluación análisis interno	58
Cuadro 23: Matriz de prioridad análisis externo	59
Cuadro 24 Puntaje de Oportunidades y amenazas	60
Cuadro 25: Matriz de Evaluación Análisis Externo	61
Cuadro 26 Cuadro comparativo del (HACCP)	63
Cuadro 27 Enfermedades causadas por los alimentos	75
Cuadro 28: Temperaturas de preparación de alimentos	79
Cuadro 29: Temperaturas mínimas de cocción de carnes	89
Cuadro 30: Matriz de análisis de mejoramiento	193
Cuadro 31: Propuesta Organigrama Estructural	198
Cuadro 32: Propuesta Organigrama de Posición	199
Cuadro 33: Personal que recibirá la capacitación	214
Cuadro 34: Periodo y cronograma de entrenamiento	215
Cuadro 35: Costo de la capacitación	216
Cuadro 36: Procedimientos para el área de servicio	232
Cuadro 37: Utensilios de Cocina	235
Cuadro 38: Infraestructura, Equipos y Maquinaria	236
Cuadro 39: Capacitación	237
Cuadro 40: Útiles de Aseo y Limpieza	237
Cuadro 41: Presupuesto Total	238
Cuadro 42: Costo- Beneficio del Mejoramiento	239

## INTRODUCCIÓN

### 1.-Antecedentes:

El catering en instituciones o como más se lo conoce “catering industrial” en especial en Hospitales ha sido desarrollado en todos los países con un nivel más alto en el ámbito sanitario y gastronómico en especial desde los años 90.

Las investigaciones científicas en el aspecto nutricional y medicinal aportan profundamente en la mejor distribución de nutrientes para las diferentes dietas que elaboran los catering hospitalarios.

Para el mejoramiento de los Hospitales en el aspecto internacional se han realizado muchos estudios en especial por las empresas de catering ya existentes que necesitan conocer a fondo de programas para la mejora de la alimentación hospitalaria.

En el Ecuador todos los Hospitales prestan el servicio de alimentación enfocados en la nutrición para cada tipo de paciente, el Hospital de la Policía Nacional de Quito tiene un servicio de alimentación para los internos el cual realiza análisis de los componentes nutricionales de las dietas.

## **2.-Planteamiento del problema:**

El servicio de catering del Hospital de la Policía Nacional presenta algunas falencias en especial en los aspectos de producción de alimentos, de infraestructura, cuidado sanitario y servicio de calidad.

El Hospital de la Policía Nacional de la ciudad de Quito no cuenta con un servicio de catering especializado o tecnificado lo cual provoca la insatisfacción de los internos al no recibir un producto de calidad.

El servicio de catering del Hospital de la Policial Nacional no posee las adecuadas dietas balanceadas para los pacientes lo que indica un mal manejo nutricional.

## **3.- Justificación e importancia:**

Es importante tomar en cuenta y hacer investigaciones de la alimentación en Hospitales, ya que los clientes o consumidores de ese sector son más vulnerables, se tiene que pensar y estar pendientes en cuidar su salud, la necesidad que se brinde un mejor y más innovador servicio en los Hospitales para motivar a los internos y proporcionarles un menú que esté nutricionalmente de acuerdo con los problemas de salud y que también les brinde diferentes texturas y sabores de acuerdo a las necesidades alimenticias que los internos necesiten por sus afecciones de salud, lo que hace de esta investigación necesaria y novedosa.

En la actualidad en los Hospitales de Quito prestan el servicio de catering industrial empresas particulares que tienen todas las normas

necesarias para el funcionamiento de las mismas, pero es necesario hacer o crear otro tipo de empresas que brinde el servicio de manera más original y personalizada.

Es necesario e importante darle prioridad al momento de la preparación de los alimentos siguiendo normas sanitarias en el establecimiento y para el personal que manipula los mismos.

Las necesidades de los internos que han padecido de enfermedades o decaimientos por la mala alimentación en el Hospital de la Policía Nacional hacen que el mejoramiento y la investigación sean importantes y da un motivo para estudiar e investigar a cerca de este tema que beneficia a la comunidad.

#### **4.- Delimitación del tema:**

El plan de mejoramiento del catering en el Hospital de la Policía Nacional ubicado en la provincia de Pichincha cantón Quito. Para determinar los objetivos planteados de la investigación se realizará encuestas a los internos y a los médicos del Hospital de la Policía Nacional y se realizará una entrevista al Director del Hospital.

La investigación del plan de mejoramiento del servicio de catering en el Hospital de la Policía no tiene ningún tipo de limitación para su realización.

## **5.- Planteamiento de objetivos**

### **5.1 Objetivo general:**

- Elaborar un plan de mejoramiento del servicio de catering para el Hospital de la Policía Nacional en la ciudad de Quito que posibilite un mejor servicio de alimentación para los consumidores e internos, y con ello dispongan de una estadía más agradable y sea la base para la recuperación de las enfermedades.

### **5.2 Objetivos específicos:**

- Analizar las falencias que tiene el servicio de catering en el Hospital de la Policía.
- Proponer la implementación de nueva maquinaria, infraestructura y capacitaciones para lograr el mejoramiento del servicio.
- Mejorar los procesos de elaboración y servicio de alimentos con todas las normas sanitarias necesarias.

## **6.-Hipótesis:**

El Hospital de la Policía Nacional que funciona en la ciudad de Quito, no dispone de un servicio especializado de catering que requieren los pacientes.



## **6.1 Variables**

### **6.1.1 Variables independientes**

Son las variables que se denominan causales o cualitativas depende del estudio que se esté realizando y se refiere a la calidad y clase.

Las variables a utilizarse son:

- Gustos y preferencias de los internos
- Enfermedades

### **6.1.2 Variable dependiente**

Son aquellas que se encuentran directamente relacionadas con el estudio y pueden ser cualitativas y cuantitativas.

Las variables a utilizarse son:

- Edad

## **1.- Marco referencial**

### **1.1 Marco teórico**

- **Catering industrial:**

Integran esta área de actividad un conjunto de empresas que ofrecen un producto y un servicio. Se trata de compañías que disponen de una infraestructura altamente tecnificada de restauración y alimentación con estándares de calidad de alto nivel y exigencia sanitaria integral en el ámbito de la alimentación para la restauración colectiva. Su línea de productos está pensada para facilitar el trabajo de los establecimientos privados de sectores como colegios, hospitales, centros de la tercera edad y comedores de empresas.

El catering en todos sus componentes mediante la elaboración de gamas de productos específicos para cadenas hoteleras o trenes, franquicias, restaurantes, bares y cafeterías, colectividades, catering aéreo, estaciones de esquí, servicios de alimentación en barcos y eventos. Son empresas especializadas que ofrece un servicio de alimentación personalizado a entidades públicas y privadas, así como a otros colectivos de diversa índole. Proporciona tantos servicios de cocina y catering para empresas, escuelas, hospitales, comedores colectivos y establecimientos hoteleros.

- **Importancia de la nutrición y sanización en prácticas médicas:**

**Nutrición:-**

Se entiende por requerimientos normales la cantidad de alimentos necesarios para mantener un estado de equilibrio en el sujeto adulto y asegurar un crecimiento adecuado en el niño. Las necesidades nutritivas se cubren mediante una dieta adecuada por vía oral, siempre y cuando la función digestiva sea la correcta y el apetito esté conservado.

Para la realización de una nutrición completa se debe administrar agua, proteínas, carbohidratos y grasas, de los que se requieren varios gramos al día de cada uno de ellos para cubrir las necesidades diarias de una persona, y micronutrientes (electrolitos, vitaminas y oligoelementos), de los que solo se requieren unos pocos miligramos o microgramos diarios para cubrirlas.

En circunstancias normales, los nutrientes deben estar presentes en proporciones definidas: 12-15% de energía de origen proteico, 25-30% de origen lipídico y 50-55% de origen glucídico.

En un cierto número de situaciones patológicas la alimentación oral no es posible, debiéndose instaurar una nutrición artificial ya sea por vía digestiva, nutrición entera, o por vía venosa, nutrición parenteral.

Por estas razones es muy importante la buena nutrición en especial para personas con cualquier tipo de enfermedad.

## **Sanitación:**

La prevención y lucha contra las infecciones se remonta a períodos anteriores al descubrimiento de los microorganismos como agentes causales de las enfermedades infecciosas.

Con los descubrimientos de Pasteur en el siglo pasado, se demostró que la causa de numerosas enfermedades contagiosas son los microbios que se transmiten utilizando diferentes mecanismos.

Con los descubrimientos de nuevos antisépticos y fundamentalmente de las sulfamidas y la penicilina, ha ido mejorando la lucha contra la infección.

No obstante, la infección hospitalaria sigue siendo hoy día un problema de salud pública de primer orden en todos los hospitales del mundo. Paradójicamente, no está demostrado que el nivel de desarrollo tecnológico favorezca su control. Sin embargo, aunque no puede plantearse su eliminación, sí se puede obtener una reducción considerable, si se toman medidas adecuadas para su identificación y control. A sí mismo, hoy es necesario introducir en los hospitales un control de la infección hospitalaria como indicador de la calidad de la atención, así como el riesgo que puede representar para el paciente.

Por otro lado, las técnicas de asepsia y antisepsia constituyen los pilares de la prevención de la infección hospitalaria, por esto es mucho más importante la prevención de bacterias en los alimentos de hospitales.

- **Mejoramiento Continuo:**

“El mejorar es un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Se define el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de las organizaciones a lo que se entrega a clientes.

El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

- **Importancia del Mejoramiento Continuo**

La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

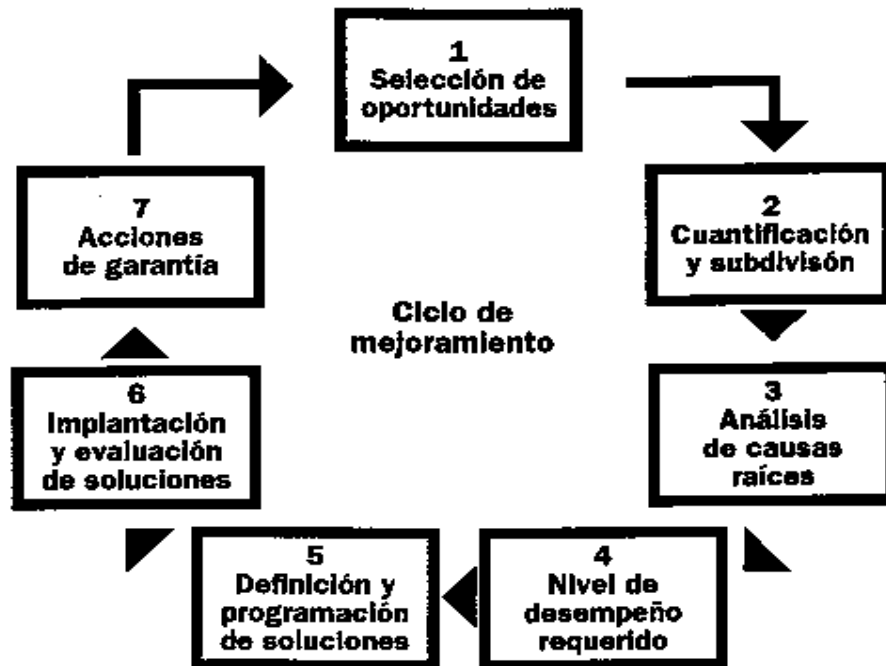
A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <http://www.monografias.com/trabajos/mejorcont/mejorcont.shtml>

- Pasos para el Mejoramiento Continuo

Cuadro 1: Pasos para el Mejoramiento Continuo



**Fuente:** <http://www.monografias.com/trabajos/mejorcont/mejorcont.shtml>

“1º Paso: Selección de los problemas (oportunidades de mejora)

2º Paso: Cuantificación y subdivisión del problema

3º Paso: Análisis de las causas, raíces específicas.

4º Paso: Establecimiento de los niveles de desempeño exigidos (metas de mejoramiento).

5º Paso: Definición y programación de soluciones

6º Paso: Implantación de soluciones

7º Paso: Acciones de Garantía”<sup>2</sup>

<sup>2</sup> <http://www.monografias.com/trabajos/mejorcont/mejorcont.shtml>

- **Principios de diagnóstico de problemas en el mejoramiento.**

### **“Principio 1- Organización orientada al Cliente**

"Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y esforzarse por exceder sus expectativas."

El éxito debería ser el resultado de implementar y mantener un sistema de gestión que sea diseñado para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la Organización mediante la consideración de las necesidades de las partes interesadas.

### **Principio 2 – Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la Administración de la Organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

### **Principio 3 - Participación del personal**

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una Organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de esta.

#### **Principio 4 - Enfoque basado en procesos**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

#### **Principio 5 - Enfoque de sistema para la gestión**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una Organización en el logro de sus objetivos.

#### **Principio 6 - Mejora continúa**

La mejora continua en el desempeño global de la Organización debería ser un objetivo permanente de esta.

Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora.
- El establecimiento de los objetivos para la mejora.
- La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos.
- la evaluación de dichas soluciones y su selección.
- La implementación de la solución seleccionada.
- La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos.
- La formalización de los cambios.



## **Principio 7 - Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

La Organización debería analizar los datos de sus diferentes fuentes tanto para evaluar el desempeño frente a los planes, objetivos y otras metas definidas, como para identificar áreas de mejora incluyendo posibles beneficios para las partes interesadas.”<sup>3</sup>

- **Metodología de la investigación**

### **Método deductivo:**

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc. La aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlo a soluciones o hechos particulares.

### **Método inductivo:**

Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.

---

<sup>3</sup> <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/29.htm>

- **Técnicas e instrumentos de la investigación**

**Población:**

El conjunto de todos los elementos a los que se referirá mi investigación serán los consumidores de menús y los doctores del Hospital de la Policía en general.

**Tabulación y procesamiento de datos:**

Después de haber obtenido los datos mediante la técnica de recolección, en este caso las encuestas, se procederá a la respectiva tabulación de los datos y agruparlos en tablas de acuerdo a diferentes aspectos.

**Tratamiento estadístico:**

Determinar las herramientas estadísticas para cuantificar los datos recolectados y así poder determinar y analizar los resultados. Se utilizará gráficos estadísticos como barras y pasteles con los datos en forma porcentual para mayor comprensión.

**Análisis de resultados obtenidos:**

Consiste en interpretar los hallazgos relacionados con el problema de la investigación con la hipótesis y las preguntas formuladas con la finalidad de evaluar si el proyecto es factible o no para su realización

- **Resultados esperados**

- Integración y alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la Organización.
- Proporcionar una mejor interpretación de los papeles y responsabilidades necesarias para la consecución de los objetivos comunes.
- Entender las capacidades organizativas y establecer las limitaciones de los recursos antes de actuar.
- Definir y establecer como objetivo la forma en que deberían funcionar las actividades específicas dentro del sistema.
- Mejorar continuamente a través de la medición y la evaluación.

- **Beneficios de la implementación:**

El plan de mejoramiento traerá algunos beneficios tanto para el servicio como para los consumidores del mismo.

Se tendrá un mejor servicio que sea más confiable y que de la tranquilidad a los clientes, un servicio que cumpla con todas las normas sanitarias y un producto que cumpla con dietas nutricionales y que a su vez tenga un mejor sabor y textura.

El beneficio que los clientes tendrán es la seguridad de que los alimentos que digieren les proporcionarán todos los nutrientes necesarios para su recuperación y de igual manera los alimentos tendrán texturas colores y sabores diferentes lo que aportara con el mejoránimo de los pacientes.

- **Procesos**

### **El Proceso de Mejoramiento**

“La búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Dicho proceso debe ser progresivo y continuo. Debe incorporar todas las actividades que se realicen en la empresa a todos los niveles.

El proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero.

Así mismo este proceso implica la inversión en nuevas maquinaria y equipos de alta tecnología más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de la capacitación continua, y la inversión en investigación y desarrollo que permita a la empresa estar al día con las nuevas tecnologías.”<sup>4</sup>

### **Análisis de procesos**

“El análisis de procesos es una metodología para examinar la dinámica de las organizaciones, teniendo como punto de partida el hecho de que éstas, las organizaciones, se crean para llevar a cabo ciertos propósitos u objetivos perdurables, mediante la ejecución de una secuencia articulada de actividades.

Un análisis de procesos facilita una autoevaluación institucional de carácter integral.”<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> <http://www.monografias.com/trabajos/mejorcont/mejorcont.shtml>

<sup>5</sup> [www.eafit.edu.co/autoevaluacion/...2003/analisis\\_procesos.pdf](http://www.eafit.edu.co/autoevaluacion/...2003/analisis_procesos.pdf)

## **Levantamiento de procesos**

“El levantamiento de procesos es sin lugar a dudas una de las labores críticas al momento de hacer ingeniería. Se debe detallar con la suficiente precisión cada uno de los aspectos fundamentales de cada módulo dentro de una cadena de valor o proceso industrial. Sólo de este modo es posible realizar un análisis de proceso de manera efectiva y así diseñar o integrar la tecnología necesaria para el mejoramiento continuo de los procesos.”<sup>6</sup>

## **Clasificación de los procesos**

“Los procesos se pueden clasificar:

a. Según el tipo de flujo del producto

a.1. En Línea

a.2. Intermitente

a.3. Por proyecto

b. Según el tipo de servicio al cliente

b.1 Fabricación para inventarios

b.2 Fabricación para surtir pedidos

La selección de cada una de estas clasificaciones es estratégica para la empresa, pues unas elevan los costos, otras pueden mejorar la calidad, otras mejoran el servicio rápido al cliente y otras nos permiten atender cambios rápidos de productos.”<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> [www.vsti.cl/.../LevantamientodeProcesos](http://www.vsti.cl/.../LevantamientodeProcesos)

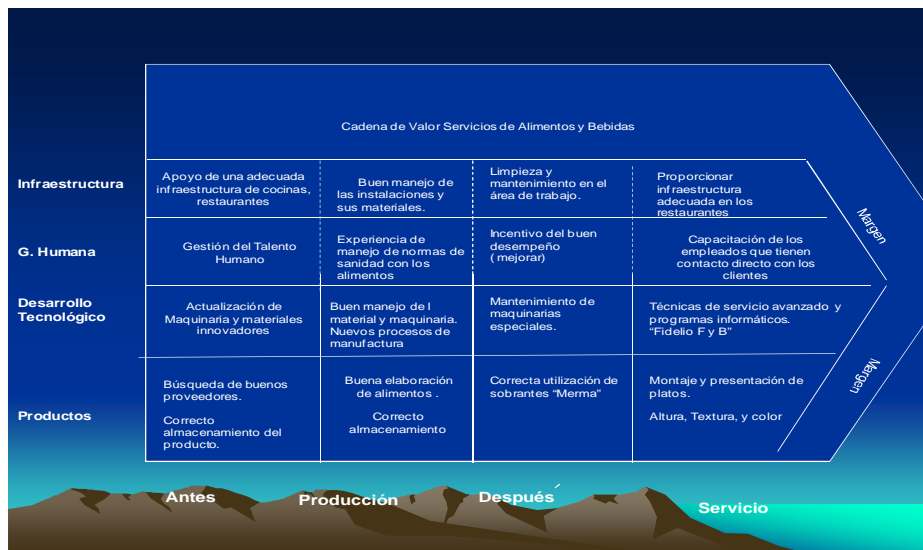
<sup>7</sup> <http://www.infomipyme.com/Docs/SV/Offline/comoadministrar/proceso1.htm>

## Cadena de valor

“Una cadena de valor son todas las acciones (tanto de “valor agregado”<sup>8</sup> como de no valor agregado) que se requiere para llevar un producto a través de los canales esenciales para hacer:

1. Que el producto fluya desde la materia prima hasta las manos del cliente.
2. Que se diseñe el flujo desde su concepto hasta su lanzamiento.”<sup>9</sup>

**Cuadro 2: Ejemplo de cadena de valor**



**Fuente:** Nathaly Yépez

Interpretación cuadro 2:

El cuadro número dos es un ejemplo de la cadena de valor de un servicio de alimentos y bebidas, este demuestra las actividades realizadas antes

<sup>8</sup> Valor agregado: son todas aquellas operaciones de transforman el producto.

<sup>9</sup> <http://www.monografias.com/trabajos28/cadena-de-valor/cadena-de-valor.shtml>

durante y después del producto demostrando como se debería hacer cada paso dando un valor agregado para llegar a un producto y servicio final con satisfacción del cliente, esto se realiza en los puntos más importantes como infraestructura, RRHH, tecnología y productos.

### **Diagrama de Procesos**








“Los diagramas de procesos presentan diferentes técnicas que sirven para registrar y analizar los detalles del trabajo. Con el análisis de los procesos se trata de eliminar las principales deficiencias en ellos y además lograr la mejor distribución posible de la maquinaria, equipo y área de trabajo.

El diagrama de proceso es una representación gráfica de los pasos que se siguen en toda una secuencia de actividades, dentro de un proceso o procedimiento, identificándolos mediante símbolos de acuerdo con su naturaleza; incluye además toda la información que se considera necesaria para el análisis, tal como distancias recorridas, cantidad considerada y tiempo requerido.”<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> <http://www.monografias.com/trabajos56.shtml>

**Cuadro 3: Diagrama de flujo de procesos**

Actividad	Definición	Símbolo
Transporte	Ocurre cuando un objeto o grupo de ellos son movidos de un lugar a otro, excepto cuando son parte de operaciones o inspecciones	
Demora	Ocurre cuando interfiere en el flujo un retraso o demora para continuar con el siguiente paso planeado	
Operación	Ocurre cuando existe algún cambio en un ítem o cuando existe cualquier clase de actividad	
Documentación	Ocurre cuando una actividad u objeto requiere de un documento o información en papel	
Dirección de Flujo	Utilizada para denotar la dirección y orden del flujo o procesos	
Limites	Utilizado comúnmente para indicar el inicio y fin del flujo o proceso	
Transmisión	Utilizada para indicar una transmisión de información inmediata.	

**Fuente:** "Estudio del Trabajo: Ingeniería de Métodos" – Roberto García Criollo

**Elaborado por:** Nathaly Yépez



## Matriz de Análisis de Mejoramiento

En esta matriz podemos encontrar y visualizar de mejor manera los problemas que tiene la empresa cuál fue la causa, raíz, responsables y efecto del mismo y de qué manera se puede evitar estos problemas.

**Cuadro 4: Matriz de análisis de mejoramiento**

(F)alla	(A)pariencia	(C)ausa	(E)fecto	(R)espon-sable	(A)cción	(P)reveción
Tpo. Escesivo de espera en caja	Queja del Cliente	Falla del Sistema	Congestión en caja	Jefe del Sistema	Revisión y Habilitación del Sistema	Que el Jefe Sistemas realice una revisión cte. del Sistema.
Error en codificación- Código Barra	Inconformidad del Cliente	Mala Codificación de la Prenda	Reclamo del área correspondiente	Jefe del área	Verificación de códigos y etiquetados	Supervisión cte. De códigos y etiquetado.
La no desactivación de Sensores	La Incomodidad del Cliente por el Supuesto Robo	Descuido de la cajera	La activación de alarma y revisión de vigilancia.	Cajera	Desactivación de sensores	Capacitación del Personal de caja.
Falla en la Prenda	Reclamo del Cliente	Control de Calidad	Cambio Producto	Jefe de Control Calidad	Cambio de producto y hacer efectiva la Garantía	Verificación del jefe Control Calidad de prenda, antes de ser ingresada a tda.

**Fuente:** [www.monografias.com/trabajos59/analisis](http://www.monografias.com/trabajos59/analisis)

### 1.2 Marco conceptual

**ASEPSIA:** Ausencia de microorganismos patógenos. Estado libre de gérmenes.

**ANTISEPSIA:** Proceso de destrucción de los microorganismos contaminantes de los tejidos vivos. Conjunto de procedimientos destinados a destruir los gérmenes patógenos.

**ANTISÉPTICO:** Sustancia germicida para la desinfección de los tejidos vivos. Sustancia que hace inocuos a los microorganismos.

**SANITIZACIÓN:** Reducción sustancial del contenido microbiano, sin que se llegue a la desaparición completa de microorganismos patógenos.

**DESINFECCIÓN:** Proceso de destrucción de microorganismos patógenos, pero no de esporas y gérmenes resistentes.

**ESTERILIZACIÓN:** Proceso de destrucción y eliminación de todos los microorganismos, tanto patógenos como no patógenos.

**BACTERICIDA:** Agente que destruye a las bacterias.

**LICITACIÓN:** Oferta que se hace en una subasta o en un concurso público, sobre todo si se trata de un contrato o servicio.

**ÍNDOLE:** Naturaleza, calidad y condición de las cosas.

**OLIGOELEMENTOS:** Elementos químicos que representan un porcentaje ínfimo en los organismos humanos, pero cuya presencia es indispensable para la vida y crecimiento de plantas y animales.

## **CAPÍTULO I**

### **1. GENERALIDADES DEL HOSPITAL DE LA POLICÍA**

#### **1.1 Creación.**

Durante mucho tiempo, quienes han estado al frente de la Policía Nacional, se han concientizado de los riesgos adquiridos en el desarrollo de la vida profesional de cada uno de los miembros de la institución policial, así como de las posibles enfermedades que puedan adquirir los policías, cónyuges y sus familiares que están dentro del primer grado de consanguinidad, por esto se pensó en la creación de un hospital que beneficie y ayude al bienestar y salud del personal que conforma el cuerpo policial, y con ello puedan prestar un buen servicio a la sociedad.

Antes de la existencia del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional se prestaba servicios médicos en el policlínico de la Policía, que estaba ubicado en las calles Cuenca y Mideros, con capacidad para hospitalización de treinta personas y quirófanos para diferentes especialidades.

Desde el año 1972 se iniciaron los proyectos para la construcción del Hospital de la Policía, siendo su mentalizador el Sr. Crnel. de Policía de Sanidad Dr. Alfredo Von Reckow.

El 22 de Mayo de 1978 el Consejo Supremo de Gobierno, presidido por el Contralmirante Alfredo Poveda Burbano, autorizó la suscripción de contratos para el financiamiento, y equipamiento de los hospitales policiales en Quito y Guayaquil. En el año de 1981 se procedió a la inmediata construcción, tanto en Quito como en Guayaquil, terminando su construcción y equipamiento a finales de 1990.

En Abril de 1991, trasladan en forma definitiva todos los servicios del policlínico al Hospital de la Policía No.1

## 1.2 Localización

El Hospital de la Policía Nacional No.1 está situado en la ciudad de Quito en la Av. Mariana de Jesús y Mariscal Sucre (Occidental).

**Gráfico 1: Mapa de Ubicación del Hospital de la Policía**



**Fuente:** [www.gosur.com](http://www.gosur.com)

### 1.2.1 Ubicación del terreno:

Los linderos del terreno, son los siguientes:

Por el norte: Av. Mariana de Jesús.

Por el sur: Regimiento Quito No 1.

Por el oriente: Av. Mariscal Sucre.

Por el occidente: Calle San Gabriel

### **1.3 Servicios**

El Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional ubicado en la ciudad de Quito y dispone de los siguientes servicios.

**Consulta externa:** Este servicio se enfoca en la mayoría de especialidades médicas para la revisión de pacientes que no están hospitalizados.

**Emergencias:** Este servicio funciona las 24 horas del día y es uno de los servicios más recurridos en el hospital, ya que presta la atención más rápida.

**Hospitalización:** Se dispone de 2 pisos para hospitalización, los cuales son ocupados por pacientes con diagnósticos que requieren mayor control, por ejemplo: después de una operación o enfermedades críticas.

**Rehabilitación:** Este servicio es un complemento de otros servicios, ya que después de una cirugía, en enfermedades musculares o de otro tipo, es necesario realizar rehabilitaciones que provea una buena recuperación a los pacientes.

**Nutrición:** Es el servicio en que se enfoca directamente este estudio puesto que es importante y fundamental una buena y correcta alimentación en el periodo de hospitalización.

Otro de los servicios que dispone el Hospital de la Policía para la mejor y completa atención de los pacientes es rayos x, laboratorio clínico, farmacia y diálisis.

## **1.4 Aspectos geográficos**

Debido a la situación geográfica y la prestación de servicios médicos, el Hospital de la Policía Nacional, atiende a personas de diversas provincias del Ecuador.

Geográficamente se ha podido establecer que las personas que recurren al Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional son habitantes de las provincias del norte del país o más cercanas a la capital como:

Carchi, Imbabura, Esmeraldas, Manabí, Lago Agrio, Pastaza, Napo y Cotopaxi.

Las personas que habitan las provincias ubicadas al sur del país, debido a la cercanía se dirigen al Hospital de la Policía del Guayas No. 2.

## **1.5 Estructura**

### **1.5.1 Física**

El Hospital en la capital del país dispone de una construcción de cinco pisos, cada uno está dividido en dos alas que están distribuidas de la siguiente forma:

#### **Primer piso**

Este piso es también denominado planta baja y en él se encuentra situado la sala de espera, farmacia, consulta externa con consultorios de varias especialidades, servicio de emergencia, servicio de laboratorio clínico, trabajo social, servicio de Radiodiagnóstico, servicio de nutrición y dietética, servicio de lavandería, planchado y costura, área de mantenimiento y servicios generales.

## **Segundo piso**

Servicios de quirófano, unidad de cuidados intensivos, unidad de quemados adaptado actualmente a hospital del día, servicio central de esterilización, consultorios de Neurología, Neurocirugía, Psicología, Psiquiatría, servicio de medicina física y rehabilitación.

## **Tercer piso y Cuarto piso**

Se encuentra distribuida en habitaciones de una, dos y cinco camas hospitalarias, con todos los servicios complementarios como: estación de enfermería, utilerías limpia y usada, sala de estar, área de tratamiento, estación de comidas y dietas.

## **Quinto piso**

Están los dormitorios para médicos residentes y el auditorium para reuniones, dotado con todos los enseres para su funcionamiento normal.

### **1.6 Departamentos y personal médico.**

El Hospital de la Policía cuenta con 725 empleados y están divididos en diferentes áreas, los que pueden tener rango policial o civil, independientemente de las funciones que desempeña dentro del hospital.

El hospital dispone con el siguiente número de personal médico, que posteriormente se desglosara de acuerdo a los departamentos en que trabajan.

- 166 Médicos
- 143 enfermeras (os)

- 90 auxiliares (ayudantes)

En la actualidad, el Hospital Quito No.1 cuenta con: 28 especialidades en el área clínica, 14 especialidades en el área quirúrgica, clínica, cirugía y emergencias pediátricas, gineco-obstetricia, neonatología y su unidad de cuidado intensivo y estos son:



**Cuadro 5: Número de médicos por especialidad**

<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>Nº MÉDICOS</b>	<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>Nº MÉDICOS</b>
MEDICINA INTERNA	5	HEMATOLOGÍA	1
CARDIOLOGÍA	3	C. VASCULAR	2
NEUROLOGÍA	2	C. MAXILOFACIAL	1
DERMATOLOGÍA	5	C. PLÁSTICA	2
CARDIOTORÁXICA	1	NEFROLOGÍA	2
C. GENERAL	7	REUMATOLOGÍA	2
GINECOLOGÍA	8	GASTROENTEROLOGÍA	3
ODONTOLOGÍA G.	3	C. ONCOLÓGICA	1
UROLOGÍA	3	NEUMOLOGÍA	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	4	NEUROCIRUGÍA	4
OFTALMOLOGÍA	4	CIRUGÍA TORÁXICA	1
TRAUMATOLOGÍA	10	C. DENTOMAXILAR	1
SALUD MENTAL	2	GERIATRÍA	1
PSIQUIATRÍA	1	ALERGOLOGÍA	1
ORTODONCIA	2	TRATAMIENTO DE DOCTOR	1
PEDIATRÍA	5	C. PEDIÁTRICA	1
REHABILITACIÓN	2	PSICOLOGÍA	1
ENDOCRINOLOGÍA	2	ODONTOLOGÍA	2

**Fuente:** Hospital de la Policía, RRHH

### **1.6.1 Organización del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.**

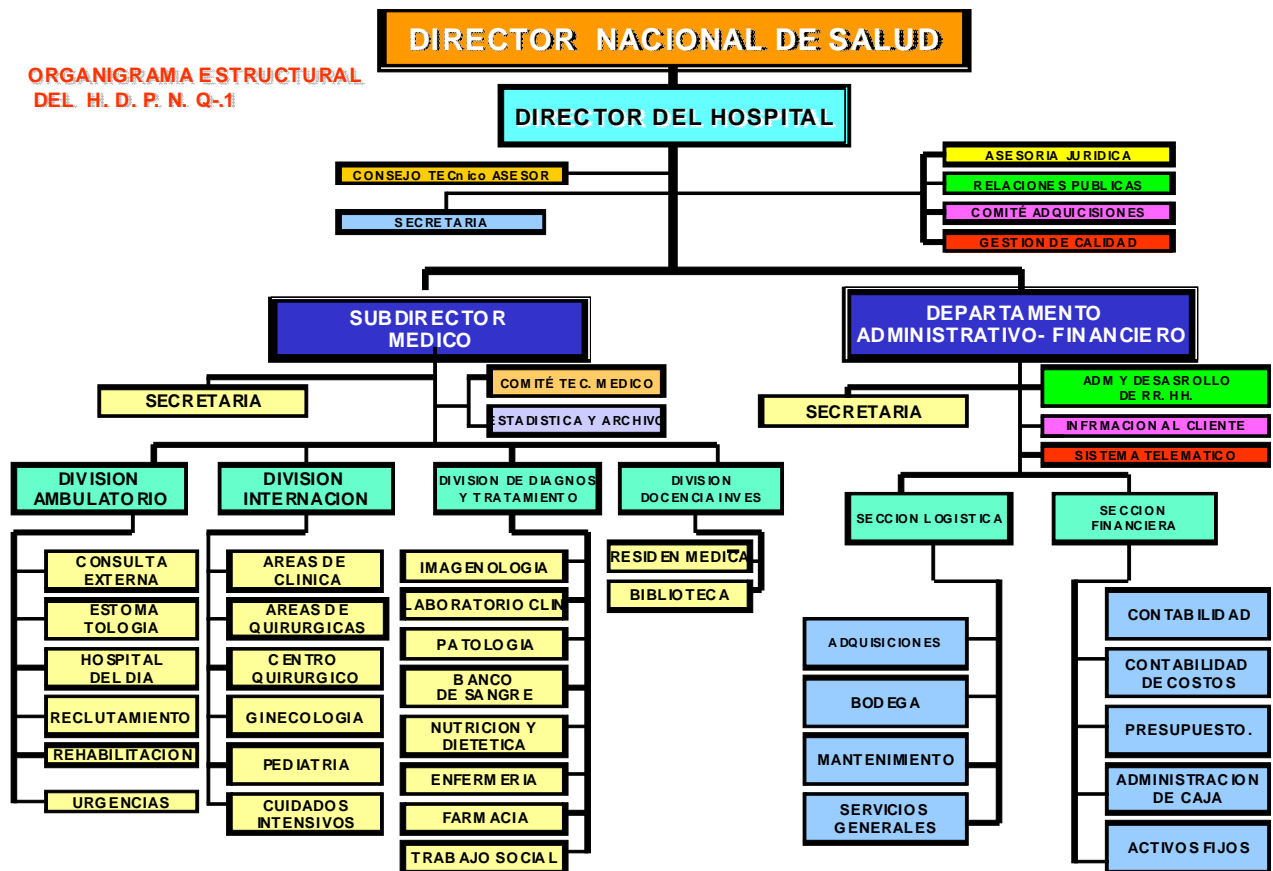
#### **Introducción:**

El Hospital de la Policía cuenta con un organigrama de tipo estructural o lineal, esto es de manera vertical, este organigrama está en funcionamiento desde el inicio del Hospital de la Policía, en el año de

1991. Es muy importante la existencia de un organigrama que sea un soporte para el personal que trabaja en el hospital, y de la misma forma es necesario para conocer la estructura en que se encuentran los departamentos del hospital y en especial el departamento de nutrición, que es el área en la que se enfoca este estudio.

### 1.6.1.1 Organigrama estructural

Cuadro 6: Organigrama estructural



Fuente: Hospital Quito No. 1

Elaborado por: Nathaly Yépez

## 1.7 Capacidad

El Hospital de la Policía ha designado dos pisos para hospitalización médica en los cuales están distribuidas 102 camas

### 1.7.1 Datos de Hospitalización (promedio mensual año 2009)

El siguiente cuadro presenta los datos promedio mensual del año 2009 de los ingresos y egresos que se tiene promedio en un mes.

Los ingresos promedio del mes se obtienen al conocer por datos anteriores el número de paciente promedio por día y el promedio de estadía de cada paciente por mes.

**Cuadro 7: Datos de hospitalización**

<b>Características</b>	<b>Usuarios</b>
<b>Ingresos</b>	<b>375</b>
<b>Egresos</b>	<b>355</b>
<b>Promedio día de Estadía</b>	<b>5</b>
<b>Promedio de paciente por día</b>	<b>75</b>

**Fuente:** Estadísticas Hospital de la Policía.

**Elaborado por:** Nathaly Yépez. B.

## 1.7.2 Atención en consulta externa por especialidad

(Enero- Diciembre 2009)

El Hospital de la Policía cuenta con el servicio de consulta externa que es el servicio más concurrido diariamente en las diferentes especialidades que el hospital tiene y los datos del año 2009 son:

**Cuadro 8: Pacientes por consulta externa**

<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>PACIENTES ATENDIDOS</b>
Medicina Interna	3736
Cardiología	3905
Neurología	2684
Dermatología	4595
Cirugía Cardiotorácica	783
Cirugía General	1724
Ginecología	5499
Odontología General	4007
Urología	3627
Otorrinolaringología	3207
Oftalmología	5596
Traumatología	6426

**Fuente:** Estadísticas Hospital de la Policía.

**Elaborado por:** Nathaly Yépez. B.

## **1.8 Estructura organizacional del Hospital**

### **Introducción:**

Para el estudio de mejoramiento del catering del Hospital de la Policía, es necesario definir sobre la misión, visión, objetivos y valores, de esta manera podemos conocer los propósitos que tiene el hospital y cómo influye en el área de nutrición y con ello podremos conocer hacia dónde vamos, lo que se quiere alcanzar, y la calidad de servicio que se da a los usuarios.

### **1.8.1 Misión**

“Prestación de servicios de salud de calidad y calidez en las áreas de atención ambulatoria, internación y emergencia, y a los titulares beneficiarios y derechohabientes del seguro de enfermedades y maternidad del ISSPOL “Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional” y otros.”<sup>11</sup>

### **1.8.2 Visión**

“Ser la primera elección en soluciones a problemas complejos de salud, utilizando estándares de vigencia internacional, a través de una estructura organizacional y tecnológica orientada a desarrollar productos y servicios innovadores, con un equipo humano profesional altamente capacitado, creativo, permanentemente motivado y comprometido con la institución.”<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Salud, Título 3, Artículo 60, pág. 31.

<sup>12</sup> Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Salud, Título 3, Artículo 60, pág. 31.

### 1.8.3 Objetivos

- “Contribuir al mejoramiento del nivel de salud y vida de los miembros de la Policía Nacional, titulares beneficiarios y derechohabientes del seguro de enfermedad y maternidad del “ISSPOL”<sup>13</sup>; y otros.
- Brindar atención en los campos de la prevención terciaria, recuperación y rehabilitación física y psicológica, en forma oportuna, eficiente y eficaz a los miembros titulares beneficiarios y derechohabientes del seguro de enfermedad y maternidad del ISSPOL: y otros.”<sup>14</sup>

### 1.8.4 Valores

- “El personal es la fuente principal de la fortaleza, ellos proporcionan talento, determinan la reputación y vitalidad.
- Los servicios son el resultado final de muchos esfuerzos, y se los mejores para servir a nuestros pacientes.
- Para lograr la satisfacción del paciente, la calidad del servicio y los resultados deben ser la prioridad número uno.
- Los pacientes es el centro de atención de todas las actividades.
- Hacer lo posible por alcanzar la excelencia en todo lo realizado, el mejoramiento continuo es esencial para el éxito.
- El Hospital Quito No.1 se maneja de manera que sea socialmente responsable, y así se gane el respeto de todos por su integridad y por sus contribuciones positivas a la sociedad. Las puertas estarán siempre

---

<sup>13</sup> ISSPOL: Instituto de Seguridad Social de la Policía.

<sup>14</sup> Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Salud, Título 3, Artículo 60, pág. 31.

abiertas tanto a hombres como mujeres, niños y ancianos, sin discriminación a su origen étnico, situación económica o sus creencias personales.

- La dignidad humana que sustenta al humanismo cristiano.
- La responsabilidad y sensibilidad social.
- La iniciativa y el liderazgo para emprender.
- Servicio a los demás.
- Aprendizaje permanente.
- La acción proactiva frente a los problemas.
- La innovación y el cambio para mejorar.
- Una visión integradora.”<sup>15</sup>

#### **1.8.5 Análisis actual en base a la estructura organizacional del Hospital**

Actualmente se cumplen parte del objetivo y de los valores escritos anteriormente muchas veces en la práctica no se cumplen cosas que se desea realizar para el bienestar de la organización, es importante hacer conocer frecuentemente, de diversas formas los valores y objetivos que se quiere cumplir, de esa manera los colaboradores del hospital trataran de cumplirlos por el bienestar de los usuarios y de los compañeros de trabajo.

---

<sup>15</sup> Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Salud, Título 3, Artículo 60, pág. 31.

## **1.9 Estructura organizacional del área de nutrición**

Es necesario que una empresa u organización tenga definida la estructura de la misma, de esta manera sus colaboradores conocerán los propósitos, objetivos y sus proyectos para el futuro.

La metodología que utiliza el catering del Hospital de la Policía es prestar una atención alimenticia a los pacientes y el personal del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.

Para este estudio es necesario tener conocimientos a profundidad del catering del Hospital y por esta razón se presenta en la tesis la estructura orgánica del mismo.

### **1.9.1 Misión**

“La misión del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Quito No.1 es preparar y distribuir alimentos a los pacientes hospitalizados y al personal que labora en el hospital, y son dos las funciones que realiza:

1. Planeación técnica de los alimentos.
2. Preparación manual de los alimentos.

El propósito es colaborar en el restablecimiento de los pacientes para lo cual debe preparar alimentos nutritivos y apetitosos, para ello está bien planeado e instalado en todos sus aspectos, ubicación, oficina administrativa, área de producción, área de lavado de batería y utensilios, área de bodegas, equipo, utensilios y mobiliario, personal capacitado. La adecuada atención de estos factores simplifica el trabajo, permite la máxima higiene y economiza tiempo, dinero y personal.



El Servicio de Nutrición cumple actividades y responsabilidades muy importantes: compras, inventarios, preparación de regímenes especiales, supervisión del personal y adiestramiento de estudiantes.”<sup>16</sup>

### **1.9.2 Visión**

“La Salud es un proceso dinámico entre los componentes fisiológicos y psicológicos del individuo en relación consigo mismo y con el medio físico y social, para ello hay factores de índole diversa que coadyuvan a su realización, la alimentación es uno de ellos.

El hecho que determinada enfermedad se puede producir, mantener y curar con una alimentación adecuada, es un concepto por demás conocido, pues no hay que olvidar que los alimentos son un factor estimulante fisiológico del aparato digestivo, y las sustancias nutritivas participan en todo proceso metabólico, en el mantenimiento del medio interno y de las funciones celulares.

El hambre, alerta sobre las necesidades de energía y nutrientes del organismo, pero satisfacer el “hambre”, no quiere decir nutrirse bien, pues si la alimentación no es correcta en calidad y cantidad surgen problemas de carencias o excesos nutricionales.

De esto se desprende la importancia que tiene para el ser humano una alimentación y nutrición correctamente aplicada, y si de personas enfermas se trata, cobra aún mayor valor, pues según su estado fisiopatológico será

---

<sup>16</sup> Manual de Procedimientos del Servicio de Nutrición y Dietética, 2004, Pág.3 y 4

necesario adecuar el régimen alimenticio, favoreciendo así el tratamiento integral del paciente.

El enfermo, al llegar a esta casa hospitalaria, con stress, angustiado por su enfermedad, encuentra en la alimentación un factor de agrado y satisfacción y por ello nuestro Servicio de Nutrición presta extrema atención a su administración.

El Servicio de Nutrición hospitalario a cargo de esta tarea está debidamente planificado, organizado, equipado, preparado y capacitado con el propósito de ofrecer una alimentación técnicamente elaborada y con el valor organoléptico (sabor, olor, color, textura) óptimo.”<sup>17</sup>

### **1.9.3 Objetivo general**

“Atender a los miembros policiales, sus familiares, y usuarios en general, proporcionando una alimentación y nutrición científica que contribuya a mantener o recuperar su óptimo estado de salud.”<sup>18</sup>

### **1.9.4 Objetivos Específicos**

Los objetivos específicos están comprendidos en el objetivo general, puesto que estos detallan por partes todo lo que se quiere lograr en el futuro como organización.

---

<sup>17</sup> Manual de Procedimientos del Servicio de Nutrición y Dietética, 2004, Pág.3

<sup>18</sup> Manual de Procedimientos del Servicio de Nutrición y Dietética, 2004, Pág.4

- a.** “Responder por las actividades de dietética y nutrición encaminadas al fomento, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud en la unidad médica.
- b.** Planificar, organizar y controlar el proceso de dietética de la unidad.
- c.** Ejecutar la visita clínica a pacientes hospitalizados.
- d.** Establecer con los servicios clínicos los regímenes dietéticos y su seguimiento.
- e.** Programar, elaborar y distribuir dietas para pacientes y personal de la institución.
- f.** En Consulta Externa, determinar requerimientos y recomendaciones dietéticas nutricionales en los pacientes ambulatorios e instruir a éstos y/o sus familiares sobre la prescripción dietética a seguir.
- g.** Establecer los requerimientos de víveres de la unidad para la preparación de regímenes alimentarios, y responsabilizarse de la adquisición, almacenamiento, preparación, control de calidad y distribución de alimentos, mediante la coordinación adecuada de las diferentes secciones que conforman el Servicio de Nutrición.
- h.** Investigar en las áreas de la alimentación, nutrición y dieto terapia.”<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Manual de Procedimientos del Servicio de Nutrición y Dietética, 2004, Pág.4

### **1.9.5 Protocolo de Manejo**

#### **Introducción:**

El protocolo de manejo es muy importante para el control y conocimiento de las funciones y procesos de parte de todos los miembros del área de nutrición.

#### **a. "Área de Dieta terapia.**

Ofrece atención al paciente hospitalizado en forma individual según su cuadro clínico.

- Censo de dietas requeridas para hospitalización.
- Visita /entrevista a pacientes hospitalizados.
- Revisión de historia clínica.
- Evaluación nutricional.
- Prescripción /adecuación de régimen dietético.
- Cálculo e indicaciones dietéticas individualizadas.
- Control sobre tolerancia y evolución de pacientes.
- Educación nutricional.
- Elaboración de dietas con fraccionamiento.
- Planificación y educación nutricional al alta.
- Supervisión de distribución de dietas.

#### **b. Área de Producción.**

Destinada a la elaboración y preparación de dietas para pacientes y personal.

- Planificación de ciclo de menús normales y dietéticos.

- Elaboración de lista de mercado
- Recepción de adquisiciones de alimentos bajo control minucioso de calidad, peso, y recuento unitario.
- Registro en kardex.
- Almacenamiento en bodegas correspondientes.
- Despacho de alimentos según el menú del día.
- Limpieza y preparación previa de alimentos para su posterior cocción.
- Cocción propiamente dicha.
- Derivación a dietas especiales.
- Distribución a pacientes en pisos de hospitalización.
- Distribución a personal en comedor o autoservicio.
- Higienización de utensilios y equipos.

**c. Área de Consulta Externa**

Dirigida a ofrecer orientación nutricional y dietética a pacientes ambulatorios que lo requieren.

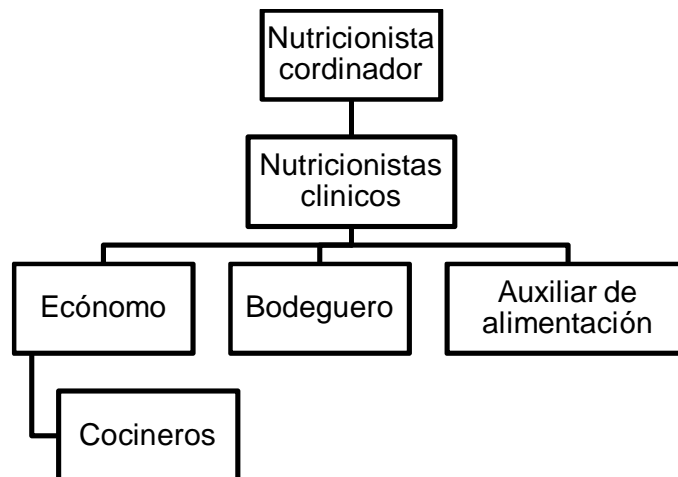
- Revisión de historia clínica.
- Evaluación nutricional.
- Cálculo e indicaciones dietéticas individualizadas.
- Planificación y educación nutricional.

- Controles posteriores<sup>20</sup>.

### 1.9.6 Estructura Orgánica

La siguiente estructura orgánica es un extracto del organigrama adquirido en el servicio de nutrición, a través del siguiente organigrama se identifica los niveles y secuencias de los puestos de trabajo.

**Cuadro 9: Organigrama**



**Fuente:** Manual de Procedimientos del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de la Policía.

**Elaborado por:** Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de la Policía.

<sup>20</sup> Manual de Procedimientos del Servicio de Nutrición y Dietética, 2004, Pág.6 y 7.

### 1.9.7 Perfiles de Cargos

#### **“Nutricionista Jefe (Coordinadora)**

Es un (a) profesional, con formación universitaria, que puede pertenecer a la Institución Policial sin importar su grado. La nutricionista coordinadora cumple funciones en aspectos administrativos, y de consulta externa.

- Participar en la selección y adiestramiento del personal del “SAD”.<sup>21</sup>
- Realizar actualización periódica sobre aspectos específicos al personal del SAD y/o estudiantes pasantes de nutrición y dietética.
- Atención a pacientes ambulatorios en consulta externa.
- Elaboración de informes estadísticos de las actividades del SAD.
- Integrarse en reuniones periódicas con las autoridades hospitalarias, Cuerpo Médico y/o enfermería para informar sobre los procesos del SAD.
- Delegar las funciones y actividades al personal subalterno del SAD.
- Establecer los horarios de trabajo y vacaciones del personal subalterno del SAD.
- Llevar la hoja de vida de cada uno de los subalternos.
- Participar en la determinación de costos en coordinación con el departamento financiero.

---

<sup>21</sup> S.A.D .- Servicio Alimenticio y Dietética.

- Participar en la planificación de los menús general y dietas.
- Elaborar el parte diario de comidas servidas en hospitalización y autoservicio.”<sup>22</sup>

### **Nutricionistas Clínicos:**

“Está conformado por tres profesionales con formación universitaria que cumplen funciones en aspectos de dieta terapia.

Es responsable de la planificación, ejecución, supervisión y control de las actividades técnicas nutricionales y dietéticas en todos los servicios de hospitalización.

- Colaborar con la nutricionista jefe del servicio. Mantenerla informada sobre el desarrollo y anomalías del trabajo diario, necesidades de equipo, vajilla, utensilios, personal, formatos de papelería y útiles de escritorio.
- Responder por la disciplina, aseo y cumplimiento de funciones del personal auxiliar. Así mismo por la higiene de áreas de trabajo, equipos y estaciones de dietas en pisos de hospitalización.
- Realizar reuniones periódicas con el cuerpo médico, con la finalidad de intercambiar criterios sobre conocimientos nutricionales y dietéticos.
- Pasar visita diaria a los pacientes, elaborar sus historias dietéticas para la prescripción de la dieta. Conocer la aceptación y/o tolerancia de los regímenes. Monitorear su evolución.

---

<sup>22</sup> Manual de Procedimientos del servicio de nutrición y dietética, 2004, Pág. 9.



- Realizar educación nutricional en pacientes hospitalizados; al alta del paciente si lo requiere.
- Recibir de enfermería el parte diario de dietas. Planificar, adecuar y ordenar la preparación de los regímenes dietéticos según las patologías.
- Supervisar la distribución y conformación de dietas para hospitalización en desayuno, almuerzo, merienda y fracciones en media mañana y media tarde”<sup>23</sup>

**Ecónomo:**

“Esta palabra ha sido utilizada por este cáterin desde sus inicios, la cual era y es utilizada desde años pasados para definir a la persona con formación universitaria en áreas de administración hotelera.

Es responsable de planificar los regímenes alimentarios para pacientes y personal que hace uso del comedor institucional.

- Realizar el cálculo de ingredientes necesarios para las preparaciones. Control de su elaboración y distribución.
- Colaborar con la nutricionista jefe del servicio. Mantenerla informada sobre el desarrollo y anomalías del trabajo diario, necesidades de equipo, vajilla, utensilios, personal, formatos de papelería y útiles de escritorio.
- Planificar los menús generales y dietéticos.
- Realizar el cálculo de ingredientes.

---

<sup>23</sup> Manual de Procedimientos del Servicio de Nutrición y Dietética, 2004, Pág.10.

- Realizar la adquisición de víveres según cálculo de ingredientes e inventario de existencias en bodegas.
- Entrega de adquisiciones en bodega. Controlar la entrada y almacenamiento de víveres constatando calidad y cantidades de alimentos.
- Elaboración de planilla de pedido diario de víveres a bodega según el menú planificado.
- Organizar la jornada de trabajo, distribuir tareas y funciones en el área de producción.
- Supervisar el uso adecuado de los ingredientes en las preparaciones culinarias, los procedimientos y técnicas de preparación, higiene en la manipulación de alimentos, higiene de la planta física y equipos, e higiene del personal.
- Realizar el control organoléptico de las preparaciones elaboradas.
- Supervisar la distribución de alimentos en el comedor.
- Promover la implementación de nuevas recetas culinarias.”<sup>24</sup>

**Bodeguero:**

“Este cargo es realizado por una persona de sexo masculino la cual está encargada de recibir y verificar el buen estado de los productos alimenticios.

Responsable del manejo y control de las bodegas del SAD. Control de equipo y utensilios.

- Colaborar con la nutricionista jefe del servicio. Mantenerla informada sobre el desarrollo y anormalidades del trabajo diario.

---

<sup>24</sup> Manual de Procedimientos del Servicio de Nutrición y Dietética, 2004, Pág.11.

Funcionamiento de cámaras frigoríficas o equipos a su cargo, necesidades de equipo, vajilla, utensilios, formatos de papelería y útiles de escritorio.

- Llevar el inventario de equipos y utensilios del SAD.
- Recibir las adquisiciones. Comprobar tipo, calidad, peso y recuento unitario, mediante planilla de ingreso de víveres.
- Almacenar adecuadamente las adquisiciones, según tipo de alimentos. Controlar las condiciones de temperatura, e higiene.
- Llevar kardex de existencias. Informar con oportunidad sobre existencias al ecónomo o nutricionista para su uso adecuado.
- Coordinar con el ecónomo la entrega los víveres necesarios para la elaboración de preparaciones, según pedido de víveres a bodega. Deberá tener en cuenta el tiempo de almacenamiento para evitar su deterioro y pérdida.
- Despachar pedidos de alimentos extras o imprevistos autorizados por el nutricionista de turno.
- Enviar diariamente al departamento financiero informes sobre el ingreso y egreso de víveres.”<sup>25</sup>

**Secretaria:**

“Esta función está a cargo de una persona de sexo femenino que cumple funciones inherentes a su cargo y a las necesidades del servicio.

Responsable de elaborar y archivar todo tipo de formatos y papelería que se manejan en el SAD.

---

<sup>25</sup> Manual de Procedimientos del Servicio de Nutrición y Dietética, 2004, Pág.12.

- Pasar informes, oficios, partes diarios, órdenes de pago, facturas, solicitudes, horarios, licencias, permisos, días libres, diario de asistencia, guías de menú, y todo documento que se le asigne realizar.
- Pasar dietas de consulta y hospitalización según pedido de la nutricionista.
- Llevar la carpeta de documentación del personal.
- Llevar el archivo al orden del día.
- Controlar la distribución de alimentación en el autoservicio.
- Llevar el censo del personal que recibe alimentación en el autoservicio.
- Informar diariamente al departamento Financiero sobre el uso de alimentación en hospitalización y autoservicio.
- Custodiar útiles de oficina y equipos existentes en el área.
- Receptar y llevar registro de llamadas telefónicas.
- Cumplir con cualquiera otra actividad que le sea asignada por la nutricionista jefe o nutricionista de turno.”<sup>26</sup>

**Auxiliares de Alimentación:**

“Son funciones que pueden ser realizadas por hombres y mujeres capacitadas para ejercer las funciones de auxiliares de alimentación.

- Responsables de prestar atención alimentaría directa al paciente.
- Distribuir raciones alimenticias normales y dietéticas en hospitalización según órdenes del nutricionista.

---

<sup>26</sup> Manual de Procedimientos del Servicio de Nutrición y Dietética, 2004, Pág.13.

- Preparar fórmulas especiales: dietas de nutrición.
- Atención al paciente con tiempos de comidas retrasadas debido a exámenes especiales.
- Entregar líquidos para medicación.
- Preparar y distribuir dietas fraccionadas.
- Retirar bandejas servidas, revisar sobrantes e higienizar adecuadamente.
- Suministrar alimentación a pacientes imposibilitados.
- Mantener informada sobre la evolución alimentaría de pacientes a la nutricionista. Así mismo sobre ingresos, egresos, cambios de dietas, aceptabilidad, intolerancias, y más novedades en forma inmediata.
- Mantener la correcta higiene, orden y buen estado de vajilla y utensilios según inventario.
- Responder por el buen uso, mantenimiento e higiene de estaciones de dietas.
- Realizar funciones que le sean asignadas por el nutricionista.”<sup>27</sup>

**Cocineros:**

“Este puesto es realizado por hombres y mujeres que tienen suficiente experiencia y destrezas en manejo y preparación de alimentos.

Responsables de elaborar preparaciones culinarias que conforman el menú del día en desayuno, almuerzo y merienda.

---

<sup>27</sup> Manual de Procedimientos del servicio de nutrición y dietética, 2004, Pág.13 y 14.

- Solicitar con oportunidad los ingredientes necesarios para la elaboración de preparaciones a bodega.
- Realizar la preparación previa de vegetales, frutas, tubérculos, cereales, carnes.
- Realizar las preparaciones según el menú planificado.
- Hacer uso adecuado y económico de alimentos.
- Mantener informado al ecónomo sobre sobrantes de alimentos.
- Distribuir las preparaciones para autoservicio y personal según pedido.
- Realizar la higiene de áreas y equipo de trabajo.
- Responder sobre el correcto funcionamiento de equipos a su cargo.
- Mantener informado al nutricionista sobre necesidades.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Manual de Procedimientos del servicio de nutrición y dietética, 2004, Pág.14.

## CAPÍTULO II

### 2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

#### **Introducción:**

El diagnóstico situacional actual es uno de los componentes más importantes para este estudio ya que gracias a este podemos identificar y posteriormente solucionar las falencias y debilidades que este catering pueda tener y de la misma manera aprovechar las oportunidades que se presenten en un futuro.

Este diagnóstico nos permite conocer a fondo los procesos, productos, servicios, y personal del área de nutrición.

#### **2.1 Análisis interno**

El área de nutrición que pertenece al Hospital de la Policía, tiene sus propios procedimientos, administrador, empleados y su propio nombre.

Esta área es denominada “Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.”

El servicio de nutrición y dietética está a cargo del jefe (a) de nutrición y de los nutricionistas clínicos los cuales tiene las funciones de organizar al personal.

La jefa de nutrición cuenta con el apoyo de los nutricionistas clínicos para verificar el cumplimiento de las funciones de los demás empleados, y para la realización de funciones ya especificadas anteriormente.

### **2.1.1 Análisis de los servicios que ofrece el catering del hospital.**

El área de nutrición y dietética ofrece dos tipos de servicio dentro del “Hospital Quito No.1 de la Policía”, que están estructurados de diferente manera, puesto que se dirigen a diferentes grupos de personas.

#### **2.1.1.1 Diagnóstico situacional del servicio de nutrición para pacientes**

##### **Datos generales:**

El servicio de nutrición para pacientes actualmente está a cargo de una jefa nutricionista y de los nutricionistas clínicos.

El servicio que el área de nutrición brinda a los pacientes es primordial y sumamente importante ya que requiere de algunos factores para su realización, como:

- **Buena preparación de alimentos:** En la cocina del Hospital de la Policía los alimentos son preparados de acuerdo a temperaturas indicadas por los nutricionistas esto para evitar que los alimentos pierdan sus características originales al momento de la cocción.

La cocina del hospital cuenta con la maquinaria necesaria para que se realice una correcta preparación de alimentos.

Uno de los factores que puede afectar la buena preparación de alimentos es el poco cuidado y aseo que tiene la cocina, como por ejemplo, piso, mesones, hornos y exteriores.

- **Buena manipulación de alimento:** Para asegurar la buena manipulación de los alimentos por parte de los empleados de cocina es



indispensable el uso de uniforme de color blanco, gorro y mallas para el cabello, tapabocas y guantes.

Uno de los problemas más evidentes dentro de la cocina es la “contaminación cruzada”<sup>29</sup> que tienen los alimentos, debido a que el personal que trabaja directamente con los productos mezcla alimentos crudos con alimentos cocinados, los alimentos se encuentran descubiertos y cercanos a otros alimentos de diferentes características organolépticas.

Uno factor que impide la buena manipulación y preparación de alimentos es la cercanía de desechos con los productos alimenticios a pesar que actualmente se clasifica basura orgánica e inorgánica para evitar la contaminación ambiental.

### **¿Quiénes son las personas que adquieren el servicio de catering del hospital?**

- Las personas que adquieren este servicio son los pacientes que se encuentren hospitalizados más de un día.
- Ocasionalmente se brinda este servicio a aquellas personas que se encuentran hospitalizadas por un solo día en el “hospital del día” que son aquellas que se recuperan de operaciones leves.

---

<sup>29</sup> Contaminación cruzada es el proceso por el cual los alimentos entran en contacto con sustancias ajenas generalmente nocivos para la salud.

## **Personal del servicio de catering.**

Los encargados del servicio son los auxiliares de alimentos que trabajan 12 horas continuas, con descanso del siguiente día.

Diariamente trabajan 11 personas divididas de la siguiente manera:

Cinco personas en cocina, dos personas en el comedor del personal y cuatro en entrega de alimentos en hospitalización.

### **2.1.1.1.1 Procedimientos del servicio de catering para pacientes.**

1.- El médico de turno receta a los pacientes la dieta que le corresponde de acuerdo a su enfermedad y entrega la lista de pacientes a la enfermera.

2- La enfermera de turno entrega la lista de pacientes internos y el tipo de dieta ordenada por los médicos al nutricionista clínico de turno y este se encarga de hacer la “valoración nutricional”<sup>30</sup> de la dieta ya que este no tiene contacto con los médicos encargados.

3.-Después de realizarse la valoración nutricional se comunica a cocina por el número y clase de dietas que deben realizar.

4.- Distribución de bandejas en los coches térmicos de transporte de alimentos, los cuales tienen una capacidad entre 20 y 40, sin que sobrepase estos límites.

5.- Entrega de alimentos en las habitaciones por medio de los auxiliares de nutrición, distribuyendo con la solicitud de dietas. **(ANEXO #1)**

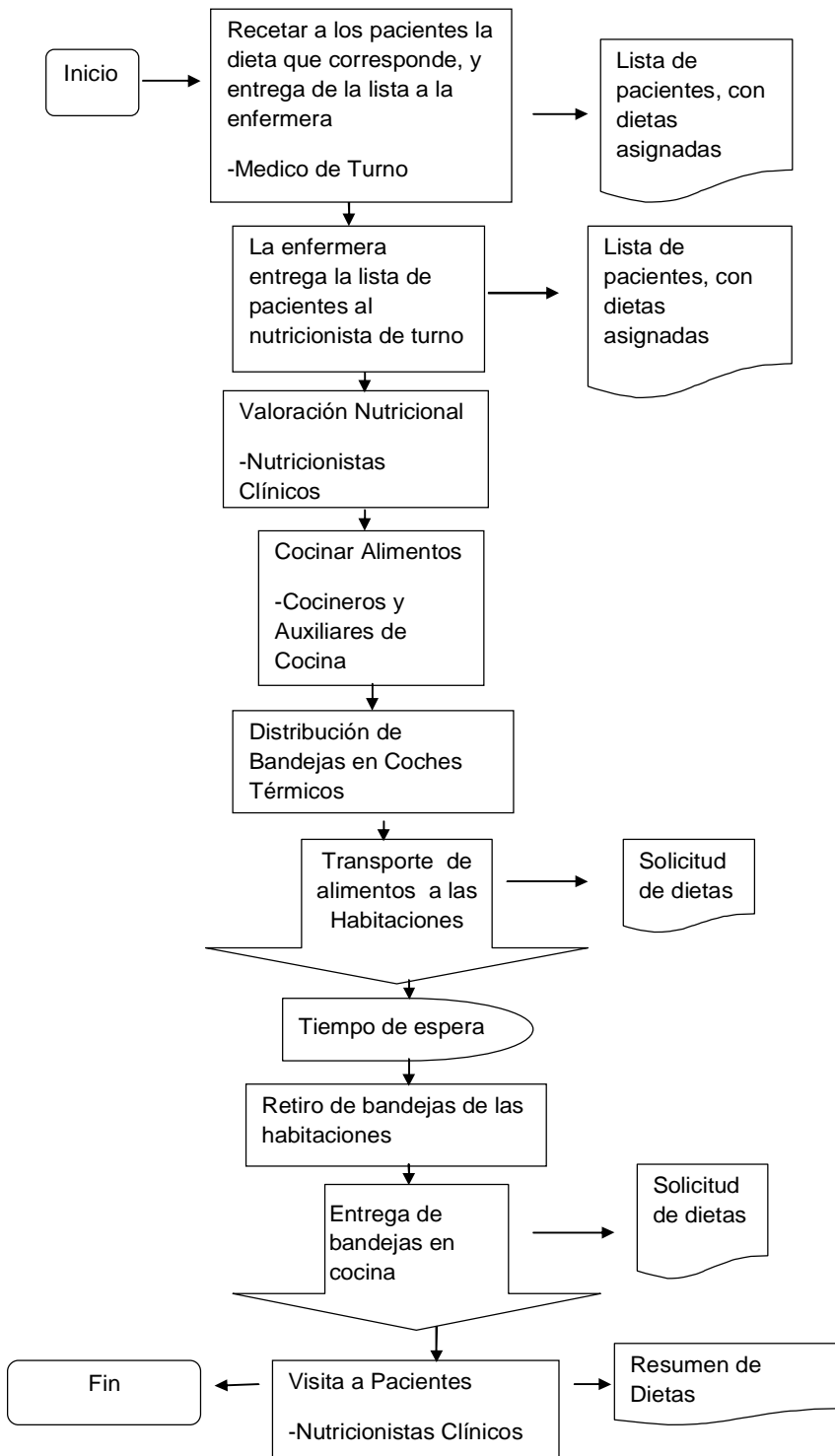
---

<sup>30</sup> Valoración nutricional es el proceso que permite determinar el estado de nutrición de un individuo, valorar las necesidades y pronosticar los posibles riesgos de salud que pueda presentar en relación con su estado nutricional.

6.- Retiro de las bandejas de los cuartos de los pacientes y entrega de los mismos en cocina.

7.- Visita del nutricionista clínico de turno a cada paciente para realizar el resumen de dietas efectuadas.

**Cuadro 10: Procedimientos del servicio de catering para pacientes**



Elaborado por: Nathaly Yépez

**NOTA:** El diagrama de “Procedimientos del servicio de catering para pacientes” es realizado con procesos y documentación actualmente usados por el hospital

#### **2.1.1.1.2 Horarios establecidos en el servicio a los pacientes.**

1.- El tiempo promedio establecido en la distribución de todas las bandejas en los coches y en transportarlos a las habitaciones es de aproximadamente 10 minutos.

2.- La distribución de los alimentos en todas las habitaciones toma un tiempo aproximado de 30 minutos.

3.- El tiempo promedio en que un paciente digiere los alimentos es de 30 minutos, después de este tiempo comienzan a retirar las bandejas.

4.- El tiempo establecido en el regreso a las cocinas y en desocupar los coches es aproximadamente de 10 minutos.

5.- Los horarios establecidos para la entrega de las dietas son:

**Cuadro 11: Horarios de entrega de comida**

Comida	Horario
Desayunos	7:30
Almuerzo	12:30
Merienda	17:30

**Fuente:** Servicio de Nutrición y Dietética, Hospital de la Policía.

### **2.1.1.1.3 Informes utilizados en el área de nutrición.**

Los informes que se utilizan en el área de nutrición fueron realizados por nutricionistas clínicos en los inicios del Hospital de la Policía, otros informes son realizados por los nutricionistas que laboran actualmente.

Los siguientes informes son de utilidad por todos los empleados del servicio de nutrición, para evitar confusiones de dietas, cantidades y para el correcto manejo de estadísticas.

El objetivo de realizar los informes es facilitar el trabajo de todos quienes conforman el catering del hospital, realizar un trabajo organizado y tener documentado por escrito todo lo que se utiliza y despacha en el servicio de nutrición.

1.- Uno de los documentos más utilizados es la hoja de “Resumen de Dietas”, la cual ayuda a identificar en número de dietas que se han consumido en el día y el tipo de dieta.

El resumen de dietas se lo elabora manualmente, y lo realiza el nutricionista clínico que esta de turno en las visitas diarias que hace al paciente.

2.- La Hoja de Menú es entregada al encargado de cocina y es pública en la cartelera de la cocina para el conocimiento de los auxiliares de alimentos y la preparación correcta de dietas.

3.- El formato de Control de Fracciones es utilizado por los nutricionistas para indicar que pacientes requieren de alimentos entre comidas, debido que en algunas enfermedades se requiere que el paciente coma cantidades pequeñas pero cinco veces al día.

4.- “Parte de Dietas”, este informe es realizado por el ecónomo para conocer el número de dietas que se deben realizar diariamente y a que habitación y paciente corresponde cada tipo de dieta.

5.- “Solicitud de Dietas”, este documento es realizado por las enfermeras de hospitalización y son dirigidas al área de nutrición, indicando el número de pacientes que están hospitalizados, la edad, y la dieta sugerida por el doctor.

**(ANEXO #1)**

### **2.1.1.2 Diagnóstico situacional del servicio en el comedor del personal**

#### **Datos generales:**

Este servicio comprende la preparación y la entrega de alimentos al personal que desee acudir al comedor del hospital.

El auto servicio actualmente está a cargo de la jefa de nutrición y del ecónomo.

Es el servicio que el área de nutrición brinda al personal que trabaja en el Hospital de la Policía Quito No.1, el mismo que es usado en forma voluntaria por los empleados del hospital.

El servicio de alimentos que se sirven en el comedor está destinado para el personal policial sea este, médicos de turno, personal administrativo, y policías de guardia.

Para la alimentación del personal civil el Estado contrató una empresa de catering industrial denominada “Goddard Catering Group” esta es una empresa internacional, proveedora de servicios alimentarios en aerolíneas, empresas y entidades gubernamentales. Este catering lleva prestando sus servicios en

Quito por 46 años a empresas como: Lacs, AeroGal, Continental, Andinatel, Grupo Oro, etc.

El consumo del catering del Hospital de la Policía es voluntario por parte del personal civil y policial el cual tiene un costo de \$1,40 cada comida.

Los alimentos que se sirven al personal del hospital son del mismo menú que se elabora para la dieta general de los pacientes.

#### **2.1.1.2.1 Procedimientos a realizarse para el servicio del comedor.**

“Son pasos a seguir diariamente al momento de la atención en el comedor del hospital, procedimientos que se encuentran escritos de forma ordenada.

Estos tienen la finalidad de indicar que realizan los auxiliares de alimentos en los horarios de atención al cliente.

1.- Los Auxiliares de Alimentos y cocineros preparan y cocinan los alimentos de acuerdo a lo escrito en el menú diario.

2.- Transporte y distribución de los alimentos a los calentadores que se encuentran en el comedor.

3.- Los comensales van retirando las bandejas y cubiertos y firman la hoja de control de recibido.

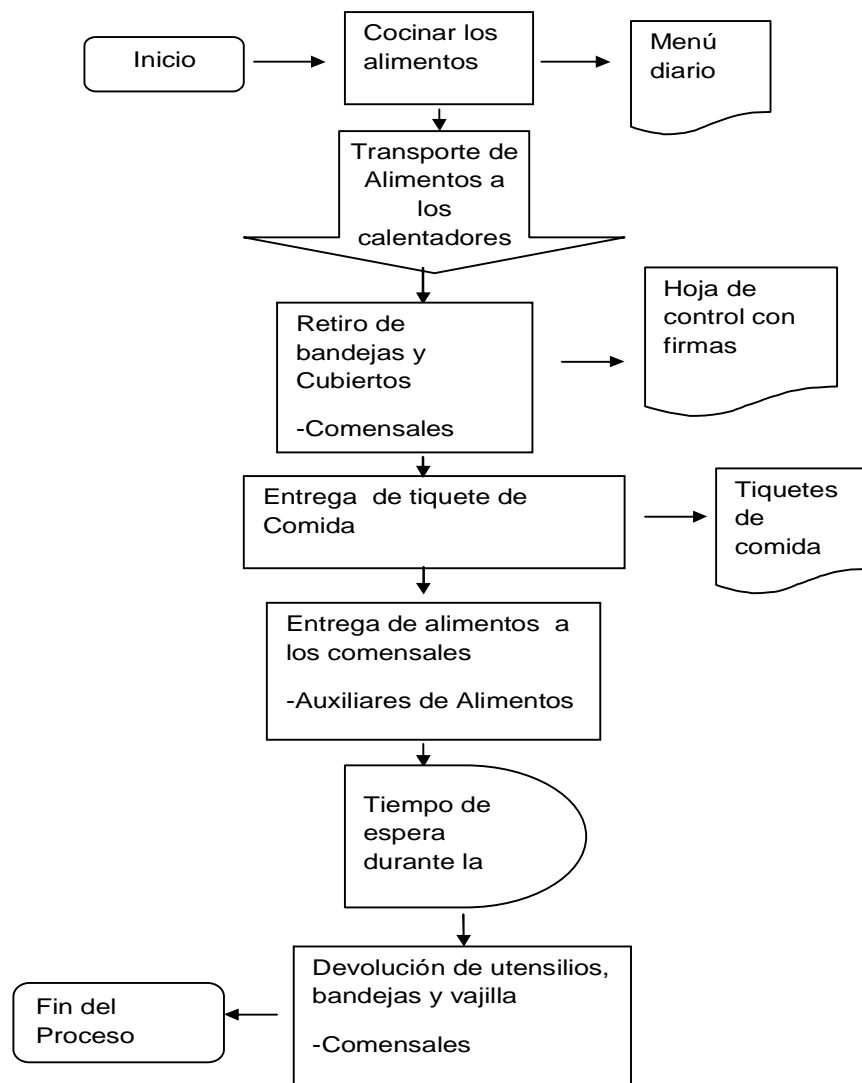
4.- Los comensales entregan los tickets de pago a los Auxiliares de Alimentos.

5.- Al mismo tiempo los Auxiliares de Alimentos (2 personas) entregan los platos con alimentos a los comensales.



6.-Devolucion de utensilios, bandejas y vajilla por parte del los comensales en la cocina.”<sup>31</sup>

**Cuadro 12: Procedimientos a realizarse para el servicio del comedor.**



**Elaborado por:** Nathaly Yépez

<sup>31</sup> Manual de Procedimientos del Servicio de Nutrición y Dietética, 2004, pág. 8.

**NOTA:** El diagrama de “Procedimientos a realizarse para el servicio del comedor” es realizado con procesos y documentación actualmente usados por el hospital.

#### **2.1.1.2.2 Horarios establecidos para el auto servicio.**

Los horarios establecidos para la atención en el comedor son los mismos que se ocupan para los pacientes, los auxiliares de alimentos son divididos para la atención del comedor y pacientes.

**Cuadro 13: Horarios de entrega de comida**

Comida	Horario
Desayunos	7:30
Almuerzo	12:30
Merienda	17:30

**Fuente:** Servicio de Nutrición y Dietética, Hospital de la Policía.

#### **2.1.1.2.3 Documentos utilizados en el área de nutrición.**

1.- La hoja de control o “Resumen de Consumo” del comedor, es utilizada por los nutricionistas para tener el registro del número de empleados que consumen en el comedor del hospital, y de esta manera el bodeguero podrá hacer las requisiciones de alimentos mensuales y anuales.

2.- La hoja de “Menú Diario” es utilizada por los cocineros y auxiliares de cocina para la elaboración correcta del menú.

## **2.1.2 Insumos utilizados para el servicio de catering.**

Los productos que se utilizan para la preparación de las dietas de los pacientes y empleados del Hospital de la Policía tienen que presentar todas las normas de cantidad, calidad, salubridad y su preparación tiene que ser a base de alimentos naturales y sanos. **(ANEXO #2)**

### **2.1.2.1 Clases de Dietas para el servicio de catering.**

Las dietas utilizadas en el servicio de nutrición son establecidas por medio de los “tipos de dietas hospitalarias”, el cual se basa en estudios para recomendar diferentes tipos de alimentos, de acuerdo a estas dietas se realizan los menús diarios.

**Cuadro 14: Dietas del Servicio de Nutrición**

<b>Dietas</b>	<b>Características alimentarias</b>	<b>Dietas</b>	<b>Características alimentarias</b>
Dieta general	En esta dieta está permitida la mayoría de los alimentos y condimentos como sal pimienta y más	Dieta baja en calcio y oxalatos	Disminuir el consumo de lácteos, clara de huevo, naranja, fresas, mandarina, vainitas, remolacha, granos secos y pan integral
Baja en potasio	Evitar comidas como: naranja, plátano, toronja, leguminosas, pasas chocolates, espinacas, brócoli y berros	Dieta hipocalórica	Consumir leche semidescremada, dos huevos por semana (pasados por agua), carne de res, pescado, y pollo
Dieta para úlcera	Alimentarse de 2 en 2 horas en pequeñas cantidades, evitar las frituras, café y té. Evitar frutas ácidas y dulces como mermelada.	Dieta hipo sódica	Evitar productos lácteos, carnes ahumadas o aliñadas, galletas de sal, vegetales enlatados y sopas y cubos maggi
Dieta blanda intestinal	Alimentos permitidos son las leguminosas, frutas máximo tres porciones al día, cereales, arroz, fideo, carne de res, ave y pescado preparados al vapor o al jugo.	Dieta baja en colesterol y triglicéridos	Consumir máximo tres claras de huevo por semana, 100 gramos diarios de carne de res sin grasa, toda clase de frutas
Dieta rica en residuos	Consumir panes cereales y alimentos integrales, consumir frutas con cáscara, una porción diaria de verduras, líquidos de 6 a 8 tazas diarias.	Dieta hiperproteica sin lactosa	Prohibidos todo tipo de lácteos, conservas y embutidos, alimentos en polvo, alimentos permitidos son todo tipo de pan y cereal, toda variedad de carnes
Dieta restringida en gluten	Alimentos prohibidos: leche malteada, yogurt comercializado, cereales de trigo, centeno, avena, macarrón, enlatados y embutidos.	Dieta hipo grasa	Alimentos permitidos: leche semidescremada, carne sin grasa, clara de huevo tres veces por semana, alimentos prohibidos: aguacate, nueces y frituras
Dieta blanda restricta	Alimentarse varias veces al día en pequeñas cantidades, evitar líquidos durante las comidas, aliños en pequeñas cantidades.		

**Fuente:** Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de la Policía.

**Elaborado por:** Nathaly Yépez. B.

### **2.1.2.2 Formato de los menús realizados en el catering del hospital.**

El servicio de nutrición tiene establecidos 150 menús en los computadores de esta área, estos fueron estructurados por los nutricionistas encargados de este servicio cuando se inicio el funcionamiento del hospital.

El ecónomo es el encargado de escoger los menús que se realizaran cada día de la semana, puesto que él es una de las personas que está enterada de los alimentos que están en temporada y el stock de la bodega.

Debido a que se tiene 150 menús estos son variados de acuerdo a las prescripciones de los médicos.

Los menús son derivados diariamente en los diferentes tipos de dietas que se detallo anteriormente, como la dieta general que se la utiliza para pacientes sin restricciones alimenticias y para el personal que acude al comedor, y las demás dietas que son realizadas para pacientes con restricciones alimentarias por su enfermedad.

**Cuadro 15: Ejemplo de menú diario**

<b>SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA</b>		
	<b>HOSPITAL QUITO</b>	
	<b>05/01/2010</b>	
	<b>MARTES</b>	
	<b>MENÚ</b>	
<b>DESAYUNO</b>	<b>ALMUERZO GENERAL</b>	<b>MERIENDA</b>
CAFÉ CON COCOA	ARROZ DE CEBADA CON CARNE	SOPA DE NABO CON QUESO
PAN CON QUESO	ARROZ/ CHULETA AL HORNO Y	ARROZ/ POLLO AL JUGO
MANTEQUILLA	ENSALADA DE RÁBANO Y	CON
	TOMATE	ENSALADA DE MELLOCOS
		CON TOMATE
UVAS	JUGO DE MARACUYÁ	VITA SOYA C/LECHE
	MANZANA	
	<b>DIETAS BLANDAS</b>	
SEMOLA /LECHE	ARROZ DE CEBADA CON CARNE	SOPA DE NABO CON
		QUESO
PAN CON QUESO	ARROZ CON CARNE AL JUGO Y	ARROZ/ POLLO AL JUGO
COMPOTA DE	ENSALADA COLIFLOR Y	CON
DURAZNOS	ZANAHORIA	ENSALADA DE MELLOCOS
	AVENA CON NARANJILLA	CON TOMATE
	COMPOTA DE MANZANA	VITA SOYA CON LECHE
	<b>DIETA DIABÉTICOS</b>	
LECHE	ARROZ DE CEBADA CON CARNE	SOPA DE NABO CON
AGUA AROMÁTICA	CARNE AL JUGO Y	QUESO
TOSTADAS CON	ENSALADA DE COLIFLOR Y	POLLO AL JUGO CON
QUESO	ZANAHORIA	ENSALADA DE MELLOCOS
UVAS	JUGO DE PAPAYA	CON TOMATE
	MANZANA	JUGO DE GUAYABA
		AGUA AROMÁTICA
1/2 A.M BABACO		
1/2 P.M. FRUTILLAS		
NOCHE : MELÓN		
YOGURTH		

**Fuente:** Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de la Policía.

**Elaborado por:** Nathaly Yépez. B.

### **2.1.3 Costos y presupuestos de los insumos.**

El área de nutrición del Hospital de la Policía es la encargada de realizar las requisiciones de los productos que necesitan anualmente para el consumo de los pacientes y del personal.

El área de nutrición en coordinación con el área financiera realizan un presupuesto con el listado de todos los productos, los costos unitarios y costos totales, este informe se lo realiza entre los meses de junio y julio, que se incluirá en el presupuesto del próximo año, además el sistema de pedidos de productos se lo realiza vía internet; esto es con el sistema de “Compras Públicas”<sup>32</sup>. **(ANEXO #3)**

#### **2.1.3.1 Procedimientos para la elaboración del presupuesto.**

Este proceso conlleva varios meses en su elaboración y en el estudio correspondiente de todas las propuestas.

1.- Se realiza un estudio de mercado de proveedores basado en consumos anteriores y en productos de temporada, de esta manera se tendrá conocimiento de los precios promedios.

2.- Se realiza un informe de requerimiento de todos los productos para el año próximo, basándose en los partes diarios de consumo de los pacientes y del personal. Este informe es realizado por el Ecónomo junto con el Bodeguero del área de nutrición.

---

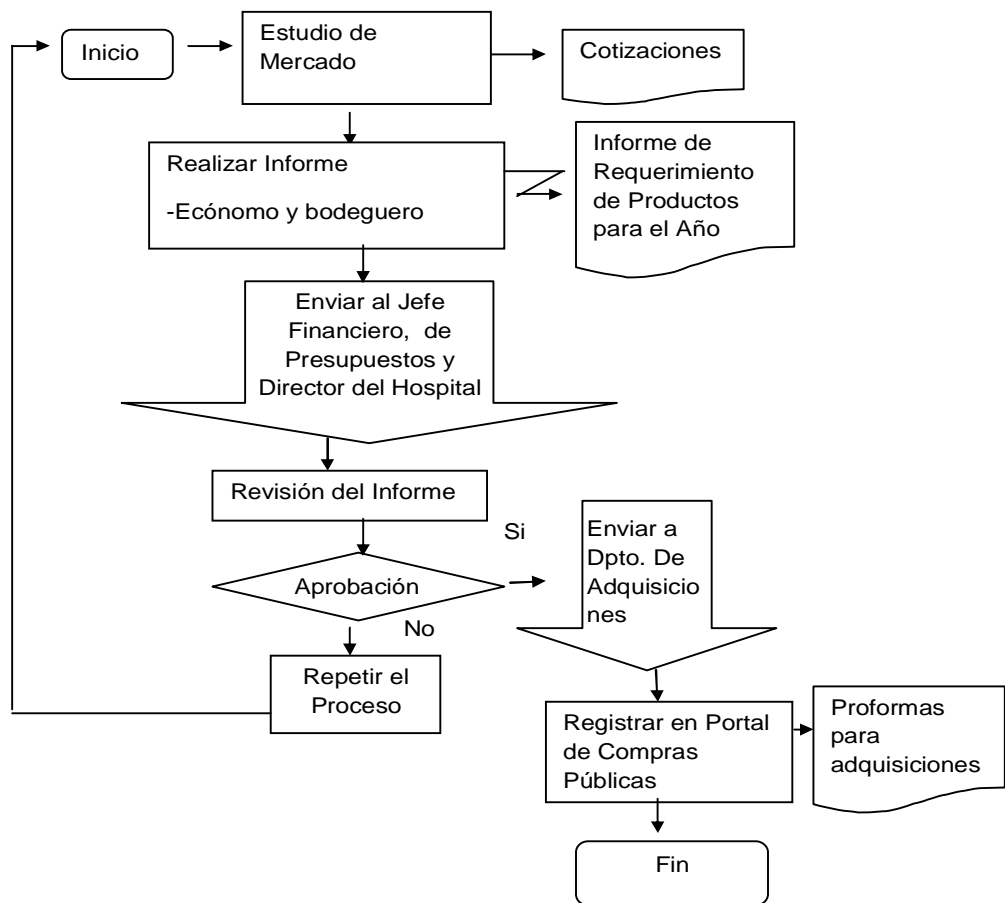
<sup>32</sup> Compras Públicas: Es todo procedimiento de adquisición o arrendamiento de bienes, servicios o productos para los entes o empresas públicas en el Ecuador.

3.- Este informe es enviado al Jefe de Presupuestos, Jefe Financiero y Director del Hospital.

4.- Cuando el informe ya ha sido aprobado es enviado al departamento de adquisiciones, cuyos funcionarios registran en el portal de Compras Públicas.

La Dirección Financiera realiza la selección de ofertantes.

**Cuadro 16: Procedimientos para la elaboración del presupuesto.**



**Elaborado por:** Nathaly Yépez



**NOTA:** El diagrama de “Procedimientos para la elaboración del presupuesto” es realizado con procesos y documentación actualmente usados por el hospital.

#### 2.1.4 Proveedores.

Los proveedores son seleccionados anualmente con el mecanismo de Compras Públicas, de esta manera se escogerá a proveedores calificados por el “INCOP”<sup>33</sup>

**Cuadro 17: Datos proveedores**

Proveedor	Insumos	Dirección	Teléfono	RUC
Gloria Narcisca Herrera	Lácteos	Coop. Durán Ballén Calle A 148 y Acaso	3600-521	1710651918001
Infinity Business S.A	Carnes	El Batan Bajo, Bugarvillas E14-277 y Av. Eloy Alfaro	2247-483	1791863747001
Pronaca	Enlatados	Naranjos N44 15 y Av. Granados	2263-651	1768056410001
Pronaca	Carnes	Naranjos N44 15 y Av. Granados	2263-651	1768056410001
ECARNI S.A ( DON DIEGO)	Pollo-embutidos	Subteniente Carlos Guarderas 220 y Paez	2453-430	1790542750001
Mi Frutería	Frutas-legumbres	Tnte. Hugo Ortiz S/N y secundaria plataforma NO 4 puesto 113	3042-311	1714033097001
Mi Frutería	Mariscos	Tnte. Hugo Ortiz S/N y secundaria plataforma NO 4 puesto 113	3042-311	1714033097001
Provealimca	Arroz - Azúcar	San José, Flavio Alfaro OE10-10	2735-166	1713992582001
Provealimca	Frutos secos	San José, Flavio Alfaro OE10-10	2735-166	1713992582001

**Fuente:** Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de la Policía.

**Elaborado por:** Nathaly Yépez. B.

<sup>33</sup> INCOP: Instituto Nacional de Contratación Públicas.

#### **2.1.4.1 Ley de contratación pública.**

El INCOP efectúa periódicamente procesos de selección de proveedores con quienes se celebrará convenios en los cuales se ofertará en el catálogo electrónico bienes y servicios normalizados a fin de que éstos sean adquiridos o contratados de manera directa por las entidades contratantes.<sup>34</sup>

##### **2.1.4.1.1 Requisitos de proveedores para el INCOP.**

Los requisitos que deben de tener los proveedores serán registrados en el portal para conocimiento público, y estos son los siguientes:

- **Publicación de la información:** Los proveedores deberán registrar todos sus datos como: permisos de funcionamiento, RUC, dirección, teléfono, datos de propietarios o accionistas, etc., en el portal de compras públicas, los cuales deben de ser actualizados constantemente.
- **Obligatoriedad de inscripción:** Los proveedores sean individuales o asociaciones deben registrarse en el “RUP”<sup>35</sup> como proveedor habilitado.

##### **2.1.4.1.2 Compras Públicas en el Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.**

1. - En el Hospital de la Policía se realiza tres clases de compras de acuerdo al monto de la requisición y estas son:

- Compras menores a 4.000 dólares son denominadas “Compra Ínfima”

---

<sup>34</sup> Reglamento de Contratación Pública; Procedimientos Dinámicos; Sección I; Art. 43.

<sup>35</sup> RUP: Registro Único de Proveedores.

- Compras menores a 40.000 dólares son denominadas “Compras Menores”
  - Compras mayores a 40.000 dólares son denominadas “Compras por Contrato”
- 2.- Las adquisiciones se pueden realizar con ofertas o proformas que son presentadas al encargado del departamento de adquisiciones del hospital, se realizan más adquisiciones por proformas ya que se realiza más compras de carácter ínfimo.
- 3.- Los mecanismos para escoger internamente a los proveedores es por un cuadro comparativo en el que se califica características del producto, precios, credibilidad de la empresa y variedad de productos, todos los proveedores deben presentar los siguientes documentos.

**Cuadro 18: Cuadro para análisis de propuesta técnica**

Número del proceso:	Aprueba	
Número del oferente:		
Condiciones técnicas y documentos presentados		
Descripción	Si	No
Carta de presentación y compromiso, según el modelo establecido.		
Datos generales del oferente		
Modelo de carta de confidencialidad.		
Soporte técnico.		
Formulario de identificación de accionistas, participantes o socios		
Declaraciones de agregado nacional.		
Observaciones:		
Firma miembros comisión técnica:		

**Fuente:** Bodega del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de la Policía

- **Carta de presentación y compromiso, según el modelo establecido:**  
Es un oficio realizado por los proveedores donde explican los datos personales y los compromisos que adquieren con el hospital.
- **Datos generales del oferente:** Son los datos de la empresa como: Lugar de funcionamiento, teléfonos, RUC nombre de dueños, etc.
- **Modelo de carta de confidencialidad:** Esta carta es realizada por el INCOP dirigida al hospital.
- **Soporte técnico:** En este documento se registra todo lo que ofrece el proveedor con las características de cada producto.
- **Formulario de identificación de accionistas, participantes o socios:**  
En este documento se registra el número de accionistas, RUC y datos personales y jurídicos.
- **Declaraciones de agregado nacional:** Son declaraciones del estado de los accionistas, si son de nacionalidad ecuatoriana o si residen en otro país.

#### **2.1.4.2 Proceso de adquisición de proveedores y productos.**

Este es un proceso en el que se buscan los mejores proveedores con las mejores propuestas y productos, los cuales deben pasar por ciertos procesos de calificación.

1. Calificación de proveedores por parte del INCOP.
2. El departamento de Adquisiciones recibe todos los papeles registrados en el cuadro de análisis de propuesta técnica por parte de los proveedores.

3. Todos los documentos de los proveedores son revisados y aprobados por el jefe del departamento de adquisición, el economo de nutrición y el director del Hospital.
4. Se establece los horarios de “puje”<sup>36</sup> en internet y se selecciona los proveedores que más convenga al Hospital, por cotizaciones productos y horarios.
5. Negociación directa con los proveedores seleccionados.

### **2.1.5 Equipamiento de la cocina y comedor del área de nutrición.**

La cocina del área de nutrición y dietética está ubicada en la planta baja del hospital y está equipada con instrumentos necesarios para la elaboración correcta de alimentos, a pesar de esto se ha detectado algunas falencias en cuanto a la seguridad industrial con respecto a pisos, ductos de ventilación y tuberías. **(ANEXO #4)**

#### **2.1.5.1 Estructura arquitectónica de la cocina.**

El área de la cocina del Hospital de la Policía mide 160 m<sup>2</sup>, y está dividida en bodega de productos secos, cuartos fríos, cocción de alimentos, lavado de vajilla, estanterías, mesones de trabajo, comedor del personal y oficinas.

La estructura física de la cocina está bien distribuida y posee implementos que aportan a la preparación de los alimentos. **(ANEXO #5)**

---

<sup>36</sup> Puje: es la negociación de los proveedores con el Hospital, al presentar los productos, cotizaciones y beneficios que pueden ofrecer.

## **2.2 Análisis FODA**

**Importancia:** El FODA es una herramienta que permitirá identificar los factores externos e internos del servicio de catering del Hospital de la Policía, como son las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades. Los factores internos son manejables y susceptibles de cambio, mientras que los factores externos no son controlables o susceptibles de cambiar.

### **3.2.1 Evaluación de factores internos**

#### **2.2.1.1 Fortalezas:**

- El servicio de catering del Hospital de la Policía tiene experiencia de 20 años realizando el servicio de alimentación a los internos.  
El tiempo de funcionamiento del servicio de nutrición del Hospital de la Policía y la experiencia del personal que trabaja en este es una fortaleza para el catering del hospital.
- La mano de obra calificada es necesario para que las personas que están en contacto con los pacientes y quien está cerca de los alimentos tengan la suficiente experiencia, y en el Hospital de la Policía se ha observado que los empleados tienen capacitación en cuanto el servicio.
- El poseer un servicio doble que se enfoque en atender a los pacientes del hospital y al personal que trabaja en el mismo.
- El bajo costo de los tiquetes de los almuerzos a comparación del costo de los almuerzos que se venden fuera del hospital.

El personal policial tiene la opción de consumir el almuerzo en el hospital, fuera de este, y en el catering contratado por el Estado. El

personal civil tiene contratado por parte del Estado los almuerzos, por esta razón es muy importante comparar los precios de los almuerzos.

- El poseer productos de calidad, ya que los proveedores como los productos tienen que pasar pruebas de calidad que son requeridas para pertenecer a las subastas en Compras Públicas y ser calificados por el INCOP.

#### **2.2.1.2 Debilidades:**

- La falta de un Manual de Procedimientos bien estructurados y del conocimiento del mismo que permita la correcta realización de las funciones y la correcta elaboración de los alimentos afecta al producto y al servicio final que se da al cliente.

En el catering del hospital posee procedimientos por escrito que se encuentran registrados en el Manual de Procedimientos del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de la Policía, pero estos no se ponen en práctica al momento de trabajar en producción y servicio.

- La mala infraestructura de la cocina y mal estado de la maquinaria afecta a la producción, al producto final y al bienestar de los empleados.
- Falta de capacitación a los empleados en la correcta manipulación de los alimentos y aspectos sanitarios
- Falta de algunos implementos y maquinarias importantes como coches térmicos de alimentos.

## **2.2.2 Evaluación de factores externos**

### **2.2.2.1 Oportunidades:**

- Implementar mecanismos y tecnología como nueva maquinaria digital, coches térmicos y registro de pacientes por computadora que facilite el trabajo del personal del catering.
- Mejoramiento de la infraestructura con la adquisición de nuevos pisos antideslizantes, ventiladores y protectores de ventanas.
- La capacitación para el personal en aspectos sanitarios y de servicio.

### **2.2.2.2 Amenazas**

- El cambio de autoridades del Hospital de la Policía provoca cambios internos como; cambios de personal, Jefe de Nutrición y esto genera nuevas formas de administrar.
- Las condiciones o reglamentos en cuanto a servicio o producción que el hospital dispone como, la prohibición de venta de almuerzos para familiares de pacientes y prohibición de venta de comida diferente de las dietas.
- La existencia de otros sitios de comida cercanos al hospital pueden provocar menos consumidores en el comedor del hospital.



### 2.2.3 Matriz de factores importantes en el catering.

La matriz muestra los factores que son importantes para un buen desempeño del catering hospitalario, a través de estos factores se pueden evaluar las fortalezas y debilidades que tiene el catering en la matriz de prioridad de análisis interno.

**Cuadro 19: Matriz de factores importantes en el catering**

Catering Hospital de la Policía				
Factor	Importancia	I. ponderada	Efectividad	Producto
Servicio al cliente	10	0,128205128	4	0,512820513
Capacidad administrativa	9	0,115384615	4	0,461538462
Diferencia de dietas	8	0,102564103	5	0,512820513
Variedad del servicio	8	0,102564103	4	0,41025641
Seguridad industrial	10	0,128205128	3	0,384615385
Promoción	8	0,102564103	2	0,205128205
Experiencia	10	0,128205128	4	0,512820513
Precio	8	0,102564103	4	0,41025641
Manejo de proveedores	7	0,08974359	2	0,179487179
Sumatoria	78	1		3,58974359

**Fuente:** Mrs. Arteaga Edwin; Marketing Hotelero; Apuntes de Clase, 2010.

**Elaborado por:** Nathaly Yépez.

### 2.2.3.1 Matriz de prioridad análisis interno

Esta matriz representa la relación entre fortalezas y debilidades con los factores de importancia anteriormente vistos, para darles puntuaciones de mayor a menor, siendo 10 la mayor puntuación. El resultado obtenido es el orden de importancia de cada una.

**Cuadro 20: Matriz de prioridad análisis interno**

Matriz de prioridad análisis interno	Servicio al cliente	Capacidad administrativa	Diferencia de dietas	Variedad del servicio	Seguridad industrial	Promoción	Experiencia	Precio	Manejo de proveedores	Total	Prioridad
<b>Fortalezas</b>											
Experiencia	9	9	8	8	7	6	10	6	8	71	1
Personal calificado	10	7	7	8	8	6	10	6	8	70	2
Diferente giro del servicio	7	8	6	9	6	7	8	7	6	64	5
Precios bajo	6	8	8	7	6	8	6	10	8	67	4
Productos de calidad	6	6	7	7	8	8	8	9	9	68	3
<b>Debilidades</b>											
Falta de políticas	9	10	6	6	7	7	8	6	9	68	1
Mala infraestructura	7	7	7	8	10	7	7	7	6	66	2
Maquinaria en mal estado	7	7	7	8	10	7	7	7	6	66	2
Mala manipulación de alimentos	7	7	7	7	9	7	9	7	6	66	2
Aspectos sanitarios	7	7	7	7	9	7	8	7	6	65	3

**Fuente:** Mrs. Arteaga Edwin; Marketing Hotelero; Apuntes de Clase, 2010.

**Elaborado por:** Nathaly Yépez.

### 2.2.3.2 Matriz de evaluación análisis interno

La matriz de evaluación de análisis interno se realiza para conocer si las debilidades son más fuertes que las fortalezas o viceversa.

Cada una de las calificaciones totales de la matriz de es dividida para su sumatoria total y así obtener la calificación ponderada.

La evaluación de importancia se realiza al conocer la calificación total de cada una de las fortalezas y debilidades.

**Cuadro 21 Puntaje de Fortalezas y Debilidades**

Fortalezas	Puntaje	Debilidades	Puntaje
Importante	4	Importante	2
Menor	3	Menor	1

**Fuente:** Mrs. Arteaga Edwin; Marketing Hotelero; Apuntes de Clase, 2010.

**Elaborado por:** Nathaly Yépez.

Multiplicando la calificación ponderada por la evaluación de importancia obtenemos la efectividad ponderada, si el total de la efectividad ponderada es mayor a 2,5 el catering tiene grandes fortalezas y si el total es menor que 2,5 se tiene graves debilidades.

La matriz de análisis interno indica que el catering del Hospital de la Policía posee fortalezas importantes y debilidades que se pueden convertir en fortalezas al aplicar el plan de mejoramiento.

La matriz de evaluación dio un resultado de **2,9** lo que indica que las fortalezas son más grandes que las debilidades.

**Cuadro 22: Matriz de evaluación análisis interno**

Fortalezas	Calificación total	Calificación ponderada	Evaluación de importancia	Efectividad ponderada
Experiencia	71	0,105812221	4	0,42324888
Personal calificado	70	0,104321908	4	0,41728763
Diferente giro del servicio	64	0,09538003	4	0,38152012
Precios bajo	67	0,099850969	3	0,29955291
Productos de calidad	68	0,101341282	4	0,40536513
Debilidades				
Falta de políticas	68	0,101341282	2	0,20268256
Mala infraestructura	66	0,098360656	2	0,19672131
Maquinaria en mal estado	66	0,098360656	2	0,19672131
Mala manipulación de alimentos	66	0,098360656	2	0,19672131
Aspectos sanitarios	65	0,096870343	2	0,19374069
Total	671	1		2,91356185

**Fuente:** Mrs. Arteaga Edwin; Marketing Hotelero; Apuntes de Clase, 2010.

**Elaborado por:** Nathaly Yépez.

## 2.2.4 Matriz de prioridad análisis externo

La matriz de prioridad de análisis externo relaciona las oportunidades y amenazas con aspectos externos importantes del catering, y a través de una puntuación del mayor a menor, siendo 10 mayor obtener el orden de importancia de las amenazas y oportunidades.

**Cuadro 23: Matriz de prioridad análisis externo**

Matriz de prioridad análisis externo	Tamaño de la demanda	Competencia	Proveedores	Clientes	Total	Prioridad
<b>Oportunidades</b>						
Mejora tecnológica	6	8	9	7	30	1
Adquisición de nuevos equipos	7	6	7	8	28	2
Capacitaciones a los empleados	7	7	7	9	30	1
<b>Amenazas</b>						
Cambio de administrador	6	6	8	7	27	3
Reglamento impuesto por el hospital	8	7	8	9	32	2
Competencia indirecta	9	10	6	8	33	1

**Fuente:** Mrs. Arteaga Edwin; Marketing Hotelero; Apuntes de Clase, 2010 **Elaborado por:** Nathaly Yépez.

### 2.2.4.1 Matriz de evaluación análisis externo

La matriz de evaluación de análisis externo se realiza para conocer si las oportunidades son más grandes que las amenazas o viceversa.

Cada una de las calificaciones totales de la matriz es dividida para su sumatoria total y así obtener la calificación ponderada.

La evaluación de importancia se realiza al conocer la calificación total de cada una de las oportunidades y amenazas.

**Cuadro 24 Puntaje de Oportunidades y amenazas**

Oportunidades	Puntaje	Amenazas	Puntaje
Importante	4	Importante	1
Menor	3	Menor	2

**Fuente:** Mrs. Arteaga Edwin; Marketing Hotelero; Apuntes de Clase, 2010.

**Elaborado por:** Nathaly Yépez.

Multiplicando la calificación ponderada por la evaluación de importancia obtenemos la efectividad ponderada, si el total de la efectividad ponderada es mayor a 4 el catering tiene grandes oportunidades y si el total es menor que 1 se tiene graves amenazas.

La matriz de evaluación dio un resultado de 2,6 lo que indica que no tiene graves amenazas ni grandes oportunidades, se encuentra en un nivel estable pero es aconsejable buscar en el futuro nuevas oportunidades.

**Cuadro 25: Matriz de Evaluación Análisis Externo**

Oportunidades	Calificación total	Calificación ponderada	Evaluación de importancia	Efectividad ponderada
Mejora tecnológica	30	0,166666667	4	0,666666667
Adquisición de nuevos equipos	28	0,155555556	4	0,622222222
Capacitaciones a los empleados	30	0,166666667	4	0,666666667
Amenazas				
Cambio de administrador	27	0,15	2	0,3
Reglamento impuesto por el hospital	32	0,177777778	1	0,177777778
Competencia indirecta	33	0,183333333	1	0,183333333
Total	180	1		2,616666667

**Fuente:** Mrs. Arteaga Edwin; Marketing Hotelero; Apuntes de Clase, 2010.

**Elaborado por:** Nathaly Yépez

### 2.3. Seguridad alimentaria en la preparación de menús.

#### Introducción:

La seguridad alimentaria es la preparación de alimentos nutritivos, agradables y que no representan riesgos para la salud del consumidor.

La preparación de alimentos para los pacientes y personal del hospital debe tener todos los aspectos sanitarios necesarios, sobre todo para el cuidado de la salud de las personas más vulnerables.

El desarrollo tecnológico y las exigencias de clientes y consumidores por recibir un buen servicio y productos de calidad, han llevado a aplicaciones de sistemas

como el “HACCP”<sup>37</sup> que minimicen riesgos de enfermedades por contaminación de alimentos por origen químico y bacteriológico.

**Objetivo:** “El objetivo principal del sistema “HACCP” es el de garantizar un alimento seguro y de alta calidad para el consumidor, a través de la identificación de riesgos y control, llevando estadísticas o record de los mismos.”<sup>38</sup>

En el servicio de nutrición del Hospital de la Policía no se ha realizado el debido análisis de riesgos de contaminación de alimentos con sustancias químicas, debido a que no existe control frecuentemente en los momentos críticos en que un alimento puede ser contaminado, como por ejemplo en el momento del transporte, preparación y cocción.

El plan HACCP no es un sistema libre de riesgos, está diseñado para minimizar y proteger la industria alimenticia y al consumidor.

El siguiente cuadro comparativo del (HACCP) indica los puntos críticos que se pueden presentar en el catering y si el Hospital está controlando y poniendo en práctica o no.

---

<sup>37</sup> HACCP: (Hazard and Control Critical Point) ANÁLISIS DE RIESGOS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL

<sup>38</sup> Ing. Jaime Guamialamá, “Sanitación”, Apuntes de clase, 2006



**Cuadro 26 Cuadro comparativo del (HACCP)**

Los puntos de control críticos (HACCP)	Hospital de la Policía		Detalles
	Si se aplica	No se aplica	
Uso de mallas para el cabello		X	
Uso de guantes al manipular alimentos	X		
Uso de guantes al servir los alimentos		X	Se debe usar guantes al entregar alimentos
Uso de gorros para el cabello	X		
Temperaturas de cocción correcta	X		
Lavado correcto de alimentos	X		
Uso correcto de uniformes		X	Los uniformes no son completos
Lavado y desinfección constante de manos		X	
Temperaturas de almacenamiento correctas	X		
Lavado y desinfección de mesones de trabajo		X	No se realiza constantemente
Lavado y desinfección de material de trabajo	X		
Temperaturas de exhibición correctas		X	No tienen temperaturas ni tiempos adecuadas

**Elaborado por:** Nathaly Yépez

Existen cinco causas principales por que las personas se enferman al consumir alimentos preparados en una cocina, estos son:

**1.- Malos proveedores:** El mal transporte de los alimentos o manipulación excesiva por parte de los proveedores puede dañar o contaminar un producto antes de que este llegue a la cocina.

Los proveedores con los que actualmente trabaja el Hospital de la Policía cumplen con todos los requisitos sanitarios y normas HACCP, puesto que esto es un requisito necesario para ser apto en el INCOP.

**2.- Temperaturas de cocción inadecuadas:** La temperatura inadecuada al momento de la cocción puede dañar los alimentos y causar la pérdida de nutrientes.

**3.-Temperaturas de exhibición inadecuadas:** Los alimentos ya cocidos o crudos requieren de temperaturas específicas para su exhibición ya sea en refrigeración o al ambiente.

### **Exhibición de alimentos calientes**

- “Mantenga los alimentos calientes que son potencialmente peligrosos a 135°F (57°C) o más.
- Use únicamente equipo para exhibición caliente que pueda mantener los alimentos a 135°F (57°C) o más.
- Nunca utilice equipo de exhibición caliente para recalentar la comida.
- Revise la temperatura al menos cada cuatro horas con un termómetro.
- Los coches térmicos deben mantener los alimentos a 135°F (57°C) o más.
- Proteja los alimentos de contaminantes por medio del uso de tapas o protectores contra estornudos.”<sup>39</sup>

### **Exhibición de alimentos fríos**

- “Mantenga alimentos fríos que son potencialmente peligrosos a 41°F (5°C) o menos.

---

<sup>39</sup> Angela M. Fraser, Ph.D., Profesora Asociada, Especialista en Inocuidad Alimentaria.

- Use únicamente equipo para exhibición fría que pueda mantener los alimentos a 41°F (5°C) o menos.
- No almacene alimentos directamente sobre hielo.
- Revise la temperatura al menos cada cuatro horas con un termómetro.
- Prepare pequeñas cantidades de alimentos de tal manera que no sea necesario mantener la comida por largos períodos de tiempo.”<sup>40</sup>

**4.- Instalaciones:** Para evitar cualquier tipo de contaminación de alimentos se requiere de limpieza y desinfección constante de (pisos, ventanas, equipos y paredes).

“La limpieza y desinfección hospitalaria Terminal o completa se sugiere una vez a la semana. El día en que se realice esta limpieza y desinfección hospitalaria, debe retirarse el cielo falso, sacudir el polvo de todas las áreas, mover los muebles y proceder a su limpieza.”<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Angela M. Fraser, Ph.D., Profesora Asociada, Especialista en Inocuidad Alimentaria.

<sup>41</sup> <http://www.plagasydesinfeccion.com/limpieza/limpieza-y-desinfeccion-hospitalaria.html>

“Como en cualquier cocina profesional, un hospital debe implantar en su cocina un sistema eficaz de limpieza y desinfección. No sólo se aplicarán los productos de limpieza y desinfectantes indicados como soluciones de cloro, sino que bajo ningún concepto se utilizarán las escobas. En lugar de aplicar la limpieza en seco, se seguirá una técnica húmeda o por arrastre que se realiza a diario.”<sup>42</sup>

El Hospital de la Policía realiza fumigaciones contra plagas cada tres meses.

**5.- Falta de higiene de los manipuladores de alimentos:** Los manipuladores son las personas que están en mayor contacto con los alimentos, la higiene de sus manos, cuerpo y uniformes es necesaria para evitar la contaminación de los alimentos con suciedad o microorganismos.

Si un empleado tiene los síntomas o se ha confirmado que tiene una enfermedad en especial virus que se reproducen con más rapidez, es aconsejable darle reposo hasta su recuperación y si esta enfermedad es permanente es necesario que esta persona no tenga contacto en absoluto con la producción de alimentos.

Las enfermedades más peligrosas al momento de la preparación de alimentos son hepatitis, gripe, tos, tuberculosis, VIH, etc.

---

<sup>42</sup> [www.institutosilestone.com](http://www.institutosilestone.com)

### 2.3.1 Instalaciones

Las instalaciones de cocinas requieren de correcto diseño, distribución de áreas, servicios sanitarios, pisos, paredes, puertas, ventanas, instalaciones eléctricas, utensilios y equipos, etc.

Los pisos deben ser antideslizantes de preferencia de colores claros, las paredes deben de la cocina precisa pinturas durables y resistentes, fáciles de limpiar y de alta calidad, cada área de la cocina debe contar con una iluminación específica y lámparas de techo.

Las instalaciones y equipos deben mantenerse limpias y en buen estado para prevenir la contaminación de los alimentos, se debe evitar la entrada de plagas como roedores e insectos que pueden causar enfermedades. **(ANEXO #6)**

Todas las áreas de la cocina que tienen cercanía con los alimentos o con los manipuladores de los mismos tienen que mantenerse limpios y desinfectados desde la recepción de alimentos, almacenamiento, producción y exhibición.

En el Hospital de la Policía se realizan mantenimientos correctivos y preventivos:

**Mantenimiento correctivo:** Este es realizado cuando parte de la instalación o maquinaria sufrió algún desperfecto o daño. (Si el mantenimiento resulta demasiado costoso es preferible comprar nueva maquinaria)

**Mantenimiento preventivo:** Este es realizado cada cuatro meses, se realiza en especial a:

- Tren de lavado de vajilla
- Banda transportadora de vajilla
- Coches térmicos
- Coches de baño maría
- Hornos a vapor
- Hornos a gas
- Marmitas
- Refrigeradores y cuartos fríos

### **2.3.1.1 Descripción de las instalaciones.**

#### **2.3.1.1.1 Puertas**

Las puertas deben ser de un material no absorbente, lisas para evitar la retención de polvo y suciedad, debe ser ancha para permitir la buena circulación de las personas.

Deben existir las suficientes puertas en todas las áreas de la cocina y estas deben estar cerradas la mayoría del tiempo.

El material de las puertas de la cocina del Hospital de la Policía es de madera lo que provoca la acumulación de suciedad, grasa y la dificultad de su limpieza, las puertas si son lo suficientemente grandes para permitir el correcto ingreso y salida de las personas, no existen las suficientes puertas para dividir los espacios físicos de la cocina.

#### **2.3.1.1.2 Techos**

Los techos deben ser de fácil limpieza, colores claros como blanco, hueso o colores pastel, material no absorbente y acústico, la pintura debe ser lavable o de caucho.

El techo de la cocina del Hospital cumple con los requisitos antes vistos y esto permite que no se acumule suciedad que pueda caer en los alimentos.

#### **2.3.1.1.3 Paredes**

Paredes de material impermeable, no absorbentes, de colores claros, textura liza sin entradas ni grietas para evitar la acumulación de polvo, de fácil limpieza y de una altura de dos metros o más.

Es preferible que las paredes sean cubiertas de baldosas de color blanco y de un material liso para facilitar la limpieza y si estas no tienen baldosa deben ser pintadas de colores claros como blanco y de un material lavable o de caucho.

Las paredes de la cocina del hospital requieren mejoras (alizar y pintar) ya que se encuentran deterioradas por los años.

#### **2.3.1.1.4 Ventanas**

Las ventanas deben ser construidas de manera que eviten la acumulación de polvo, deben ser de un material fácil de limpiar, si es de madera lisa las ventanas deben tener mallas que no permita la entrada de insectos o roedores y que estas sean de fácil limpieza.

Las ventanas de la cocina no poseen mallas que las cubra y eviten la entrada de roedores.

#### **2.3.1.1.5 Redes de agua**

Las tuberías de agua potable, agua de desechos, aire comprimido, vapor y combustible deben estar diferenciadas por colores distintos para cada una de ellas.

Las tuberías de desechos deben estar separadas de las de agua potable además, se deberá tener distribuidores y purificadores de agua.

Las tuberías de todo el hospital están diferenciadas por colores de acuerdo a su contenido pero en el área de cocina no poseen de purificadores de agua, que son de suma importancia para la salud de los empleados y el cuidado de los alimentos.

#### **2.3.1.1.6 Lavado de vajilla y utensilios**

El lavado de la vajilla y utensilios se puede hacer en una lavadora de platos o como realizan los empleados de nutrición, manualmente en un lavadero de tres compartimientos de acero inoxidable que tiene suficiente espacio.

La desinfección de utensilios se debe realizar con alcohol industrial o vapor.

En el Hospital de la Policía se desinfectan los cubiertos con alcohol etílico.



### **2.3.1.1.7 Instalaciones eléctricas**

Se debe evitar la presencia de cables colgantes y el contacto de cables con las personas que trabajan en la cocina, en la cocina del hospital no se encuentran cables visibles que puedan ocasionar algún problema.

### **2.3.1.1.8 Iluminación**

Debe de existir una adecuada iluminación en las áreas de producción esta puede ser natural o artificial, la intensidad luminosa de áreas de producción o decoración es de 500 a 1000 “luxes”<sup>43</sup>, pasillos 2000 luxes, otros auxiliares 300 luxes.

La iluminación artificial y solar que ingresa a la cocina del hospital permite el correcto desenvolvimiento en las funciones de los empleados.

Los focos del área de Nutrición y Dietética son de 60 W de tipo fluorescente de color blanco suave, en las oficinas se utilizan focos ahorradores de 15W.

### **2.3.1.1.9 Ventilaciones**

La ventilación es indispensable para la calidad de los alimentos, el buen desempeño de los trabajadores, y evita olores de la comida.

La temperatura del ambiente de la cocina no debe de exceder los 28°C, los ventiladores deben estar en la pared, y deben tener mallas removibles para facilitar la limpieza.

---

<sup>43</sup> Luxes o lux; es la unidad de medida para la iluminación.

La ventilación de la cocina del hospital no es la correcta ya que no tienen ventiladores y esto provoca acumulación de olores y temperaturas altas que afecta en el desempeño de los empleados.

#### **2.3.1.1.10 Maquinaria y equipos**

La maquinaria debe ser de preferencia de acero inoxidable, para facilitar la limpieza. Las mesas de trabajo deben tener los bordes redondos de material impermeable y fijado en el piso.

La cocina del Hospital de la Policía si cumple con los requisitos anteriores de maquinaria y mesones.

#### **2.3.1.1.11 Implementos de limpieza**

Los implementos de limpieza deben guardarse lejos del lugar donde se almacenan los alimentos o del área de producción, para evitar la contaminación de alimentos con sustancias químicas, en la cocina del hospital los implementos de limpieza son guardados lejos de los alimentos fuera del área de producción y bodega.

#### **2.3.2 Contaminación de alimentos**

Los alimentos pueden tener algunas fuentes de contaminación que van desde el transporte de los proveedores, la mala manipulación de los alimentos por parte de los empleados, hasta el momento del servicio. Existen cuatro formas de contaminación:

### **2.3.2.1 Contaminación Química**

“Este tipo de contaminación se produce cuando se encuentran sustancias tóxicas en los alimentos como: desinfectantes, jabón, fungicidas, insecticidas, perfumes y toda sustancia química que no son permitidas en los alimentos.”<sup>44</sup>

### **2.3.2.2 Contaminación Biológica**

Este tipo de contaminación se produce cuando se presentan microorganismos en los alimentos como: parásitos, levaduras, bacterias, hongos, mohos y virus, la existencia de estos en alimentos puede causar enfermedades y hasta la muerte de quien los consuma.

### **2.3.2.3 Contaminación Física**

Este tipo de contaminación se da cuando hay presencia de sustancias extrañas en los alimentos como: polvo, vidrios, plástico, pelos, sangre, mugre, gusanos, cucaracha, etc.

### **2.3.2.4 Contaminación Radioactiva**

Este tipo de contaminación se da por la presencia de radiaciones en los alimentos, debido a las descargas radioactivas, como: descargas radioactivas de ensayos nucleares.

---

<sup>44</sup> Ing. Jaime Guamialamá, “Sanitación”, Apuntes de clase, 2006

Todas estas sustancias, microorganismos y sustancias químicas se las puede encontrar en los utensilios, maquinaria, manipuladores y mesones, de esta manera se relacionan con los alimentos.

Los alimentos del Hospital de la Policía no están exentos de contaminarse con sustancias químicas o microorganismos, puesto que no se tiene el cuidado debido al momento de la recepción, preparación y servicio de alimentos.

### **2.3.3 Enfermedades producidas por alimentos**

“Las enfermedades causadas por alimentos son una de las más comunes en las personas, estas pueden causar secuelas en la salud y pueden causar la muerte en algunos casos. Existen tres tipos de enfermedades causadas por ingerir alimentos contaminados.”<sup>45</sup>

#### **2.3.3.1 Infección por alimentos**

“Son enfermedades que se presentan por ingerir alimentos contaminados con hongos, parásitos, o bacterias.”<sup>46</sup>

#### **2.3.3.2 Intoxicación por alimentos**

“Esta enfermedad se da por ingerir alimentos con microorganismos que pueden reproducirse y generar toxinas.”<sup>47</sup>

---

<sup>45</sup> Ing. Jaime Guamialamá, “Sanitación”, Apuntes de clase, 2006

<sup>46</sup> Ing. Jaime Guamialamá, “Sanitación”, Apuntes de clase, 2006

<sup>47</sup> Ing. Jaime Guamialamá, “Sanitación”, Apuntes de clase, 2006

**Cuadro 27 Enfermedades causadas por los alimentos**

<b>Microbio</b>	<b>Fuentes</b>	<b>Síntomas</b>	<b>Duración de los síntomas</b>	<b>Prevención</b>
<b>Salmonella</b>	Huevos; carne de aves; otras carnes; leche y productos lácteos sin pasteurizar	Dolor de cabeza; dolor abdominal; diarrea; fiebre; náusea	Comienzan entre 8 y 48 horas después de comer el alimento contaminado. Duran de 1 a 8 días.	Cocinar las carnes tan pronto se descongelan. Cocinar bien las carnes hasta que no estén rosadas por dentro y los jugos no estén rosados. Compre huevos refrigerados y manténgalos refrigerados
<b>E.coli y E. coli 0157:H7</b>	Contaminación con excremento; leche sin pasteurizar; productos de carnes molidas; vegetales crecidos con estiércol.	Dolor de cabeza; diarrea; dolor abdominal severo. hemorrágica; diarrea con sangre; fiebre leve; vómitos; náuseas; (anemia severa y fallo de los riñones).	Los de E.coli 0157:H7 comienzan de 3 a 9 días después de comer el alimento contaminado. Duran de 2 a 9 días, si no hay complicaciones.	Evitar productos si pasteurización, lavar frutas y verduras antes de consumir, cocinar bien las carnes.
<b>Clostridium perfringens</b>	Carnes, incluyendo las de aves; frijoles refritos; salsas con jugo de carne	Diarrea; dolor abdominal	Comienzan entre 6 y 24 horas después de comer el alimento contaminado. Pueden durar hasta 24 horas. La enfermedad puede ser severa para las personas de edad avanzada.	Cuando use el estilo "buffet," mantenga las comidas calientes por lo menos a 42° C y las frías a 4,5° C o menos. El alimento que sobra, divídalo en porciones pequeñas y almacene en envases poco profundos.
<b>Listeria monocytogenes</b>	Leche sin pasteurizar y quesos blandos; vegetales de hoja; mariscos; carnes de ave; patés de carne; ensaladas	Fiebre repentina; escalofríos; dolor de cabeza; dolor de espalda; a veces, dolor abdominal y diarrea.	Comienzan dentro de las 24 horas después de comer el alimento contaminado. Dura entre 2 y 7 días.	Cocinar bien los alimentos de origen animal. Comprar leche pasteurizada. No usar estiércol para los huertos caseros.
<b>Clostridium botulinum</b>	Carnes; vegetales y mezclas con vegetales, pescados y mariscos; pescado ahumado, que han sido envasados en la casa incorrectamente	Visión doble; dificultad en tragar; dificultad con el habla; parálisis respiratoria; índice de mortalidad cerca de 20%.	Los síntomas pueden aparecer entre 12 y 36 horas después de comer el alimento contaminado. En algunos casos, toma más tiempo. La recuperación es lenta.	Si envasa vegetales, carnes o pescados en la casa, Utilice una envasadora a presión para envasar vegetales, carnes o pescados. La toxina se destruye hirviendo el alimento por 10 minutos.
<b>Staphylococcus aureus</b>	Ensaladas con huevos, papas, pollo o macarrones; natillas y flanes; jamón; salame; queso.	Vómitos; diarrea; dolor abdominal; debilidad	Los síntomas aparecen de repente entre 2 y 8 horas después del consumo. Duran entre 1 y 2 días.	Seguir las medidas de prevención

**Fuente:** <http://www.foodsafety.gov/~fsg/bac/sbug.html>

**Elaborado por:** Nathaly Yépez

### **2.3.3.3 Envenenamiento por alimentos**

“El envenenamiento se produce por ingerir alimentos que contienen sustancias químicas como: plaguicidas, fungicidas y otros.”<sup>48</sup>

### **2.3.4 Transporte de alimentos**

Los alimentos deben transportarse en condiciones higiénicas en lugares protegidos de la contaminación, de plagas y con temperaturas que sean adecuadas para mantener la calidad de los alimentos.

Los vehículos o recipientes que transportan alimentos deben estar limpios y deben ser de fácil limpieza estos tienen que estar en temperaturas de 5<sup>0</sup>C o menos para comida fría, o 63<sup>0</sup>C o más para comida caliente.

### **2.3.5 Almacenamiento de alimentos**

Los alimentos se pueden almacenar en algunos lugares dependiendo el tipo de alimento y el estado en que estos se encuentren como:

- Alimentos secos se deben de almacenar en bodegas que estén cerca de las áreas de preparación de alimentos y deben tener una adecuada ventilación y una temperatura de 5<sup>0</sup>C a 20<sup>0</sup>C
- Los alimentos que necesitan refrigeración deben estar a una temperatura de 5<sup>0</sup>C o a 0<sup>0</sup>C, alimentos de congelación deben estar de 0<sup>0</sup>C a – 20<sup>0</sup>C

---

<sup>48</sup> Ing. Jaime Guamialamá, “Sanitación”, Apuntes de clase, 2006

Los recipientes donde se deposita alimentos deben estar limpios o secos para evitar la contaminación, los recipientes que contienen alimentos no deben estar cerca del piso, de cañerías, o de productos de limpieza.

Es aconsejable el momento del almacenamiento y consumo de productos utilizar una regla de almacenamiento. “lo primero que entra es lo primero que sale” (PEPS) (por sus siglas en ingles, FIFO)

Esto sirve para que los alimentos tengan una mejor rotación y evitar que los alimentos se dañen.

### **2.3.6 Preparación de alimentos**

En el momento de la preparación de alimentos intervienen algunos factores importantes como manipuladores, utensilios, mesones y temperaturas de cocción.

Para una correcta y eficiente preparación de alimentos es necesario seguir los siguientes pasos:

Cumplimiento de las normas de higiene personal de todos los empleados.

- Manejo de alimentos en forma sanitaria e higiénica.
- Destrucción de organismos patógenos con la cocción.
- Lavado y desinfección completo de todos los alimentos.
- Tener un mínimo manipuleo de alimentos antes, durante, y después de la cocción.

### **2.3.6.1 Limpieza en la manipulación de alimentos**

La limpieza de alimentos es la eliminación de polvo suciedad y otras sustancias que se encuentren en la superficie de los alimentos.

La manera más eficiente y recomendada para la limpieza de alimentos es con agua en temperaturas adecuadas dependiendo del alimento, un tiempo de frotación con las manos o cepillos para eliminar todo tipo de suciedad en las partes más difíciles de limpiar.

### **2.3.6.2 Desinfección en la manipulación de alimentos**

La desinfección de instrumentos y maquinaria que se encuentra en contacto con alimentos se debe hacer con agua a temperaturas elevadas y desinfectantes.




Para una mejor desinfección se puede utilizar desinfectantes como: yodo, flúor y cloro.

### **2.3.6.3 Temperaturas de preparación de alimentos**

El siguiente cuadro muestra las temperaturas óptimas en que se debe tener los alimentos crudos y cocidos.



**Cuadro 28: Temperaturas de preparación de alimentos**

Temperaturas	Centígrados	Temperaturas	Centígrados
Congelación	-40 °C /-18 °C	Eliminación de bacterias con temperaturas bajas 	
Almacenamiento de helados	-12 °C		
Refrigeración	5 °C / 0 °C		
Exhibición alimentos fríos	5 °C		
Temperaturas de riesgo Excepto en 		Almacenamiento de huevos	7 °C o menos
		Almacenamiento de verduras	8 °C
		Refrigeración máxima de enlatados	10 °C
		Máxima de almacenamiento alimentos secos	21 °C
		Exhibición de alimentos calientes	57 °C
Mínima cocción de mariscos carne de res, cordero y cerdo	63 °C o mas	Eliminación de bacterias con temperaturas altas 	
Mínima carne molida, inyectadas o marinadas.	68 °C o mas		
Mínima de cocción aves y carnes rellenas	74 °C o mas		
Cocción en microondas o recalentamiento menos en microondas	74 °C		
Recalentamiento en microondas	82 °C o mas		
Pasteurización de la leche	64 °C X más de 30 minutos 72 °C X más de 30 segundos 74 °C X más de 15 segundos 128 °C X más de 3 segundos		
Punto ebullición agua	91 °C en la sierra 100 °C en la costa		
Pasteurización de enlatados	128 °C		
Fritura de aceite	160 °C mínima 180 °C máxima y optima		
Punto de humo aceite Mínima	220 °C		

**Fuente:** Ing. Jaime Guamialamá, “Sanitación”, Apuntes de clase, 2006

**Elaborado por:** Nathaly Yépez

### **2.3.7 Higiene del personal que tiene contacto con alimentos**

Los empleados son una parte fundamental en la preparación de alimentos en una cocina ya que contribuyen a la elaboración de menús y limpieza de productos, por esto es indispensable que los manipuladores sean personas capacitadas para una buena manipulación y preparación de alimentos.

Los empleados que estén en contacto con los alimentos constantemente deben tener buena presencia e higiene personal, debe estar en condiciones óptimas de salud, poseer permiso sanitario para trabajar con alimentos y presentar dos veces al año exámenes de sangre, orina, heces y bucal.

Cuando los manipuladores padezcan de síntomas como: diarrea, vómito, fiebre, tos, gripe, hongos, infecciones, lastimaduras en la piel y enfermedades como hepatitis no puede tener contacto con los productos y alimentos terminados.

#### **2.3.7.1 Desinfección y lavado de manos**

Los manipuladores de alimentos deben lavarse las manos por veinte segundos, lavando codos, manos y uñas con suficiente agua y jabón.

Este proceso se debe realizar cuando:

- Inicie y termine su jornada de trabajo
- Antes de ponerse guantes
- Si se ha tocado el cabello o cara
- Después de usar los servicios sanitarios

- Antes y después de manipular alimentos crudos o cocinados
- Después de tocar dinero
- Después de hacer limpieza o tocar productos químicos
- Después de sacar la basura
- Después de estornudar

El personal que trabaja en la cocina del Hospital de la Policía, manipulando y sirviendo alimentos no realiza todos los puntos antes vistos para la higiene personal como: lavado frecuente de manos después de tocarse la cara, después de manipular alimentos y antes de usar guantes, además no existe la supervisión previa y constante de estos procesos.

#### **2.3.7.2 Higiene personal de los empleados de cocina**

El manipulador de alimentos debe tener excelentes hábitos de higiene personal, esto para evitar que al tener contacto con los alimentos estos se contaminen de bacteria, suciedad, mugre, hongos, etc.

Todos los manipuladores deben realizar los siguientes hábitos de higiene:

- Baño diario antes y después de cada jornada de trabajo.
- Higiene oral después de cada comida
- Lavado y desinfectado de manos frecuentemente.
- No fumar, masticar chicle, comer, escupir o realizar hábitos antihigiénicos en áreas de trabajo.
- Tener uñas cortas, limpias y sin esmalte.
- No tener joyas al momento de manipular los alimentos.

- Utilizar los uniformes limpios y de manera adecuada.
- Utilizar cubiertos y por el mango.
- Evitar el uso de perfumes, colonias, cremas de aromas fuertes y permanentes.
- No tocarse o rascarse la cabeza o llevar los dedos a la cara.
- Secar el sudor con pañuelos desechables.
- Degustar los alimentos en recipientes de muestra y cubiertos especiales.
- Tener el cabello corto, limpio y recogido, es aconsejable utilizar mallas y gorro de cocina.

Se ha observado que muchos hábitos de higiene no son realizados en la cocina del hospital, puesto que los empleados no tienen el suficiente conocimiento y supervisión.

### **2.3.7.3 Uso de uniformes de forma adecuada**

El uso del uniforme en el área de cocina es indispensable para el adecuado desempeño de las funciones de los manipuladores de esta manera se logrará evitar la contaminación de partículas que se encuentren en la ropa con los alimentos. **(ANEXO #7)**

De igual manera se recomienda uniformes livianos y que el personal lo mantenga siempre impecables.

Para evitar la contaminación se recomienda:

- Guantes impermeables (cambiarse cada vez que manipule un género alimenticio diferente o cuando ya estén sucios)
- Usar malla y gorro de cocina.
- Usar delantales, mandiles y limpiones.
- Usar zapatos de cocina antideslizantes.
- No usar joyas, perfumes o bisutería.
- Tener las uñas cortas, limpias y desmaquilladas.
- No tener maquillaje, barba, bigote y cabello largo.

Los uniformes del personal de nutrición es el correcto y los empleados lo portan de manera adecuada, una de las observaciones con respecto al uniforme es la falta de uso de guantes y zapatos antideslizantes.

### **2.3.8 Áreas de trabajo en la cocina**

#### **2.3.8.1 Recepción de alimentos.**

Es el primer lugar donde llegan los alimentos después de los proveedores, su finalidad es recibir productos de proveedores, revisar la calidad de los mismos, hacer un conteo de cada unidad y pesar los productos que lo requieran.

##### **2.3.8.1.1 Requisitos del Área de Recepción.**

- El área de recepción debe estar ubicada estratégicamente en un lugar cercano a la bodega y de fácil acceso para los proveedores.
- Disponer de un lavadero de alimentos de acero inoxidable para sacar residuos de tierra o polvo de los alimentos.

- El área de recepción debe contar con todos los instrumentos necesarios como: balanzas, basculas plataformas, montacargas, entre otras.

El área de recepción de alimentos de la cocina del hospital está ubicada correctamente para recibir productos de los proveedores y pasarlos directamente a la bodega, el área de recepción no cuenta con un lavabo para el aseo de alimentos.

#### **2.3.8.1.2 Higiene en el área de recepción de alimentos.**

- Uno aspecto importante en el área de recepción de alimentos es recibir los insumos en buen estado, para dar un producto final en excelentes condiciones.
- Se debe mantener el área de recepción en óptimas condiciones de limpieza y desinfección, y de la misma manera todos los implementos a utilizar con los alimentos.
- En el área de recepción debe constar por escrito los productos recibidos tomando en cuenta: calidad, cantidad, registro sanitario, costo unitario y total de los productos.
- Se debe tomar en cuenta en las facturas y orden de compra que se reciba de acuerdo a lo que se pidió.

El bodeguero es el encargado de recibir los alimentos en la cocina del hospital, y se encarga de verificar la calidad de los productos, y registrar la cantidad pedida y recibida.

### **2.3.8.2 Almacenamiento de alimentos.**

Esta área debe ubicarse estratégicamente cerca de la recepción de alimentos, para un proceso más rápido y de menos peligro de contaminación, esta área está dividida en:

Bodega refrigerada, bodega no refrigerada, bodega del día.

#### **2.3.8.2.1 Bodega refrigerada.**

Esta bodega está compuesta en cuartos de refrigeración y cuartos de congelación que permiten que los alimentos se conserven en perfectas condiciones hasta por 6 meses en congelación y 5 días en refrigeración, en especial los alimentos de fácil descomposición como:

Carne, mariscos, pollo, mantequilla, frutas, verduras y lácteos.

#### **2.3.8.2.2 Bodega no refrigerada.**

En esta bodega se almacena alimentos no perecibles como víveres secos, cereales, leguminosos, conservas, azúcar, algunas frutas y vegetales, tubérculos y aceites.

“Las repisas de almacenamiento deben estar a 15 centímetros del suelo y 5 centímetros de la pared, para evitar el contacto de los alimentos con suciedad y químicos al limpiar.”<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> Ing. Jaime Guamialamá, “Sanitación”, Apuntes de clase, 2006

“La temperatura máxima de almacenamiento de alimentos secos es de 21<sup>0</sup>C.”<sup>50</sup>

#### **2.3.8.2.3 Bodega del día.**

La bodega del día cumple la función de almacenar los alimentos que se prepararan para ese día, esta bodega o refrigerador debe estar junto al área de producción.

En el refrigerador del día se puede descongelar los alimentos que se ocuparan el mismo día.

En esta bodega se debe contar con balanzas, estanterías, refrigerador, coche de transporte de alimentos y recipientes de diferente capacidad.

#### **2.3.8.2.4 Higiene en el área de almacenamiento.**

Es necesario cumplir con normas de higiene al momento de almacenar los alimentos como:

- Revisar en los alimentos sus etiquetas correspondientes.
- Verificar que el alimento se encuentre con la apariencia y temperatura correcta.
- En la verificación de la calidad de los alimentos se debe utilizar los sentidos de: tacto, vista y olfato.
- Se debe rechazar productos en cajas rotas, latas hinchadas, grandes cristales de hielos, alimentos secos que estén húmedos y alimentos con fechas de caducidad vencida.

---

<sup>50</sup> Ing. Jaime Guamialamá, “Sanitación”, Apuntes de clase, 2006



- Almacenar los productos inmediatamente después de verificarlos.
- Almacenar los alimentos cocidos en repisas arriba de los alimentos crudos.
- Los alimentos que entran primero son los primeros en ocuparse. (FIFO)
- Tener todos los alimentos con etiquetas de identificación y fecha.
- No tener elementos químicos cerca de los alimentos.
- El orden de almacenamiento debe coincidir con el kardex para facilitar el manejo de los alimentos de sus entradas y salidas.
- Periódicamente las bodegas deben ser desinfectadas y fumigadas.
- Botar las frutas que se encuentren deteriorados.
- Los alimentos deben ser colocados en recipientes limpios.

En la cocina del hospital si se cumplen los requerimientos de higiene antes vistos, se ha observado que los alimentos son almacenados sin etiquetas de fechas ni nombre de producto, puesto que se realiza adquisiciones semanales y no se tiene muchos productos en stock, la limpieza de la bodega se la realiza todas las noches y se realiza fumigaciones trimestrales.

### **2.3.8.3 Área de preparación de alimentos.**

Es donde se realiza la cocción de alimentos o preparación, para posteriormente hacer la entrega o exhibición de menús, se puede realizar la cocción de alimentos por medio de:

- Marmitas y cocinas de vapor.
- Cocinas eléctricas, parrillas, horno, freidora, sartén bascular y plancha.

#### **2.3.8.3.1 Higiene en el área de preparación de alimentos.**

- Mantener el área de preparación de alimentos limpia y desinfectada.
- Los manipuladores deberán estar correctamente uniformados y aseados.
- Mantener los alimentos fuera de la temperatura de 7 a 60<sup>0</sup>C para evitar la proliferación de bacterias.
- Utilizar métodos y temperaturas adecuadas de cocción para que los alimentos no pierdan sus características organolépticas.

En la cocina del hospital si se realiza aspectos higiénicos al momento de la preparación de alimentos.

#### **2.3.8.3.2 Cocción de los alimentos.**

- La cocción en agua se la consigue en temperatura de 100<sup>0</sup>C o 91<sup>0</sup>C en la ciudad de Quito.
- Cocción al vapor se da cuando los alimentos no tienen contacto con el agua de forma directa, esta forma de cocción mantiene de mejor forma los alimentos con un mejor aspecto.
- Cocer a baño maría es sumergir un recipiente que contenga un alimento en otro recipiente más grande con agua hirviendo, tener precaución de que el agua no hierva con fuerza.
- El método de cocción más atractivo es al freír los alimentos, los alimentos fritos son más sabrosos al paladar y pierden menos nutrientes al momento de la cocción pero aportan más grasas, las frituras deben tener temperaturas lo más

bajas posible, compatibles con productos fritos de buena calidad (170°C-180°C).

- Otro tipo de cocción es el estofado, este proceso consiste en trocear los alimentos y cocinarlos con vino o vinagre, especias, vegetales, hortalizas y más, es aconsejable utilizar ollas de presión para que los alimentos no pierdan sus nutrientes.
- La cocción por microondas sirve para la descongelación de alimentos de manera más rápida y para cocción de alimentos pre cocidos.

#### 2.3.8.3.3 Temperaturas mínimas de cocción de carnes.

**Cuadro 29: Temperaturas mínimas de cocción de carnes**

Producto	Centígrados	Fahrenheit	Tiempo
Pescado	63 °C	145 °F	15 segundos
Carnes molidas	68 °C	155 °F	15 segundos
Cerdo y res	63 °C	145 °F	15 segundos
Aves	74 °C	165 °F	15 segundos

**Fuente:** Ing. Jaime Guamialamá, “Sanitación”, Apuntes de clase, 2006

## CAPÍTULO III

### 3. INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA EL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

#### **Introducción:**

“Investigación de Mercado es la identificación, acopio, análisis, difusión y aprovechamiento sistemático y objetivo de la información con el fin de mejorar la toma de decisiones relacionada con la identificación y solución de los problemas y las oportunidades de marketing.”<sup>51</sup>

El tipo de información que se utilizara en las encuestas a médicos, pacientes y personal es: cualitativa y cuantitativa.

Las herramientas del mercado son utilizadas por las empresas para implantar las estrategias de Marketing y alcanzar los objetivos establecidos, que son:

Precio, promoción (comunicación), plaza (canales de distribución), clientes y producto.

#### **Proceso de investigación de mercado:**

A través del proceso de investigación de mercado se conoce las opiniones de pacientes, empleados, médicos y enfermeras acerca del servicio de nutrición del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional, los mismos que nos permite:

---

<sup>51</sup> Malhotra, Naresh K. Investigación de Mercados, Pearson Educación, Cuarta Edición, Mexico,2004 cap. I, pág. 7

1. “Descubrir y definir el problema, objetivos de la investigación y definir qué es lo que se quiere de la investigación.
2. Diseño de la investigación.
3. Muestreo, (cuántos y quiénes)
4. Recolectar información.
5. Análisis de la información”.<sup>52</sup>

Estos procesos se realizarán en el transcurso de la investigación de mercado.

### **3.1 Fuentes de información:**

#### **3.1.1 Fuentes primarias**

Las fuentes primarias son la recolección de datos o información de los consumidores como por ejemplo, los gustos y preferencias, a través de observaciones y encuestas y gracias a esto obtener resultados para satisfacer las necesidades de los usuarios.

En el Hospital de la Policía se realizarán encuestas para los pacientes, empleados, médicos y enfermeras.

Se realizarán observaciones de las instalaciones, maquinaria, manipulación de alimentos y servicio, para encontrar las falencias y proponer soluciones.

---

<sup>52</sup> Yaguno Ana; “Investigación de Mercados”; Apuntes de clase 2009

### **3.1.2 Fuentes secundarias**

La recopilación de datos históricos del hospital y del comedor se realizará para determinar la veracidad y eficiencia de la información y conocer de mejor forma el segmento de mercado y tamaño de la muestra.

### **3.2 Segmentación de mercado para pacientes**

“El segmento de mercado es la división de un todo o total en grupos más pequeños con las mismas características”<sup>53</sup>; la segmentación de mercado está dirigida a los pacientes del Hospital de la Policía.

Este grupo de personas estará segmentado por:

Geográfico o ubicación: Ecuatorianos, personas de la parte norte del país en especial de la ciudad de Quito, dado que la ubicación del hospital es en la Avenida Mariana de Jesús .

Demográfico: Que tenga un rango de edad de 10 a 60 años.

#### **3.2.1 Cálculo del tamaño de la muestra pacientes**

Mensualmente el Hospital de la Policía tiene 375 pacientes promedio como datos históricos, con un margen de error de 5%, un nivel de confianza del 95% y con una constante de 1,96.

---

<sup>53</sup> Santos José Luis; “Proyectos Hoteleros; Apuntes de clase 2010

### 3.2.1.1 Fórmula:

n= Muestra

P= Probabilidad de éxito (50%) (0,5)

Q=Probabilidad de fracaso (50%) (0,5)

N= Universo (375)

E= Margen de error (5%)

Z= Intervalo de Confianza (1,96)

$$n = \frac{N (PQ)}{\left\{ (N-1) \left( \frac{E^2}{Z^2} \right) \right\} + PQ}$$

$$n = \frac{375 \times 0,25}{\left\{ (375-1) \left( \frac{0,05^2}{1,96^2} \right) \right\} + 0,25}$$

$$n = \frac{93,75}{\{(374)(0,000651)\} + 0,25}$$

$$n = \frac{93,75}{0,49} \qquad n = 191$$

### 3.2.2 Diseño de la encuesta para pacientes

#### ENCUESTA PARA LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE LA POLICÍA NACIONAL PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA.

Buenos días/buenas tardes mi nombre es Nathaly Yépez soy estudiante de la Universidad Tecnológica Equinoccial, estoy realizando el Plan de Mejoramiento del servicio de nutrición y dietética y requiero de su colaboración para responder el siguiente cuestionario de carácter académico el cual me permitirá culminar mi tesis.

1.- Fecha de nacimiento Día:  Mes:  Año:

2.- Sexo Femenino  Masculino

3.- Causa de la estadía en el Hospital:

4.- El trato y atención que brinda el personal del servicio de nutrición es:

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

5.- ¿Qué deficiencias encuentra usted en el servicio, al momento de la entrega de alimentos?

-----

6.- ¿Los horarios de entrega de alimentos son adecuados?

Si  No



7.- ¿Considera usted que los alimentos recibidos se encuentran en temperaturas adecuadas?

Si  No

8.- ¿Considera usted que los utensilios son entregados en buenas condiciones y limpios?

Si  No

9.- ¿Considera usted que la cantidad de alimentos servida es la adecuada?

Si  No

10.- ¿Piensa usted que los empleados que entregan los alimentos disponen de vestimentas adecuada para el trabajo?

Si  No

11.- ¿Cree usted que los alimentos que recibe son variados y nutritivos?

Si  No

12.- ¿Los alimentos que recibe usted tienen, textura, olor y sabor agradable?

Si  No

13.- ¿Los alimentos que suministran a los pacientes están de acuerdo con lo que disponen los médicos?

Si  No

14.- ¿Ocasionalmente el médico visita y verifica que los alimentos estén acorde a lo que él dispuso?

Si

No

15.- Los alimentos que recibe diariamente están compuestos por:

a) Proteínas

b) Vitaminas

c) Minerales

d) Calorías

16.- ¿Qué sugeriría usted que se cambie o mejore en la preparación y servicio de alimentos?

-----

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

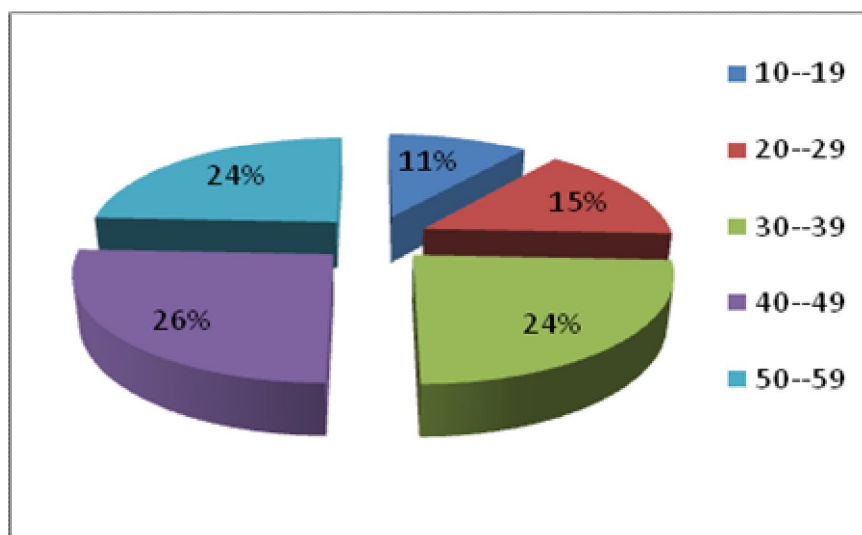
### 3.2.3 Tabulación y análisis de datos de encuestas de pacientes

PREGUNTA:

1.- ¿Qué edad tiene?

Descripción	Número	Porcentaje
10—19	21	11%
20—29	29	15%
30—39	46	24%
40—49	49	26%
50—59	46	24%
Total	191	100%

Gráfico 2



1) **Fuente:** Pacientes del Hospital de la Policía

2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez B

3) **Fecha:** Febrero 2011

### **Interpretación:**

La edad de los pacientes no es de mayor interés para la presente tesis, sin embargo los rangos establecidos permitirán que se preste un mayor cuidado en la atención para aquellas personas que pasan de los 50 años. La mayor atención de pacientes registrada por edades es del 26% que están de 40 a 49 años; seguido por el 24% que son dos grupos de pacientes que están entre 30 a 39 años y de 50 a 59 años; el 15% de pacientes está entre 20 a 29 años y apenas el 11% de pacientes está entre 10 a 19 años.

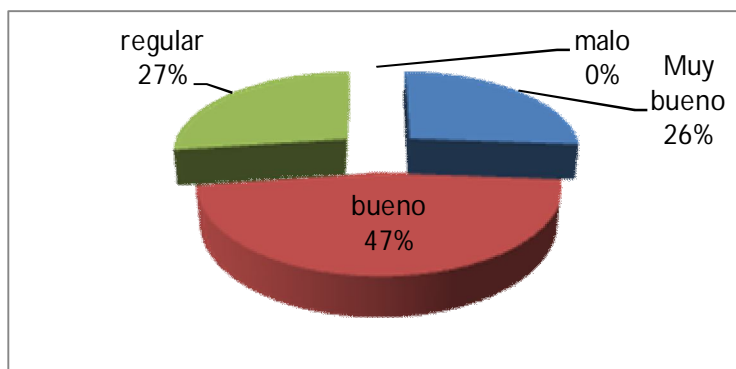
- Los resultados de las preguntas dos y tres no son relevantes para la investigación, por lo que no fue necesario la tabulación e interpretación de las mismas.

PREGUNTA:

4.- El trato y atención que brinda el personal del servicio de nutrición es:

Descripción	Número	Porcentaje
Muy bueno	50	26%
Bueno	89	47%
Regular	52	27%
Malo	0	0%
Total	191	100%

**Gráfico 3**



- 1) **Fuente:** Pacientes del Hospital de la Policía
- 2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez B
- 3) **Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

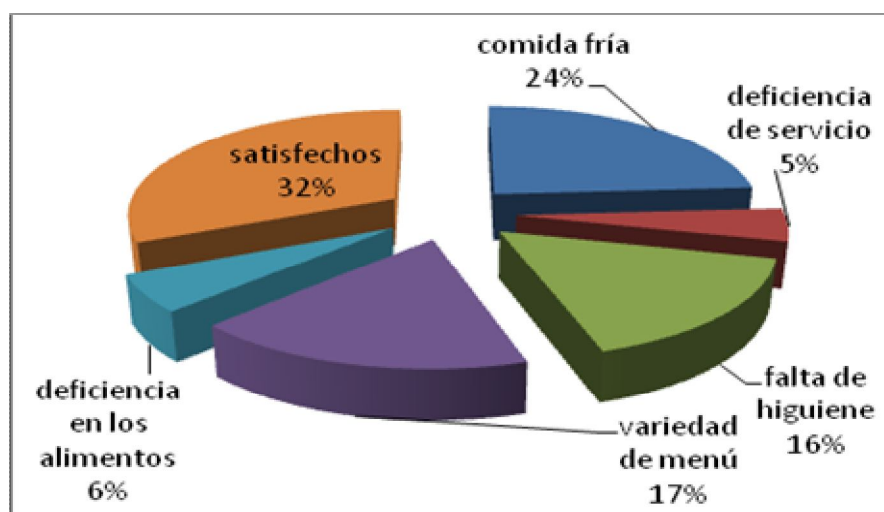
Es importante conocer la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención brindada por el personal de nutrición, ya que las opiniones serán la base para efectuar los cambios del servicio de catering que requiere actualmente. La mayor cantidad de pacientes opina que la atención es buena con el 47%; el 27% opina que la atención es regular; el 26% opina que la atención es muy buena; y ninguno de los hospitalizados opina que la atención es mala.

PREGUNTA:

5.- ¿Qué deficiencias encuentra usted en el servicio, al momento de la entrega de alimentos?

Descripción	Número	Porcentaje
Comida fría	47	24%
Deficiencia de servicio	10	5%
Falta de higiene	32	16%
Variedad de menú	34	17%
Deficiencia en los alimentos	11	6%
Satisfechos	62	32%
Total	196	100%

Gráfico 4



1) **Fuente:** Pacientes del Hospital de la Policía

2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez B

3) **Fecha:** Febrero 2011

## **Interpretación:**

Esta pregunta es de gran importancia para el desarrollo de la tesis, puesto que los pacientes pueden manifestar las características del servicio, es la relación directa entre el catering y los usuarios. Posteriormente podrán expresar sus sugerencias con respecto al servicio y comida del Hospital de la Policía. El 32% opina que el servicio de nutrición y su comida es muy buena, lo cual representa que las personas están satisfechas y que se está dando un buen servicio para la mayoría de pacientes; el 24% de los encuestados opinan que la comida llega fría a las habitaciones, lo que representa un problema desagradable para los pacientes; el 17% de los encuestados cree que se debe tener más variedad de menús y que no sea repetitiva la comida como por ejemplo: variedad de cárnicos y ensaladas; el 16% de los encuestados opinan que no hay higiene de parte de los empleados que entregan la comida, sobretodo en el uso de guantes quirúrgicos; el 6% opina que la comida esta deficiente de nutrientes y su sabor no es agradable, lo cual es entendible ya que en un hospital no se puede dar alimentos con altas cantidades de condimentos; el 5% de los pacientes opinan que el servicio es malo, tiene deficiencias en el trato y la atención a los pacientes.

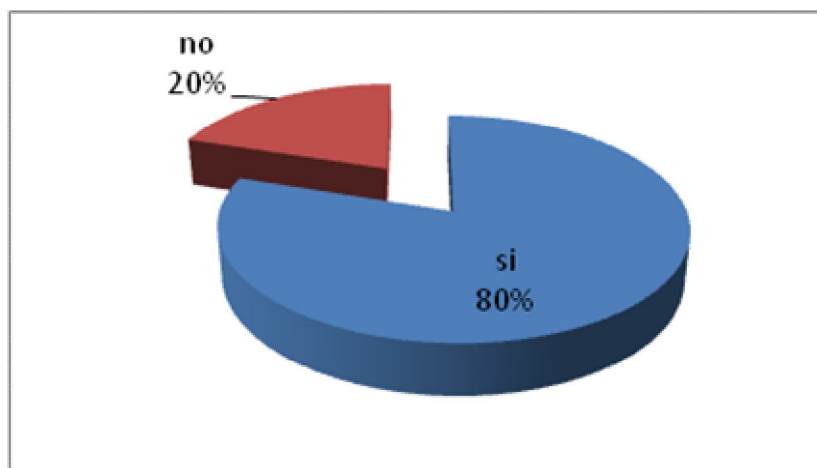


PREGUNTA:

6.- ¿Los horarios de entrega de alimentos son los adecuados?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	153	80%
No	38	20%
Total	191	100%

**Gráfico 5**



1) **Fuente:** Pacientes del Hospital de la Policía

2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez B

3) **Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

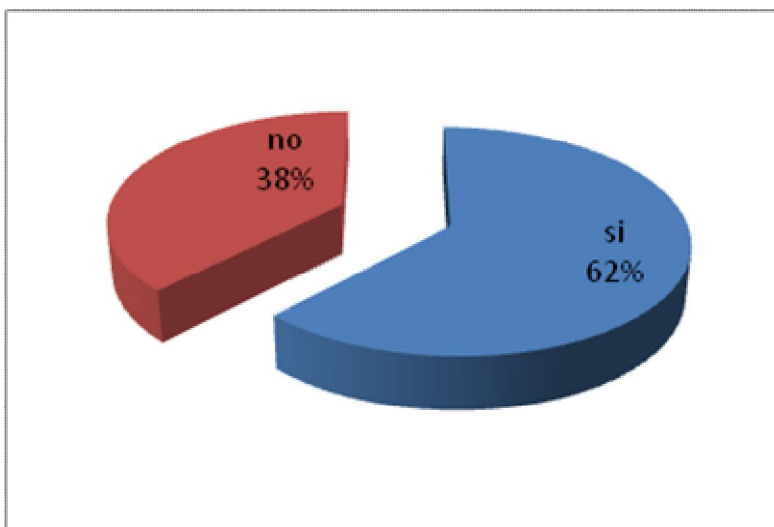
Conocer los horarios de entrega de los alimentos para ver si son los correctos, debidamente respetados por parte de los empleados del área de cocina, esto aportará con la investigación a cerca de la calidad del servicio, conjuntamente se podrá saber si los pacientes están de acuerdo con esos horarios de entrega de comida y de esta manera se conoce que el 80% de los pacientes encuestados opinan que los horarios de atención son los adecuados para un hospital; el 20% de los encuestados opinan que los horarios no son los adecuados o que no son cumplidos correctamente. Los horarios ya se encuentran establecidos en el Hospital de la Policía, se busca cumplir y respetar los horarios de entrega del menú diario para cada paciente.

PREGUNTA:

7.- ¿Considera usted que los alimentos recibidos se encuentran en temperaturas adecuadas?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	119	62%
No	72	38%
Total	191	100%

**Gráfico 6**



1) **Fuente:** Pacientes del Hospital de la Policía

2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez B

3) **Fecha:** Febrero 2011

### **Interpretación:**

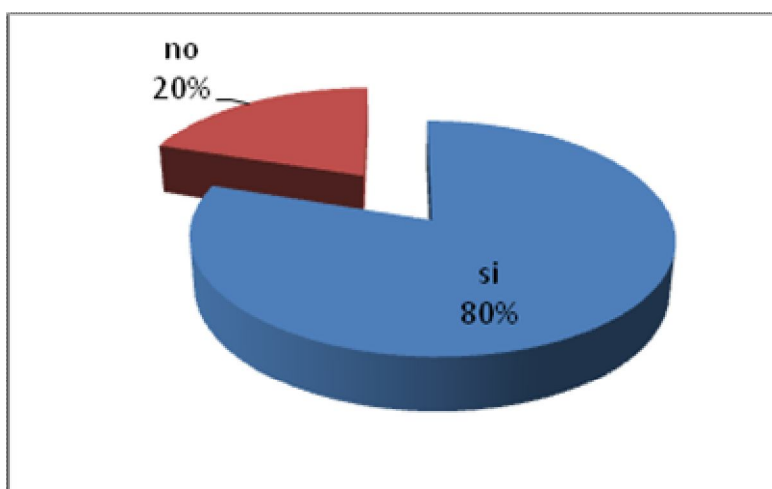
Las temperaturas de los alimentos que reciben los pacientes son importantes para una mejor nutrición y sabor de los alimentos. Las encuestas realizadas recopilarán opiniones importantes de los pacientes, con esto se podrá realizar mejoras necesarias en el servicio de nutrición. La temperatura de los alimentos está ligada con el servicio e implementos que tenga el área de nutrición ya que depende de la rapidez del personal de nutrición para que los alimentos lleguen a las temperaturas adecuadas. Las temperaturas de los alimentos es un problema frecuente ya que los resultados de las encuestas fueron; el 62 % de hospitalizados opinó que los alimentos si se sirven a temperaturas correctas; el 38% opinó que los alimentos son servidos fríos; el 38% corresponde más a las personas del tercer piso que son las últimas en recibir los alimentos.

PREGUNTA:

8.- ¿Considera usted que los utensilios son entregados en buenas condiciones y limpios?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	153	80%
No	38	20%
Total	191	100%

**Gráfico 7**



1) **Fuente:** Pacientes del Hospital de la Policía

2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez B

3) **Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

Es importante la higiene del área de cocina y utensilios, ya que debe estar previamente desinfectados al momento en que se entrega los alimentos, de la misma manera se conocerá si el lavado y desinfección de los utensilios son correctos.

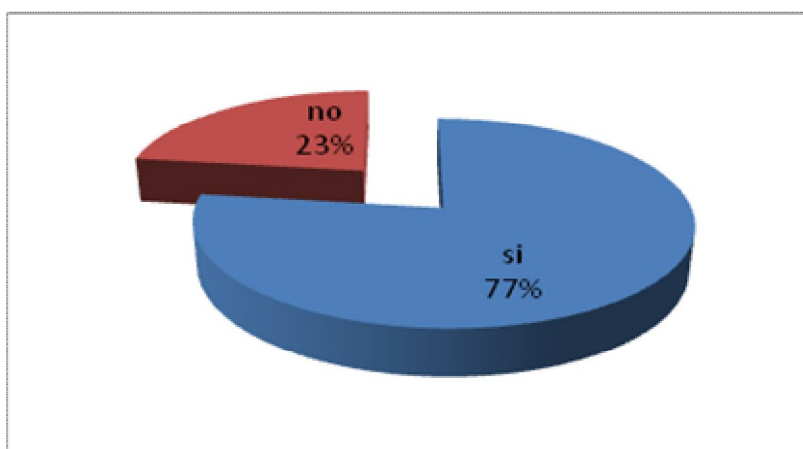
El 80% opinan que los cubiertos si son entregados en buen estado y limpios; el 20% opinan que no son entregados en buen estado o que los cubiertos son de plástico, estas quejas son por parte de las personas que padecen de tos, gripe o enfermedades respiratorias.

PREGUNTA:

9.- ¿Considera usted que la cantidad de alimentos servida es la adecuada?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	147	77%
No	44	23%
Total	191	100%

**Gráfico 8**



1) **Fuente:** Pacientes del Hospital de la Policía

2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez B

3) **Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

Es importante para la investigación conocer si los pacientes están conformes con las cantidades de comida servida, estos aspectos demuestran la calidad del servicio del área de nutrición. El 77% opinan que la cantidad de alimentos si es la correcta; el 23% opinan que no es la cantidad correcta de comida.

En la cocina del área de nutrición no se registra mayor cantidad de desperdicios en la comida de pacientes, ya que previamente se realizan las porciones que requiere cada paciente.

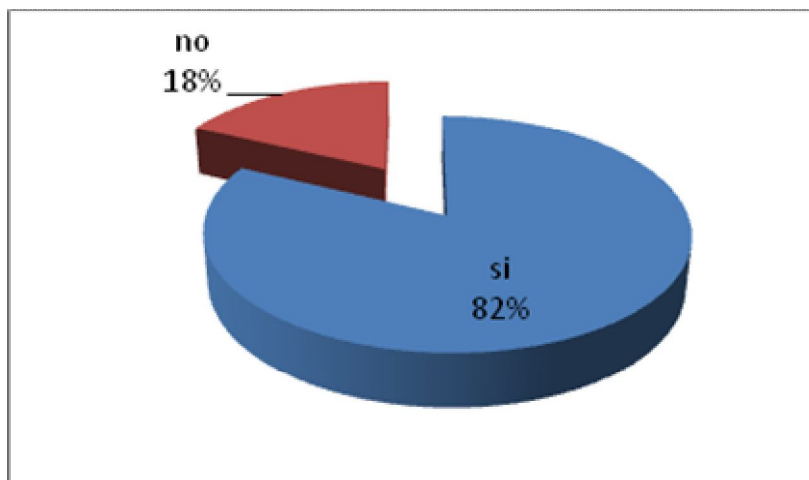


PREGUNTA:

10.- ¿Piensa usted que los empleados que entregan los alimentos disponen de vestimenta adecuada para el trabajo?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	157	82%
No	34	18%
Total	191	100%

**Gráfico 9**



1) **Fuente:** Pacientes del Hospital de la Policía

2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez B

3) **Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

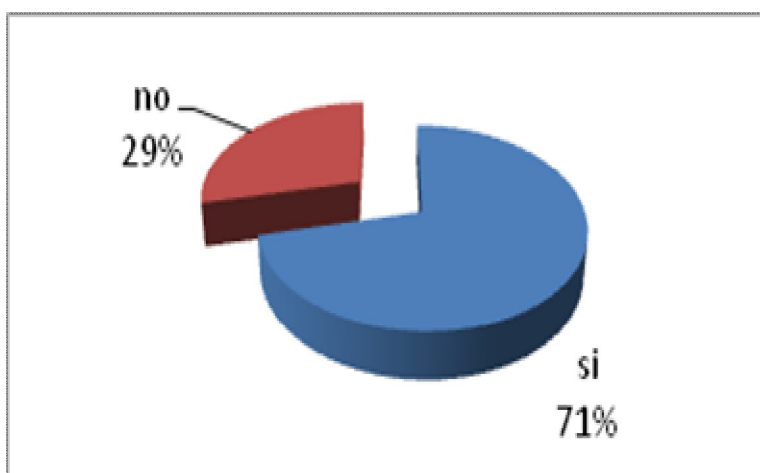
Al momento de realizar el servicio de alimentos es necesario que la presentación e higiene de los empleados sea siempre la correcta, ya que de esto depende el correcto transporte de los alimentos consumidos por los pacientes. El 82% de los pacientes encuestados opina que los empleados si tienen la vestimenta adecuada para ese trabajo, lo que indica que la mayor parte están de acuerdo; el 18% piensan que no es la vestimenta adecuada, ya que en otros hospitales se usa guantes al llevar los alimentos. Este resultado demuestra que los empleados si visten correctamente con sus uniformes al momento de la entrega.

PREGUNTA:

11.- ¿Cree usted que los alimentos que recibe son variados y nutritivos?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	136	71%
No	55	29%
Total	191	100%

Gráfico 10



1) **Fuente:** Pacientes del Hospital de la Policía

2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez B

3) **Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

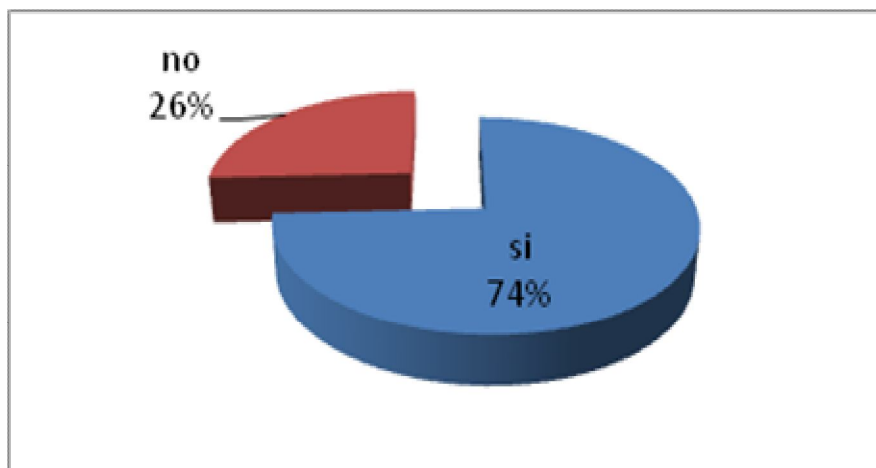
Esta pregunta es importante para conocer si los usuarios están conformes con los productos que reciben diariamente. El 71% que opinan que los alimentos si son variados; el 29% piensan que los alimentos no son variados y nutritivos, esto de acuerdo a la enfermedad y al tipo de dieta que está permitido consumir. Los pacientes que piensan que los alimentos son repetitivos sugieren más variedad de ensaladas, tipos de cárnicos y mariscos.

PREGUNTA:

12.- ¿Los alimentos que recibe usted tienen, textura, olor y sabor agradable?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	142	74%
No	49	26%
Total	191	100%

Gráfico 11



1) **Fuente:** Pacientes del Hospital de la Policía

2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez B

3) **Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

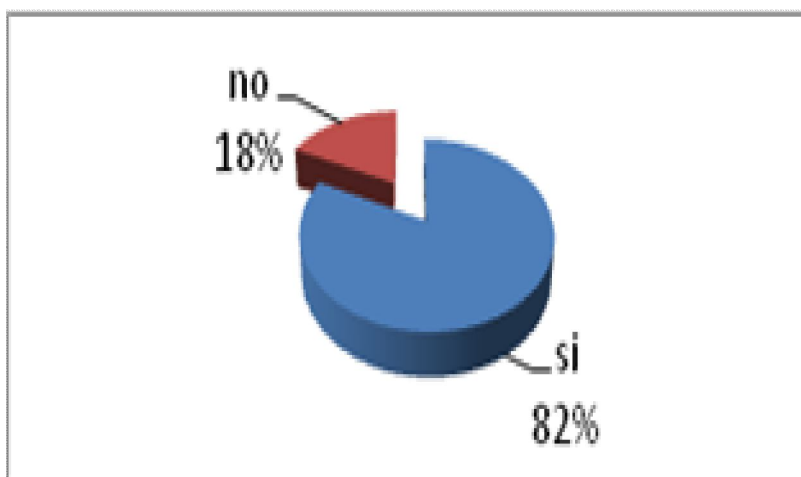
A pesar de que en el hospital se tenga prohibido algunos condimentos a los pacientes esta pregunta aporta para saber si ellos están de acuerdo con el sabor de la preparación de los alimentos. El 74% si cree que los alimentos tienen buen aroma, textura y sabor; el 26% cree que los alimentos no tienen buena textura, olor y sabor.

PREGUNTA:

13.- ¿Los alimentos que suministran a los pacientes están de acuerdo con lo que disponen los médicos?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	157	82%
No	34	18%
Total	191	100%

Gráfico 12



1) **Fuente:** Pacientes del Hospital de la Policía

2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez B

3) **Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

Es muy importante que los médicos lleven siempre constancia de los alimentos que reciben los pacientes, y que las dietas que disponen los Doctores no sean cambiadas en el área de nutrición. El 82% de pacientes opinan que los alimentos que reciben son acorde a lo que los médicos designaron; el 18% opinan que no reciben alimentos que el médico dispuso.

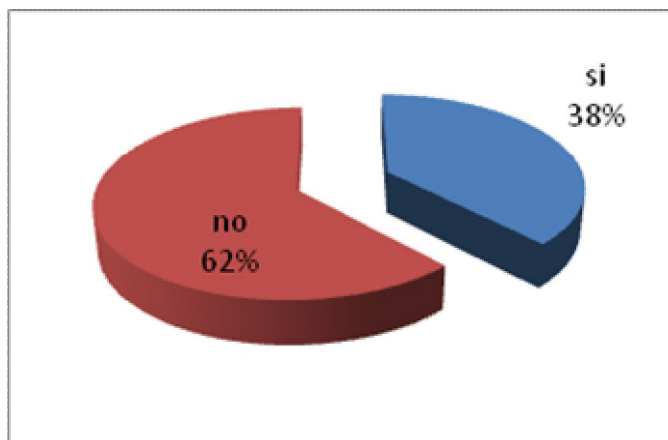


PREGUNTA:

14.- ¿Ocasionalmente el médico visita y verifica que los alimentos estén acorde a lo que el dispuso?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	72	38%
No	119	62%
Total	191	100%

**Gráfico 13**



- 1) **Fuente:** Pacientes del Hospital de la Policía
- 2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez B
- 3) **Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

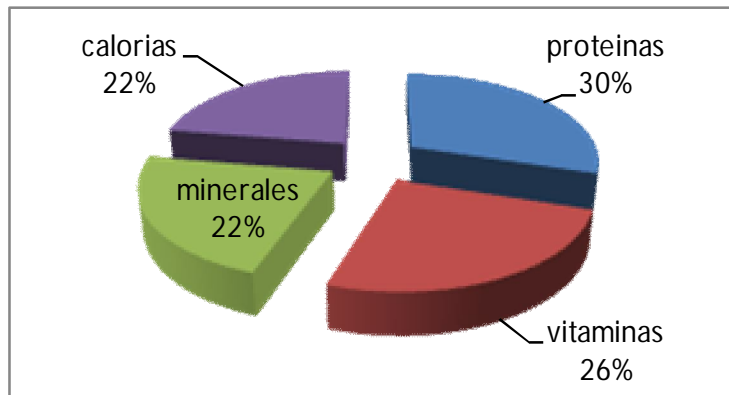
La presente pregunta tiene el propósito de mejorar y personalizar el servicio del Hospital de la Policía para recalcar la preocupación de parte de los médicos en la dieta de los pacientes. El 62% de los encuestados dice no es visitado por el médico para saber sobre su dieta pre escrita, lo cual es preocupante ya que la valoración diaria de la alimentación de los pacientes es importante; el 38% de los pacientes encuestados dice que si son visitados por el médico para saber acerca de su alimentación.

PREGUNTA:

15.-Los alimentos que recibe diariamente están compuestos por:

Descripción	Número	Porcentaje
Proteínas	173	30%
Vitaminas	149	26%
Minerales	130	22%
Calorías	130	22%
Total	582	100%

**Gráfico 14**



1) **Fuente:** Pacientes del Hospital de la Policía

2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez B

3) **Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

A través de los pacientes se puede conseguir respuestas claras y concisas de la composición de los alimentos, al verificar que en una dieta se encuentren productos con todo tipo de características.

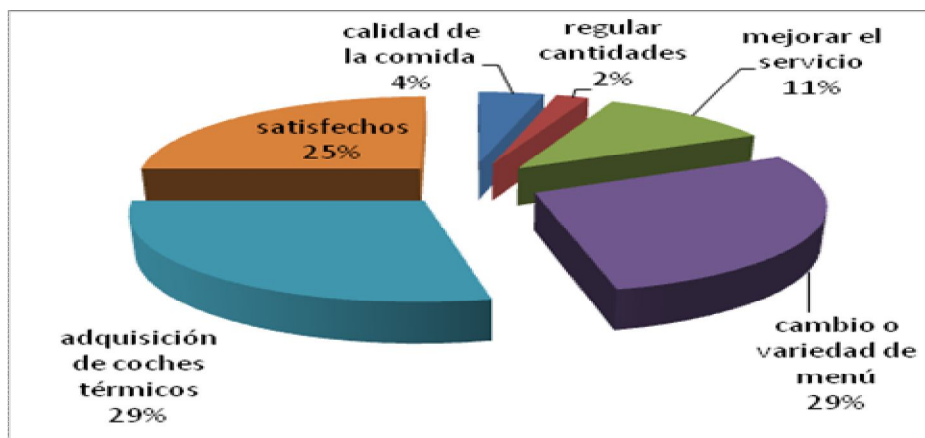
El conocer que opinan los pacientes con respecto de los alimentos servidos es necesario para saber si su menú establecido es equilibrado. El 30% de los pacientes encuestados opinan que los alimentos contienen proteínas; el 26% opinan que los alimentos contienen vitaminas; el 22% opinan que los alimentos contienen más minerales; el 22% opinan que los alimentos tienen más calorías.

PREGUNTA:

16.- ¿Qué sugeriría usted que se cambie o mejore en la preparación y servicio de alimentos?

Descripción	Número	Porcentaje
Calidad de la comida	8	4%
Regular cantidades	4	2%
Mejorar el servicio	21	11%
Cambio o variedad de menú	55	29%
Adquisición de coches térmicos	55	29%
Satisfechos	48	25%
Total	191	100%

Gráfico 15



1) **Fuente:** Pacientes del Hospital de la Policía

2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez B

3) **Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

Es importante que las personas más cercanas con el servicio y el producto den sus opiniones en cuanto la calidad, y puedan dar sugerencias que aporten al mejoramiento. El 29% conformado por dos grupos opinan que se debe mejorar y variar los menús; el otro 29% opinan que necesitan comprar coches térmicos y bandejas térmicas; el 25% están satisfechos con el servicio y la comida; el 11% opinan que se debe mejorar el servicio; el 4% de los encuestados opinan que se debe mejorar la calidad de la comida; y el 2% opinan que se debe de regular las cantidades o porciones de los platos.

### **3.3 Segmentación de mercado para el personal**

“El segmento de mercado es la división de un todo o total en grupos más pequeños con las mismas características”<sup>54</sup>, la segmentación de mercado está dirigida al personal del Hospital de la Policía.

El siguiente grupo de personas será segmentadas por:

- Geográfico: Ecuatorianos de la ciudad de Quito
- Demográfica: Edad de 20 a 60 años, que posean por lo menos estudios secundarios
- Psicológica: Personal que busque alimentos nutritivos, búsqueda de la comodidad de comer en el mismo lugar de trabajo sin tener que buscar otros sitios de comida y que tengan agrado hacia la comida del hospital.

#### **3.3.1 Cálculo del tamaño de la muestra para el personal**

Mensualmente el Hospital de la Policía tiene 2700 empleados promedio que comen en el comedor del hospital como datos históricos.

---

<sup>54</sup> Santos José Luis; “Proyectos Hoteleros; Apuntes de clase 2010

### 3.3.1.1 Fórmula:

n= Muestra (2700)

P= Probabilidad de éxito (0,5)

Q= Probabilidad de fracaso (0,5)

N= Universo (2700)

E= Margen de error (5%)

Z= Intervalo de confianza (1,96)

$$n = \frac{N (PQ)}{\left\{ (N-1) \left( \frac{E^2}{K^2} \right) \right\} + PQ}$$

$$n = \frac{2700 \times 0,25}{\left\{ (2700-1) \left( \frac{0,05^2}{1,96^2} \right) \right\} + 0,25}$$

$$n = \frac{270}{\left\{ (2699) (0,000651) \right\} + 0,25}$$

$$n = \frac{675}{2} \qquad n = 338$$



### 3.3.2 Diseño de la encuesta para el personal

#### ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE TRABAJO DEL HOSPITAL DE LA POLICÍA NACIONAL PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA.

Buenos días/buenas tardes mi nombre es Nathaly Yépez soy estudiante de la Universidad Tecnológica Equinoccial, estoy realizando el Plan de Mejoramiento del servicio de nutrición y dietética y requiero de su colaboración para responder el siguiente cuestionario de carácter académico el cual me permitirá culminar mi tesis.

1.- Fecha de nacimiento Día:  Mes:  Año:

2.- Sexo Femenino  Masculino

3.- Tiempo que trabaja en el hospital:

4.- El trato y atención que brinda el personal del servicio de nutrición es:

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

5.- ¿Considera usted que la atención en el comedor es rápida?

Si  No

6.- ¿Piensa usted que las instalaciones del comedor son las adecuadas?

Si  No

7.- ¿Considera usted que los utensilios son entregados en buenas condiciones y limpios?

Si  No

8.- ¿Piensa usted que los empleados que entregan y preparan los alimentos disponen de vestimenta adecuada para el trabajo?

Si  No

9.- ¿Considera usted que la cantidad de alimentos servida es la adecuada?

Si  No

10.- ¿Los utensilios son cambiados o renovados permanentemente?

Si  No

11.- ¿Cree usted que los alimentos que recibe son variados y nutritivos?

Si  No

12.- ¿Los alimentos que recibe usted tienen, textura, olor y sabor agradable?

Si  No

13.-Del servicio de nutrición usted consume:

a) Desayuno                      b) Almuerzo                      c) Merienda

14.- ¿Cuál es la razón por la cual usted consume los alimentos en el catering del Hospital de la Policía?

a) Precio    b) Calidad    c) Cantidad    d) Comodidad

15.- ¿Qué sugeriría usted que se cambie o mejore en la preparación y servicio de alimentos?

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

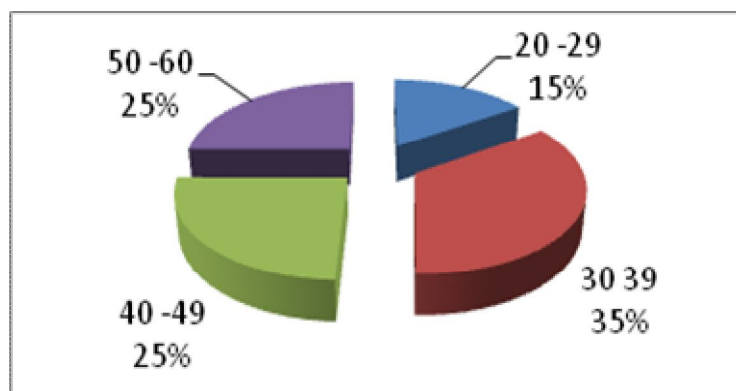
### 3.3.3 Tabulación encuesta para el personal

PREGUNTA:

1.- ¿Qué edad tiene usted?

Descripción	Número	Porcentaje
20 -29	51	15%
30 39	117	35%
40 -49	85	25%
50 -60	85	25%
Total	338	100%

Gráfico 16



1) **Fuente:** Personal del Hospital de la Policía

2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

3) **Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

Las edades del personal que concurre al comedor del Hospital de la Policía son irrelevantes para el desarrollo de la investigación de calidad de servicio, pero se trata de identificar a las personas que tienen preferencia en la comida del servicio de nutrición por edades, de esta manera se conoce que el 35% tiene de 30 a 39 años; el 25% conformado por dos grupos de 40 a 49 años y de 50 a 60 años; el 15% tiene de 20 a 29 años, esto representa que las personas de menos edad no tienen mucha preferencia por la comida del hospital.

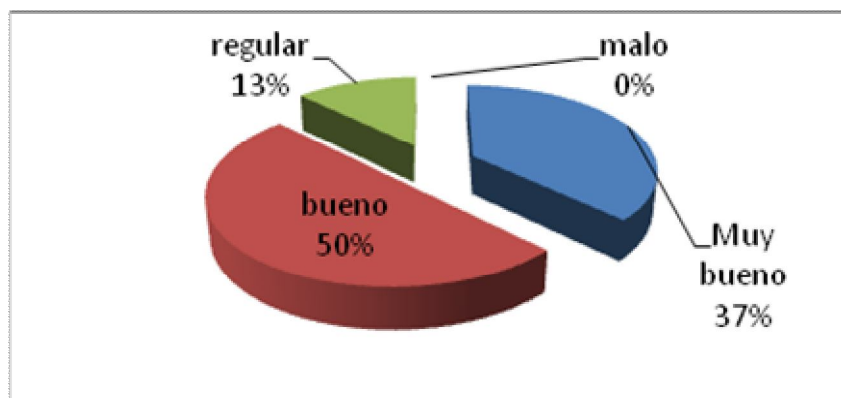
- Los resultados de las preguntas dos y tres no son relevantes para la investigación, por lo que no fue necesario la tabulación e interpretación de las mismas.

PREGUNTA:

4.- El trato y atención que brinda el personal del servicio de nutrición es:

Descripción	Número	Porcentaje
Muy bueno	125	37%
Bueno	169	50%
Regular	44	13%
Malo	0	0%
Total	338	100%

**Gráfico 17**



**1) Fuente:** Personal del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

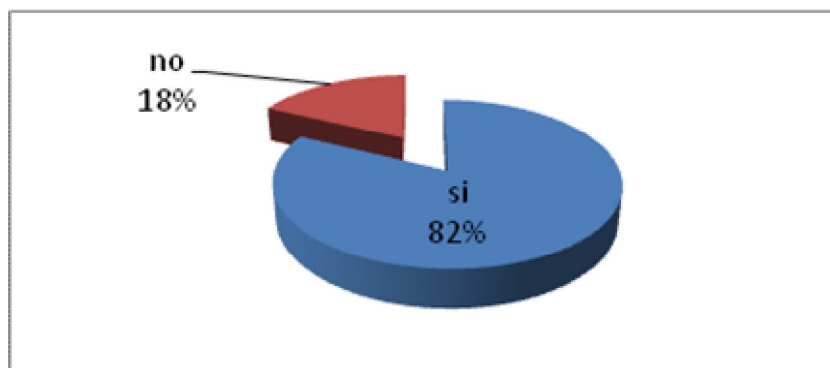
Es sumamente importante para la investigación conocer la opinión de los consumidores en relación al servicio y la atención al cliente, para la realización del mejoramiento con propuestas de soluciones. Se puede reconocer que la mayor parte de encuestados están satisfechos con el servicio. El 50% opinan que la atención es buena, lo que representa que no hay problemas de gravedad o que no se puedan solucionar; el 37% de los encuestados opinan que la atención al cliente del área de nutrición es muy buena, lo que demuestra que el servicio es de calidad pero no de excelencia; el 13% de los encuestados opinan que la atención es regular y nadie opina que la atención es mala.

PREGUNTA:

5.- ¿Considera usted que la atención en el comedor es rápida?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	277	82%
No	61	18%
Total	338	100%

**Gráfico 18**



**1) Fuente:** Personal del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011



**Interpretación:**

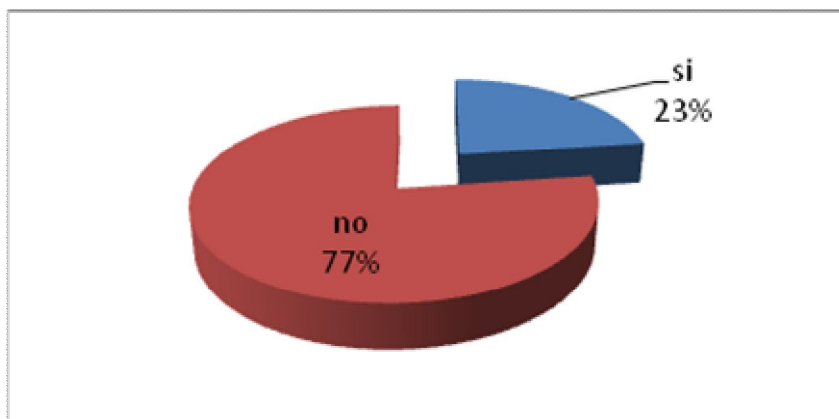
Es importante saber que tan rápida es la atención en el comedor, puesto que se puede reflejar la eficiencia de los empleados al momento de servir los alimentos. El 82% de los encuestados opinan que la atención del comedor es rápida y de esta manera se conoce que los empleados del área de nutrición cumplen con una parte fundamental para dar un servicio de calidad; el 18% del personal encuestado opinan que la atención del personal no es rápida.

PREGUNTA:

6.- ¿Piensa usted que las instalaciones del comedor son las adecuadas?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	78	23%
No	260	77%
Total	338	100%

**Gráfico 19**



**1) Fuente:** Personal del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

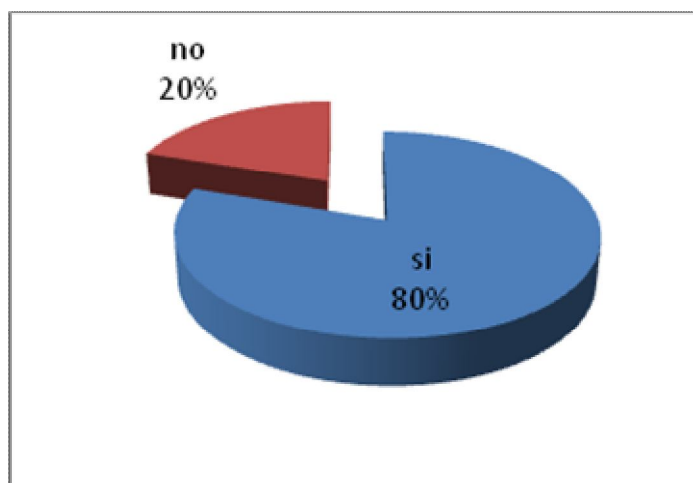
A través del personal que frecuenta el comedor del Hospital de la Policía se conoce la situación actual de las instalaciones del comedor, la opinión de las personas que hacen uso de la misma ayuda a crear un plan para la remodelación de las instalaciones, con sus sugerencias se podrá continuar con el mejoramiento. El 77% opinan que las instalaciones del comedor no son las adecuadas y esto representa uno de los problemas que más incomoda al personal que solicita una solución; el 23% de los encuestados opinan que las instalaciones del comedor si son adecuadas.

PREGUNTA:

7.- ¿Considera usted que los utensilios son entregados en buenas condiciones y limpios?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	270	80%
No	68	20%
Total	338	100%

**Gráfico 20**



**1) Fuente:** Personal del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

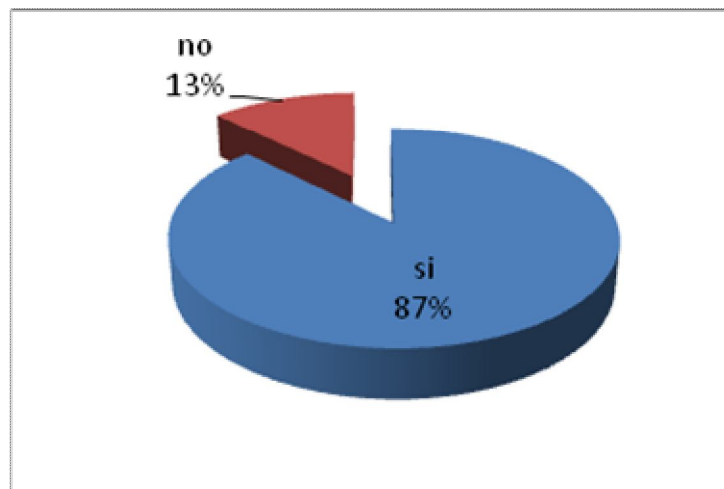
Conocer como recibe el personal los utensilios permite saber el grado de higiene que tiene el área de cocina al momento del aseo de los utensilios y en el comedor al momento del servicio. El 80% opinan que los utensilios están limpios y en buenas condiciones; el 20% de encuestados opinan que los utensilios están en mal estado o sucio. Con este resultado se puede considerar que los empleados de cocina mantienen la vajilla y utensilios limpios lo que es importante ya que en un Hospital se corre el riesgo de adquirir enfermedades.

PREGUNTA:

8.- ¿Piensa usted que los empleados que entregan y preparan los alimentos disponen de vestimenta adecuada para el trabajo?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	294	87%
No	44	13%
Total	338	100%

**Gráfico 21**



**1) Fuente:** Personal del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

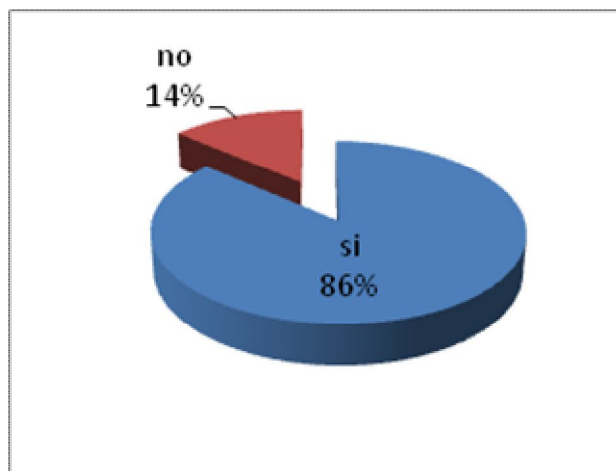
Es importante para la investigación conocer si el personal está satisfecho o no con los uniformes y la higiene del personal que atiende el área del comedor y cocina, para conseguir la seguridad de los consumidores a través de la higiene personal dentro del área de trabajo, es necesario mantener una correcta vestimenta. El 87% de los encuestados opinan que el personal que entrega los alimentos está bien uniformado lo que representa que los empleados si cumplen con normas de higiene; el 13% de los encuestados opinan que el personal no está con la vestimenta adecuada.

PREGUNTA:

9.- ¿Considera usted que la cantidad de alimentos servida es la adecuada?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	291	86%
No	47	14%
Total	338	100%

**Gráfico 22**



**1) Fuente:** Personal del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011



**Interpretación:**

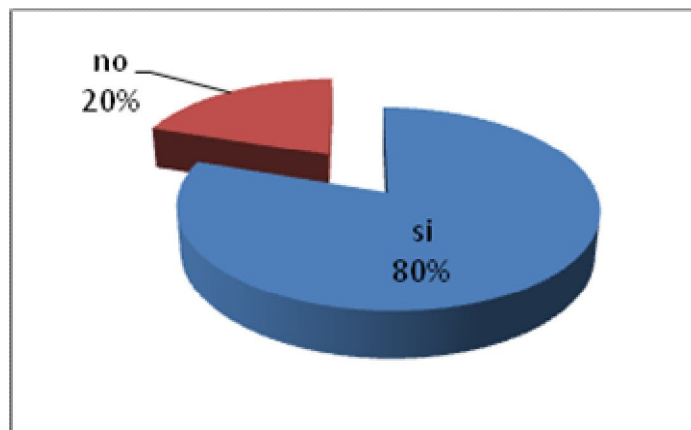
Es necesario conocer si la cantidad servida en los platos está de acuerdo con lo que el personal desea, de esta manera se evitara desperdicios o quejas por parte del personal en lo que respecta a cantidades de la porción servida; el 86% del personal encuestado considera que la cantidad servida si es la adecuada; el 14% considera que la cantidad no es la adecuada, lo que representa que la mayoría está satisfecha con el porcentaje de alimentos en los platos.

PREGUNTA:

10.- ¿Los utensilios son cambiados o renovados permanentemente?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	270	80%
No	68	20%
Total	338	100%

**Gráfico 23**



**1) Fuente:** Personal del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

A través de los consumidores del comedor del Hospital de la Policía se puede conocer si los utensilios se reponen o renuevan frecuentemente y de esta manera se podrá realizar mejoras y reposiciones periódicamente de los mismos, en especial de los que están maltratados. El 80% opinan que los utensilios si están en buen estado; el 20% de los encuestados opinan que los utensilios no están en buen estado.

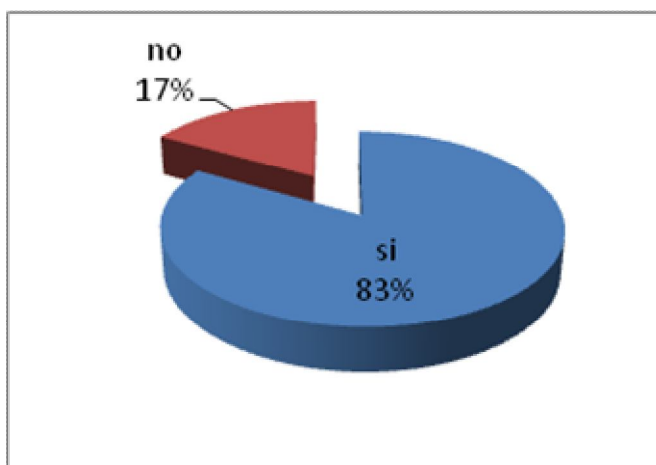
La mayoría opina que los utensilios se encuentran buen estado pero vale recalcar que posteriormente se realizaría una reposición de utensilios o vajilla.

PREGUNTA:

11.- ¿Cree usted que los alimentos que recibe son variados y nutritivos?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	281	83%
No	57	17%
Total	338	100%

**Gráfico 24**



**1) Fuente:** Personal del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

Las opiniones del personal acerca de los alimentos recibidos es que si cumplen con la variedad de productos y no son repetitivos con frecuencia.

Se considera que uno de los problemas más importantes es la variedad de menús.

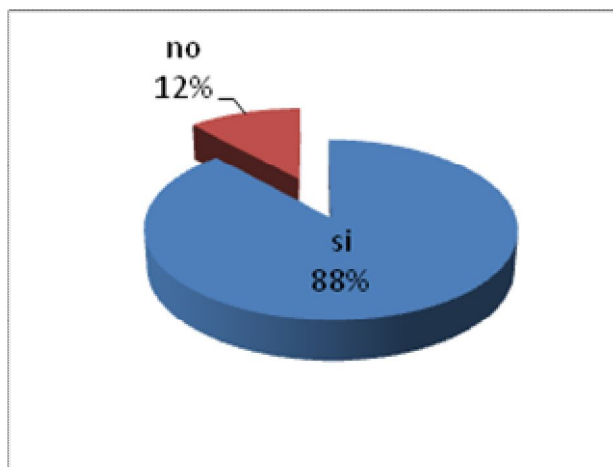
El 83% opinan que los alimentos son variados y nutritivos; y el 17% opinan que los alimentos no son nutritivos o variados, lo que representa que la mayor parte si está de acuerdo con los alimentos que recibe diariamente.

PREGUNTA:

12.- ¿Los alimentos que recibe usted tienen, textura, olor y sabor agradable?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	297	88%
No	41	12%
Total	338	100%

**Gráfico 25**



**1) Fuente:** Personal del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

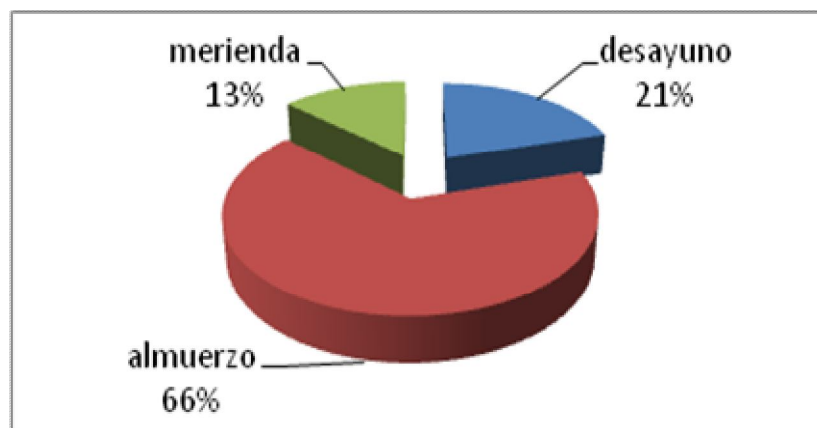
Esta pregunta es importante para verificar que las dietas de pacientes y de personal se diferencian al momento de condimentar los alimentos puesto que este grupo de personas no tienen prohibiciones alimenticias, la buena preparación de los alimentos es parte fundamental de dar un buen servicio. El 88% opina que los alimentos si tienen olor, sabor y textura agradable lo cual representan la mayoría, mientras que el 12% opina que los alimentos no tienen textura sabor y olor agradable.

PREGUNTA:

13.-Del servicio de nutrición usted consume:

Descripción	Número	Porcentaje
Desayuno	71	21%
Almuerzo	223	66%
Merienda	44	13%
Total	338	100%

**Gráfico 26**



**1) Fuente:** Personal del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011



**Interpretación:**

Para la correcta realización de la presente tesis es indispensable conocer los horarios de más recurrencia en el comedor, de esta manera saber los horarios en que se requiere más personal de servicio. El 66% de los encuestados consume el almuerzo en el comedor del Hospital; el 21% de los encuestados que consumen el desayuno en el comedor del Hospital; y tan solo el 13% de los encuestados consume la merienda en el comedor del Hospital de la Policía, esto permitirá que se dé un servicio más eficiente.

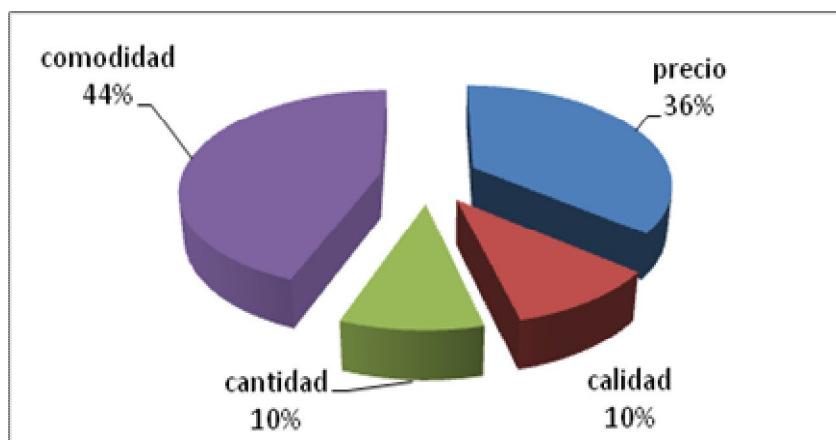
El almuerzo es el horario de más recurrencia, ya que es el horario en que se encuentra más personal administrativo.

PREGUNTA:

14.- ¿Cuál es la razón por la cual usted consume los alimentos en el catering del Hospital de la Policía?

Descripción	Número	Porcentaje
Precio	153	36%
Calidad	43	10%
Cantidad	43	10%
Comodidad	187	44%
Total	426	100%

Gráfico 27



1) Fuente: Personal del Hospital de la Policía

2) Elaborado por: Nathaly Yépez .B

3) Fecha: Febrero 2011

**Interpretación:**

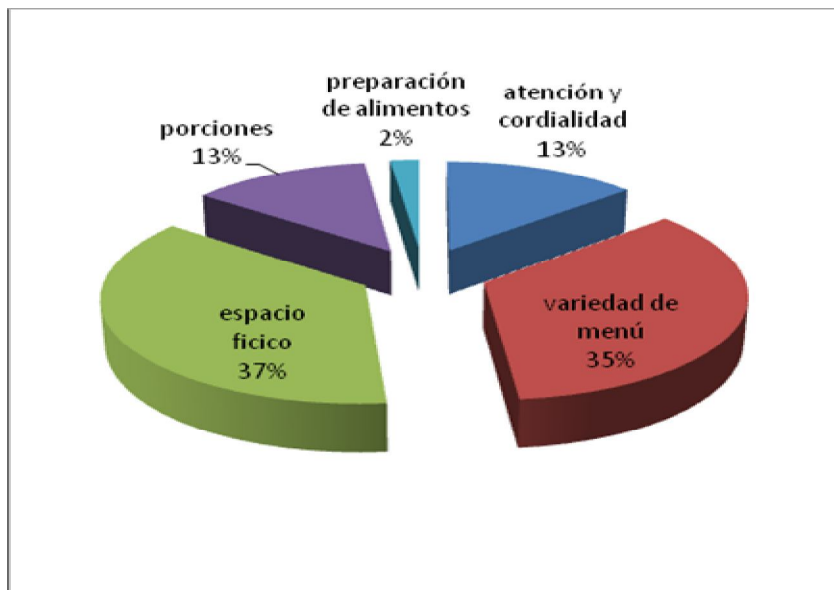
El conocer las razones por las que el personal del Hospital de la Policía recurre al comedor ayudará a mejorar los aspectos con menor puntaje y a tener presente lo más representativo e importante para el personal. El 44% de los encuestados consumen los alimentos del comedor del Hospital por la comodidad de no salir del mismo; el 36% de encuestados consume los alimentos del servicio de nutrición por su precio; y el 10% representado por dos grupos de encuestados, uno que consume por la calidad de la comida servida, y el otro grupo consume por la cantidad de comida servida, se espera mejorar la calidad de los alimentos para atraer a más personas.

PREGUNTA:

15.- ¿Qué sugeriría usted que se cambie o mejore en la preparación y servicio de alimentos?

Descripción	Número	Porcentaje
Atención y cordialidad	44	13%
Variedad de menú	118	35%
Espacio físico	125	37%
Porciones	44	13%
Preparación de alimentos	7	2%
Total	338	100%

**Gráfico 28**



**1) Fuente:** Personal del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

### **Interpretación:**

Esta pregunta es importante para el desarrollo de esta tesis ya que permite que los encuestados expresen más abiertamente sus opiniones, conocimientos del servicio que reciben y recomendaciones que posteriormente servirán para el mejoramiento. El 37% de encuestados sugiere que se mejore y aumente el espacio físico; el 35% de los encuestados sugiere que los menús sean más variados; el 13% de los encuestados sugiere que se mejore en el trato y la cordialidad de los empleados; el 13% de los encuestados sugieren que las porciones de comida sea menores y adecuadas para una persona; y tan solo el 2% de los encuestados sugiere que se mejore la preparación de alimentos.

### 3.4 Segmentación de mercado para médicos y enfermeras

“El segmento de mercado es la división de un todo o total en grupos más pequeños con las mismas características”<sup>55</sup>, la segmentación de mercado está dirigida a los médicos y enfermeras del Hospital de la Policía.

El siguiente grupo de personas será segmentada por:

**Geográfica:** Doctores o enfermeras (os) de Quito- Ecuador.

**Demográfica:** Doctores o enfermeras (os) de 20 a 50 años con un nivel de estudio universitarios o de cuarto nivel.

**Psicológica:** Busca alimentos nutritivos para los pacientes, que le guste comer los alimentos del hospital.

#### 3.4.1 Calculo tamaño de la muestra para médicos y enfermeras

El Hospital de la Policía tiene 309 empleados médicos y enfermeras (os) los cuales atienden a pacientes que comen en el hospital.

---

<sup>55</sup> Santos José Luis; Proyectos Hoteleros; Apuntes en clase.

### 3.4.1.1 Fórmula:

n= Muestra

P=Probabilidad de éxito (50%) (0,5)

Q=Probabilidad de fracaso (50%) (0,5)

N= Universo (309)

E= Margen de error (5%)

Z= constante (1,96)

$$n = \frac{N (PQ)}{\left\{ (N-1) \left( \frac{E^2}{K^2} \right) \right\} + PQ}$$

$$n = \frac{309 \times 0,25}{\left\{ (309-1) \left( \frac{0,05^2}{1,96^2} \right) \right\} + 0,25}$$

$$n = \frac{77,25}{\left\{ (308) (0,000651) \right\} + 0,25}$$

$$n = \frac{77,25}{0,45} \qquad n = 171$$

### 3.4.2 Diseño de la encuesta para médicos y enfermeras (os).

#### ENCUESTA PARA LOS MÉDICOS Y ENFERMERAS (OS) DEL HOSPITAL DE LA POLICÍA NACIONAL PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA.

Buenos días/buenas tardes mi nombre es Nathaly Yépez soy estudiante de la Universidad Tecnológica Equinoccial, estoy realizando el Plan de Mejoramiento del servicio de nutrición y dietética y requiero de su colaboración para responder el siguiente cuestionario de carácter académico el cual me permitirá culminar mi tesis.

1.- Fecha de nacimiento Día:  Mes:  Año:

2.- Sexo Femenino  Masculino

3.- Especialidad:

4.- ¿Cree usted que los alimentos son preparados de manera adecuada?

Si  No

5.- ¿Está usted satisfecho con los alimentos que se entregan a los pacientes?

Si  No

6.- ¿Qué deficiencia encuentra usted en los alimentos que son entregados a los pacientes?

-----  
-----

7.- Los pacientes que ha atendido usted han decaído de salud por alimentos entregados por el catering del Hospital de la Policía.

Si  No

Si respondió no pasar a pregunta #9

8.- ¿Con qué frecuencia sus pacientes recaen por la alimentación del hospital?

a) Frecuentemente      b) Ocasionalmente      c) Casi nunca



9.- ¿Las dietas que usted ha recetado han sido cambiadas en el servicio de nutrición?

Si  No

10.- ¿Cree usted que los alimentos que reciben los pacientes son nutritivos?

Si  No

11.- ¿Qué sugerencias tiene usted para el mejoramiento del catering del Hospital de la Policía en el servicio y preparación de alimentos?

-----  
-----

Preguntas solo para médicos:

12.- ¿Visita usted periódicamente a sus pacientes para verificar que los alimentos que reciben son los adecuados y los que usted sugirió?

Si  No

13.- ¿Visita usted periódicamente las cocinas del área de nutrición y dietética para verificar que los alimentos sean preparados en condiciones adecuadas y salubres?

Si  No

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

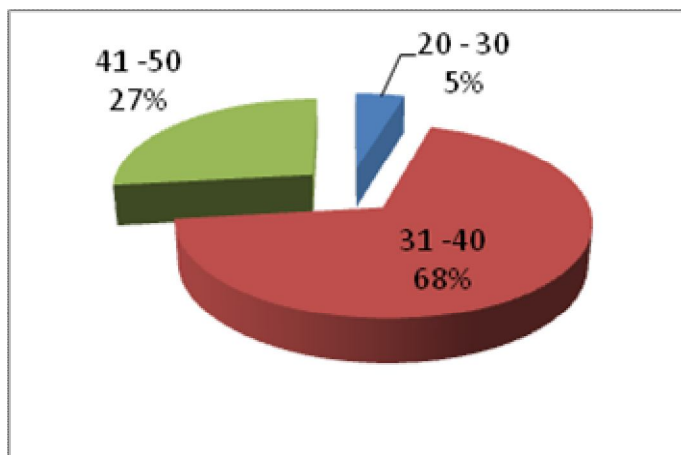
### 3.4.3 Tabulación encuesta médicos y enfermeras (os)

PREGUNTA:

1.- ¿Qué edad tiene usted?

Descripción	Número	Porcentaje
20 - 30	9	5%
31 -40	116	68%
41 -50	46	27%
Total	171	100%

**Gráfico 29**



**1) Fuente:** Médicos y enfermeras del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

### **Interpretación:**

La edad de médicos y enfermeras no es un punto sumamente importante para la realización de la presente tesis, aunque aportará indirectamente para conocer cuál puede ser el grado de experiencia del encuestado, y se encontró que el 68% de los encuestados tiene de 31 a 40 años, seguido por el 27% de los encuestados que tienen de 41 a 50 años y tan solo el 5% de los encuestados tiene de 20 a 30 años.

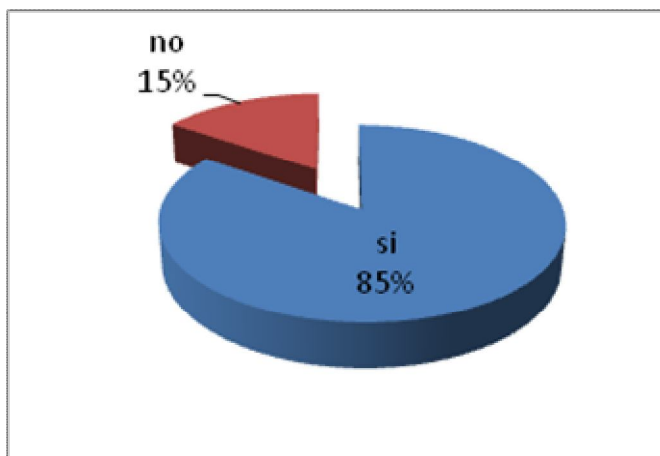
- Los resultados de las preguntas dos y tres no son relevantes para la investigación, por lo que no fue necesario la tabulación e interpretación de las mismas.

PREGUNTA:

4.- ¿Cree usted que los alimentos son preparados de manera adecuada?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	145	85%
No	26	15%
Total	171	100%

**Gráfico 30**



**1) Fuente:** Médicos y enfermeras del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

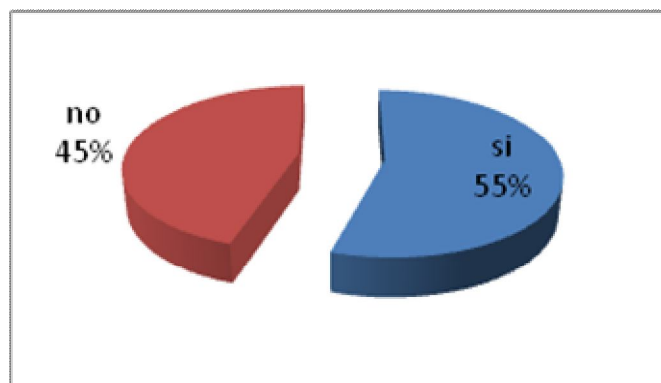
Es sumamente importante conocer si los médicos están satisfechos con la alimentación de sus pacientes ya que son las personas con más conocimientos acerca del tema, por esta razón la importancia de la pregunta, las recomendaciones de los médicos y enfermeras serán de mucha ayuda para el mejoramiento del servicio y alimentos. El 85% de los encuestados opinan que los alimentos son preparados de manera adecuada; y el 15% opinan que no son preparados adecuadamente.

PREGUNTA:

5.- ¿Está usted satisfecho con los alimentos que se entregan a los pacientes?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	94	55%
No	77	45%
Total	171	100%

**Gráfico 31**



**1) Fuente:** Médicos y enfermeras del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

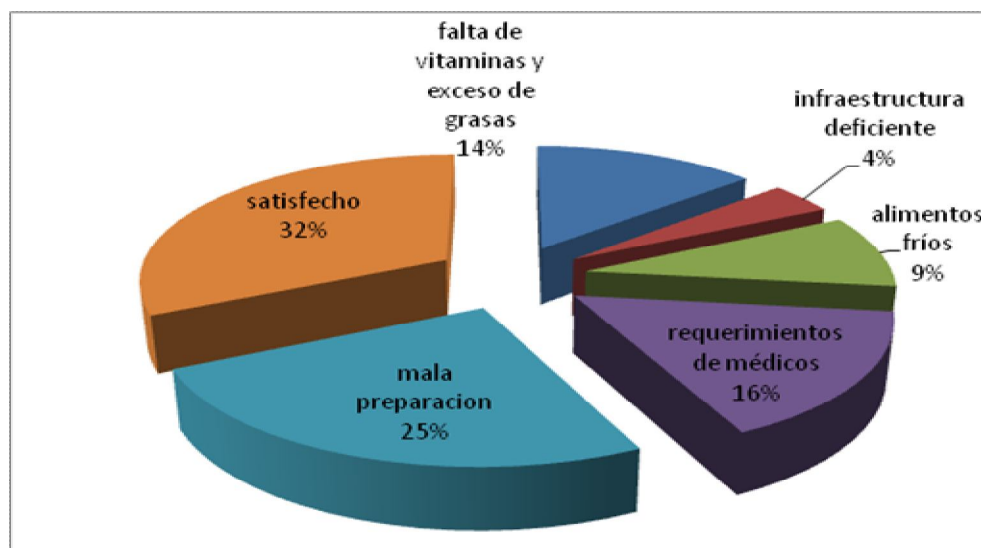
La presente pregunta es importante ya que debe existir un grado de preocupación por parte de los médicos hacia los pacientes, de encontrar y conocer el interés de los médicos midiendo la satisfacción de cada uno de los encuestados con respecto a la comida. El 55% de los encuestados está satisfecho con los alimentos que se entrega a los pacientes, mientras que el 45% no está de acuerdo con los alimentos entregados a los pacientes.

PREGUNTA:

6.- ¿Qué deficiencia encuentra usted en los alimentos que son entregados a los pacientes?

Descripción	Número	Porcentaje
Falta de vitaminas y exceso de grasas	24	14%
Infraestructura deficiente	7	4%
Alimentos fríos	15	9%
Requerimientos de médicos	27	16%
Mala preparación	43	25%
Satisfecho	55	32%
Total	171	100%

**Gráfico 32**



1) Fuente: Médicos y enfermeras del Hospital de la Policía

2) Elaborado por: Nathaly Yépez .B

3) Fecha: Febrero 2011



### **Interpretación:**

La importancia de esta pregunta se basa en los comentarios que pueden provenir de los médicos y enfermeras quienes conocen más de cerca la problemática de cada paciente.

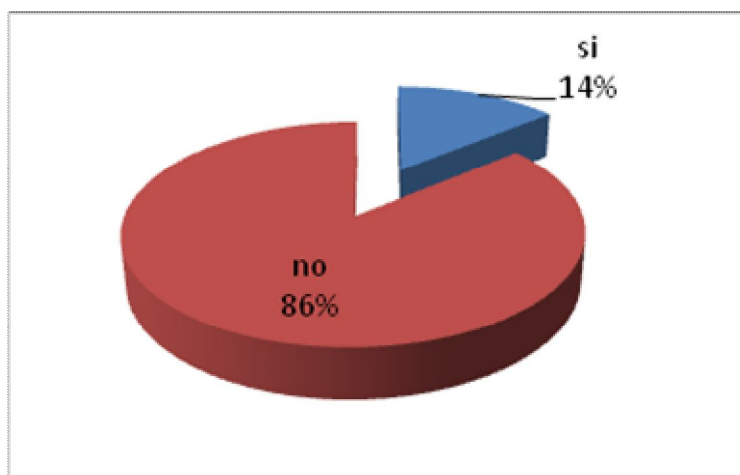
El 32% de los encuestados están satisfechos con el servicio; el 25% de los encuestados encuentran deficiencia en la preparación de alimentos; el 16% de los encuestados opinan que el personal de nutrición requiere de la opinión de los médicos al realizar los debidos menús y dietas; el 14% de encuestados que opinan que los alimentos tienen exceso de grasas y falta de vitaminas; el 9% de los encuestados encuentra deficiencia en la temperatura de los alimentos al momento de entregar a los pacientes; y tan solo el 4%de los encuestados opinan que las instalaciones de cocina y comedor son demasiado pequeñas.

PREGUNTA:

7.- Los pacientes que ha atendido usted han decaído de salud por alimentos entregados por el catering del Hospital de la Policía.

Descripción	Número	Porcentaje
Si	24	14%
No	147	86%
Total	171	100%

**Gráfico 33**



**1) Fuente:** Médicos y enfermeras del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

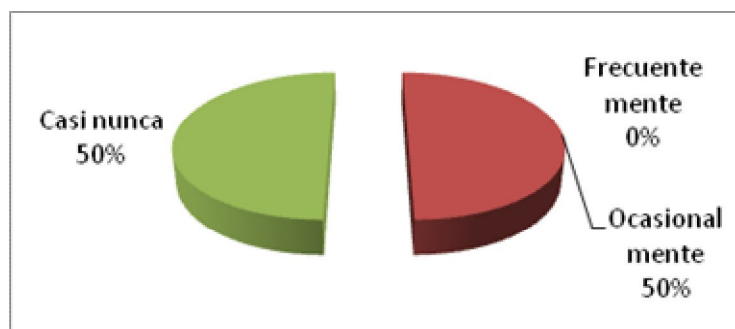
Es necesario conocer si en el Hospital Quito No.1 de la Policía algún paciente ha recaído por causas de la comida preparada en el mismo, o ha generado algún tipo de complicación posterior de su enfermedad. Los médicos indicaron que el 86% no han tenido pacientes que recaigan por la comida del Hospital; y el 14% de los médicos han atendido pacientes que han recaído por causas de la comida, lo que representa una minoría pero debido a la gravedad de la pregunta se le dará la debida importancia al momento del mejoramiento.

PREGUNTA:

8.- ¿Con qué frecuencia sus pacientes recaen por la alimentación del hospital?

	Número	Porcentaje
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	12	50%
Casi nunca	12	50%
Total	24	100%

**Gráfico 34**



**1) Fuente:** Médicos y enfermeras del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

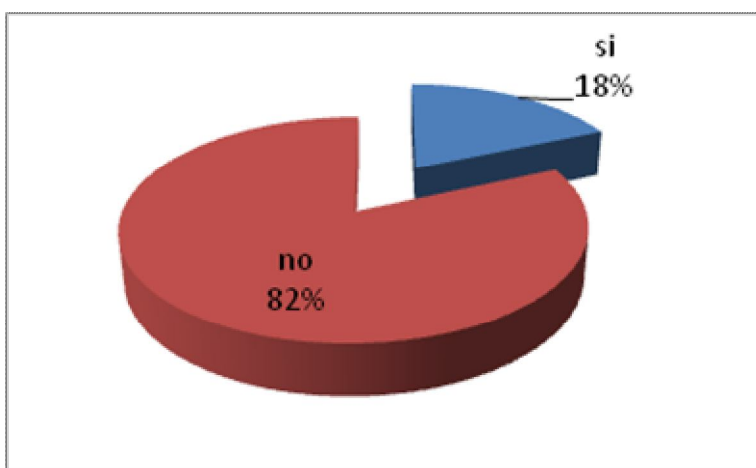
El 50% de los encuestados que respondieron que SI en la pregunta número siete han tenido ocasionalmente pacientes que decaen por causa de los alimentos; y el otro 50% de los encuestados han tenido pocas veces pacientes que recaen por los alimentos del hospital, ninguno de los encuestados que respondieron SI en la pregunta número siete han tenido pacientes con recaída por causa de la comida del Hospital con frecuencia, esto nos indica que si ha existido recaídas o falencias en la alimentación pero no frecuentemente.

PREGUNTA:

9.- ¿Las dietas que usted ha recetado han sido cambiadas en el servicio de nutrición?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	31	18%
No	140	82%
Total	171	100%

**Gráfico 35**



**1) Fuente:** Médicos y enfermeras del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

Esta pregunta fue realizada a los médicos puesto que son las únicas personas que pueden verificar si sus prescripciones son elaboradas correctamente por el servicio de nutrición, siempre y cuando los médicos estén al pendiente de la alimentación de sus pacientes.

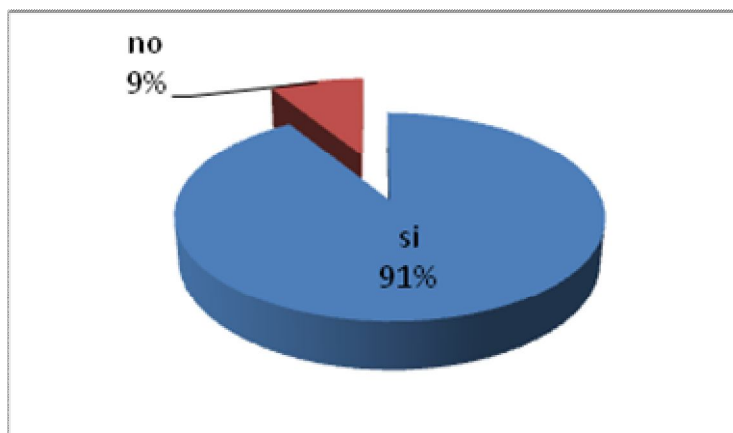
El área de nutrición tiene la obligación de proporcionar las dietas que los médicos recetan sin ningún tipo de cambio, al encuestar a los médicos y enfermeras respondieron; el 82% no les han cambiado sus recetas, mientras que al 18% si les han cambiado sus recetas de alimentos en el servicio de nutrición.

PREGUNTA:

10.- ¿Cree usted que los alimentos que reciben los pacientes son nutritivos?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	156	91%
No	15	9%
Total	171	100%

**Gráfico 36**



**1) Fuente:** Médicos y enfermeras del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011



**Interpretación:**

Los médicos son las personas encargadas de los pacientes por lo tanto deben estar al tanto de que reciban una buena dieta, los médicos deben estar satisfechos de la clase de alimentos que se les proporciona a los pacientes y es importante que en general se encuentren al tanto de los alimentos y su preparación.

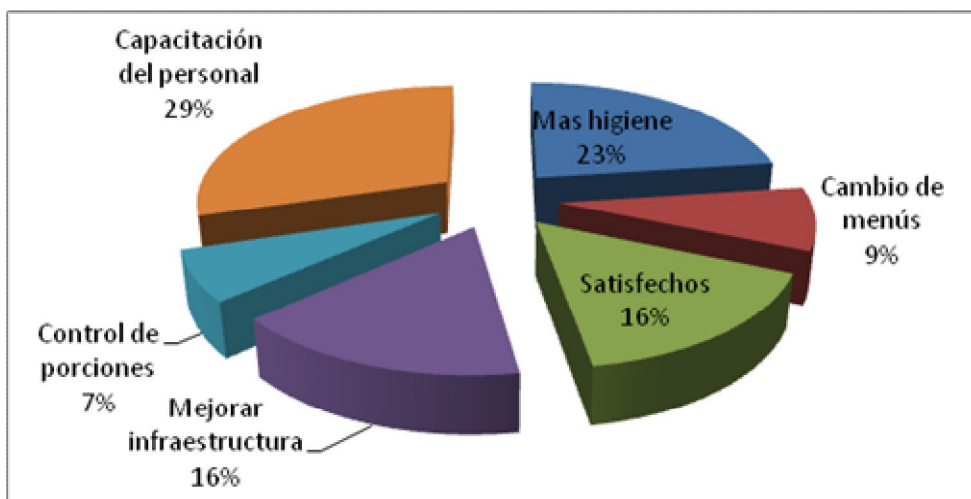
El conocer si los médicos están de acuerdo con los alimentos proporcionados a los pacientes es importante para la investigación. El 91% de los encuestados opinan que los alimentos que reciben los pacientes si son nutritivos; y el 9% opinan que no son nutritivos.

PREGUNTA:

11.- ¿Qué sugerencias tiene usted para el mejoramiento del catering del Hospital de la Policía en el servicio y preparación de alimentos?

Descripción	Número	Porcentaje
Más higiene	39	23%
Cambio de menús	16	9%
Satisfechos	27	16%
Mejorar infraestructura	27	16%
Control de porciones	12	7%
Capacitación del personal	50	29%
Total	171	100%

Gráfico 37



1) **Fuente:** Médicos y enfermeras del Hospital de la Policía

2) **Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

3) **Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

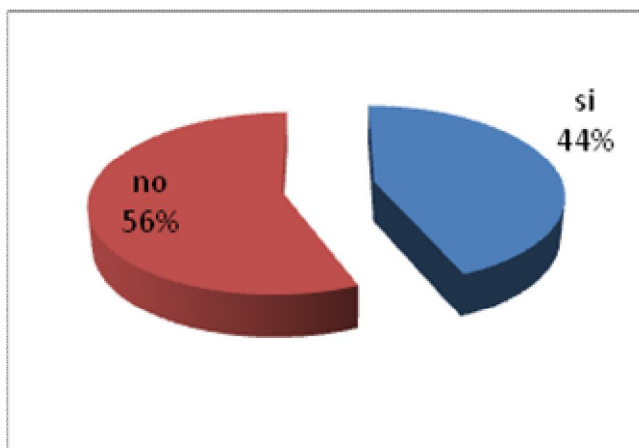
Esta pregunta es de tipo abierta y permite que los encuestados den algunas recomendaciones que servirán posteriormente para el mejoramiento, de esta manera se obtuvo que el 29% de los encuestados sugiere que se capacite a los empleados de nutrición en servicio y en cocina; el 23% de los encuestados sugiere que haya más higiene en la preparación, instalaciones y servicio de alimentos; el 16% de los encuestados están satisfechos con el servicio y alimentos del área de nutrición; el 16% está insatisfecho con el área física del comedor y de la cocina; el 9% sugiere que los menús sean más variados; el 7% de los encuestados sugiere que se controle más las porciones puesta para los pacientes.

**PREGUNTA:**

12.- ¿Visita usted periódicamente a sus pacientes para verificar que los alimentos que reciben son los adecuados y los que usted sugirió?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	75	44%
No	96	56%
Total	171	100%

**Gráfico 38**



**1) Fuente:** Médicos y enfermeras del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

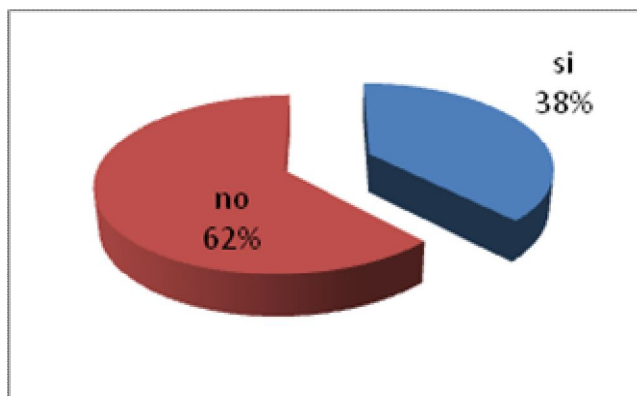
Saber si los médicos realizan las visitas debidas a los pacientes ayudará a conocer el interés que prestan en cada uno de ellos y ayudará también a ver cuál es su conocimiento en cuanto al servicio de nutrición. El 56% de encuestados no realiza ningún control de la alimentación de los pacientes; y el 44% de los encuestados si visita y controla la alimentación de los pacientes.

PREGUNTA:

13.- ¿Visita usted periódicamente las cocinas del área de nutrición y dietética para verificar que los alimentos sean preparados en condiciones adecuadas y salubres?

Descripción	Número	Porcentaje
Si	65	38%
No	106	62%
Total	171	100%

**Gráfico 39**



**1) Fuente:** Médicos y enfermeras del Hospital de la Policía

**2) Elaborado por:** Nathaly Yépez .B

**3) Fecha:** Febrero 2011

**Interpretación:**

La visita de los médicos y enfermeras a las cocinas sirve para que ellos conozcan la situación actual de la misma, verifiquen que la manera de preparación de los alimentos sea la correcta y que las cocinas estén limpias, al tener todas estas observaciones se obtendrá mejores y acertadas sugerencias. El 62% de los médicos encuestados no visita las cocinas y el 38% de los encuestados si visita las cocinas para verificar como son preparados los alimentos que reciben los pacientes.

### **3.5 Entrevistas.**

#### **Introducción:**

Por la característica de la investigación las entrevistas son efectuadas al Jefe encargado del Servicio de Nutrición y al Director del Hospital, con el fin de obtener información necesaria para la realización de la presente tesis, los mismos que serán comparados con los resultados de las encuestas a los pacientes, personal administrativo, médicos y enfermeras y con ello realizar el diagnóstico situacional actual, basado en las opiniones de todas las personas relacionadas con el servicio.

La encuesta en el área de nutrición será realizada al jefe encargado del servicio de dietética y nutrición el Ldo. Mauricio Chacón debido a que la jefa del servicio de nutrición la Dra. Mónica Bautista no se encuentra a cargo de sus funciones por el momento.

La entrevista se efectuara al director del Hospital, el Sr. Crnl. de E.M Pablo Naranjo.



### 3.5.1 Entrevista al jefe del servicio de nutrición y dietética.

#### **ENTREVISTA AL JEFE DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA DEL HOSPITAL DE LA POLICÍA NACIONAL PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA.**

Buenos días mi nombre es Nathaly Yépez soy estudiante de la Universidad Tecnológica Equinoccial, estoy realizando el Plan de Mejoramiento del servicio de nutrición y dietética y requiero de su colaboración para responder el siguiente cuestionario de carácter académico, el cual me permitirá culminar mi tesis.

1.- ¿Puede indicarnos como están compuestas las dietas y en qué se han basado de acuerdo a la situación nutricional de los alimentos?

“Se basan en componentes básicos como proteínas grasas y carbohidratos, todo se realiza de acuerdo a la oferta y demanda, a los productos de temporada y a los requerimientos de los pacientes. Se trata de proporcionar una alimentación tradicional y como opciones tienen platos típicos.”

2.- ¿En el tiempo que usted ha estado a cargo del servicio de nutrición y dietética que puede decir acerca de los proveedores y sus productos?

“Se tiene una oferta técnica, anteriormente se invitaba a los proveedores se conocían a los productos y se escogían dependiendo de la calidad,

actualmente se realiza compras de sector público se hace la lista de proveedores y los que mejor califiquen.”

3.- ¿Con respecto al personal que trabaja en el servicio de nutrición podría usted indicar si su comportamiento es el adecuado, si realizan bien su trabajo, portan bien uniformes y la atención a los pacientes y clientes es la correcta?

“Tienen la obligación de estar uniformados ya que todos los años se les da dotaciones de uniformes y nosotros estamos para vigilar permanentemente que esto se cumpla, la atención es de calidad y siempre se vigila a pesar de tener una población difícil con hábitos y costumbres variados, es una población con hábitos policiales con costumbres de alimentación diferente.”

4.- ¿El personal que trabaja en el área de nutrición ha recibido algún tipo de capacitación, o recibirán en un futuro?

“Siempre son entrenados para las funciones que van a cumplir como capacitación inicial, permanentemente se retroalimenta los procesos que incluyen el día a día y aparte se tiene un programa anual de capacitación que se espera se pueda cumplir este año.”

5.- ¿Tienen permitido en el servicio de nutrición preparar y servir alimentos bajos en nutrientes, en especial a los pacientes, como comida rápida?

“No se preparan ese tipo de alimentos, solo se parte de un menú general.”

6.- ¿Cuáles son los aspectos más importantes en el área de nutrición para brindar un servicio de calidad?

“Primeramente la calidad, cantidad, adecuación y armonía, segundo factores de higiene y cuidado en la manipulación, tercero tener alimentos de calidad y finalmente la preparación higiénica.”

7.- ¿Cuáles son los aspectos sanitarios que practican en la cocina y al momento de servir los alimentos?

“Se realiza el ingreso de los alimentos, el lavado previo, la preparación de alimentos y la mezcla de alimentos.

Contamos con la higiene de los empleados que usan guantes, mascarillas y gorros.”

8.- ¿Cuándo fue la última vez que se renovó maquinaria o instrumentos de trabajo?

“Renuevan de manera constante, si un equipo está fallando se renueva o se sustituye pero las compras demoran de acuerdo al plan anual de compras y en cocina se renueva o se innova frecuentemente.”

9.- ¿Se ha realizado documentos o presupuestos para cambio de maquinaria para el futuro?

“Anualmente se realiza el “Plan Anual de Compras” para renovar la maquinaria que sea posible.”

10.- ¿La infraestructura ha tenido reparos o mejoras en los últimos años?

“El hospital fue creado hace 20 años y los requerimientos han cambiado y poco a poco se trabaja por mejorar la infraestructura puesto que si nos hace falta una mejor infraestructura.”

11.- ¿Actualmente la infraestructura y maquinaria es la adecuada para los trabajadores y para la preparación de alimentos?

“No es la idónea, pero si tenemos los equipos suficientes para hacer el trabajo.

Que existe nueva tecnología si estamos de acuerdo y nuestros coches, equipos son antiguos y se espera poder cambiar.”

12.- ¿Los manuales y políticas que se refieren al servicio de nutrición son realizados correctamente y usted está de acuerdo con los mismos o cree que se debe hacer readecuaciones.?

“Todo manual es mejorable y susceptible al cambio, se hizo revisiones y cambios hace dos años y si creo que se deben hacer cambios y mejoras en el futuro.”

13.- ¿Qué cambios o mejoras usted propondría para el mejoramiento del servicio de nutrición y dietética?

“Se requiere cambios de infraestructura, hacer readecuaciones, es necesario individualizar áreas, mejorar sistema de ventilación, definir funciones del personal y sistema de rotación.”

### **3.5.2 Entrevista al Director del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional**

#### **ENTREVISTA AL DIRECTOR DEL HOSPITAL DE LA POLICÍA NACIONAL PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA.**

Buenos días mi nombre es Nathaly Yépez soy estudiante de la Universidad Tecnológica Equinoccial, estoy realizando el Plan de Mejoramiento del servicio de nutrición y dietética y requiero de su colaboración para responder el siguiente cuestionario de carácter académico el cual me permitirá culminar mi tesis.

1. ¿Qué puede decir usted con respecto al desempeño del servicio de nutrición?

“El papel que desempeña nutrición es muy importante dentro del Hospital de la Policía ya que maneja todo lo que tiene que ver con dietas y alimentación para pacientes, existen diferentes tipos de pacientes por ejemplo: con diferentes dolencias y nutrición es quien segrega la comida que tiene que dar a cada paciente.”

2. ¿Cuáles considera usted que son los requerimientos que necesita la persona encargada del servicio de nutrición?

“Tiene que ser una persona muy profesional que conozca del tema de nutrición, en segundo lugar tiene que saber manejar bien lo que tiene que ver con las dietas para los pacientes, si tiene conocimiento profesional y maneja correctamente las dietas este servicio se podrá desenvolver en perfectas condiciones.”

3. ¿Qué puede decir usted de los alimentos que prepara el servicio de nutrición y dietética?

“Nosotros todos los días supervisamos la higiene y lo relacionado con las dietas, si existe aseo y preparación adecuada y que los alimentos sean adecuados para la pronta recuperación.”

4. ¿De su conocimiento que puede decir usted sobre el servicio y atención que brindan los empleados de nutrición?

“Servicio eficiente, los pacientes son más crecientes por lo que deberíamos aumentar el personal de nutrición pero existen situaciones de tipo burocrático.

Pero se vera en el “PAC”<sup>56</sup> 2011 el tema del aumento de personal de nutrición.”

5. ¿Se ha capacitado al personal de nutrición periódicamente, en los diferentes temas de trabajo como es cocina y servicio?

---

<sup>56</sup> PAC: Plan anual de compras

“Se capacita permanentemente ya que la capacitación permite que los miembros de trabajo den lo mejor de sí y sean totalmente profesionales.”

6. ¿Se ha establecido las prioridades de capacitación?

“Coordinamos con el jefe de nutrición porque son los que están al tanto del tipo de capacitación que requieren y nosotros les proveemos de lo que necesitan.”

7. ¿Se realiza en el presupuesto anual todos los requerimientos y necesidades del servicio de nutrición y dietética en lo relacionado a maquinaria, instrumentos e infraestructura?

“Efectivamente por departamento en el PAC 2011 se sube al portal de compras públicas lo requerido por el servicio de nutrición.”

8. ¿Usted considera que el servicio de nutrición realiza un buen trabajo o ha tenido algún tipo de queja a lo largo del tiempo que ha estado a cargo del hospital?

“No hablemos de quejas, en el servicio de nutrición hacen su trabajo de forma profesional y a lo largo del trabajo se va puliendo permanentemente las fallas, y si las fallas son permanentes se reúne con los directivos para encontrar una solución, pero generalmente hacen una buena labor.”

9.- ¿Qué recomendaciones o mejoras usted sugeriría para el servicio de nutrición y dietética?

“Siempre se debe hacer mejoras en el campo de los recursos humanos para realizar capacitaciones y otro tipo de mejora en la logística porque existen cocinas, hornos y maquinaria antigua que ya cumplió su ciclo de vida útil, creo que se debe comprar nueva maquinaria.”

### **3.6 Diagnóstico situacional en base al estudio de mercado.**

#### **Introducción:**

El diagnóstico situacional se realiza en base de las opiniones de los encuestados y de los entrevistados, para establecer el grado de satisfacción de quien recibe y brinda el servicio.

#### **3.6.1 Diagnóstico de las encuestas a pacientes.**

Los pacientes del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional en su gran mayoría se encuentran satisfechos con el desempeño que realiza el personal del servicio de nutrición, los mismos que opinan que su alimentación es la adecuada para personas que se encuentran hospitalizadas. Así mismo no presentan quejas, y un porcentaje no significativo exigen que el servicio sea mejor.

Sin embargo de las encuestas se estableció que los pacientes tienen reclamos o quejas, tales como:



- La comida es repetitiva, en especial las ensaladas y el pollo, casi nunca reciben dietas con productos del mar como son pescado, atún o camarón.
- La comida no es bien condimentada, lo que en parte es entendible, puesto que a muchos enfermos se les tiene prohibido el consumo de sal.
- Los alimentos llegan fríos, en especial en el tercer piso que es el más lejano.
- El personal de servicio del área de nutrición retira la vajilla al poco tiempo de dejarla en las habitaciones, y muchos pacientes requieren de tiempo para digerir los alimentos.
- No se dispone de personas que colaboren con los pacientes que tienen dificultades al digerir los alimentos.

### **3.6.2 Diagnóstico encuestas al personal.**

El personal que acude al comedor del hospital y que consume sus almuerzos meriendas y desayunos están satisfechos con la atención del personal de nutrición, sin embargo tienen algunas quejas en cuanto a:

- El espacio físico del comedor, necesita una ampliación y mejora de infraestructura.
- Los menús no son variados, se repitan en especial a la hora del almuerzo.
- La sazón de los alimentos no es buena, no tienen sal, y los alimentos para el personal son iguales que los alimentos para pacientes.

### **3.6.3 Diagnóstico encuestas a los médicos y enfermeras.**

Los médicos consideran que la alimentación que reciben los pacientes es buena y nutritiva, sin embargo señalan que se realicen nuevos menús y que se prepare de mejor manera los alimentos, en cuanto a grasas, cárnicos y nutrientes.

### **3.6.4 Diagnóstico de las entrevistas realizadas.**

El Jefe de Nutrición y el Director del Hospital están totalmente de acuerdo con que se necesita una ampliación y mejora del comedor y de la cocina, ya que esto les impide realizar un mejor servicio, de igual manera opinan que es necesaria la compra de maquinaria en especial coches térmicos.

El jefe de nutrición considera que las dietas y alimentos son variados, puesto que aquellas se efectúan de acuerdo a los pedidos que se tenga y los productos de temporada. Muchas veces los pacientes creen que las dietas son repetitivas pero esto se debe al diagnóstico y restricciones alimenticias que recetan los médicos.

El jefe de nutrición y el director del hospital opinan que el servicio de nutrición si es de calidad, que día a día se controla el desempeño de los trabajadores, pero siempre es necesario seguir capacitando.

En base a las investigaciones realizadas se observó que existe control de la preparación de alimentos y el desempeño de los trabajadores, sin embargo esto no es suficiente para lograr un servicio y producto de calidad, debe existir un control de los alimentos, temperaturas, limpieza, preparación, comportamiento de los empleados, etc.

### 3.6.5 Matriz de análisis de mejoramiento

La matriz de análisis de mejoramiento ayuda a conocer todos los aspectos relacionados con el problema como:

Raíz, efectos, responsables, causas, prevención y acción de mejora.

**Cuadro 30: Matriz de análisis de mejoramiento**

Falla	Apariencia	Causa	Efecto	Responsable	Acción	Prevención
Entrega de alimentos fríos	Queja de los pacientes	Falla de coches térmicos	Insatisfacción	Jefe del Servicio de Nutrición	Compra de nuevos coches	Dar mantenimiento a coches térmicos
Falta de variedad de menús	Queja de los pacientes	Compra de mismos productos	Insatisfacción	Ecónomo y Nutricionistas Clínicos	Compra de nuevos productos	Cambio de menús
Falta de cortesía	Queja de los pacientes	Falta de interés de los empleados de servicio	Insatisfacción	Auxiliares de Alimentos	Capacitación en Servicio al Cliente	Evaluación y Observación constante
Instalaciones	Insatisfacción del personal	Falta de cuidado de instalaciones	Riesgos laborales para los empleados	Director del Hospital y Jefe del Servicio de Nutrición	Cambio de instalaciones (pisos, ductos de ventilación, etc.)	Cuidado y mantenimiento
Falta de Higiene	Queja del personal y médicos	Falta de concientización y conocimiento	Productos contaminados	Cocineros y Auxiliares de Alimentos	Capacitación en seguridad alimentaria	Evaluación y Observación constante

**Elaborado por:** Nathaly Yépez

### 3.7 Conclusiones

- Los pacientes mayores de 50 años, dependiendo de su enfermedad requieren atención personalizada y más paciencia por parte del personal que entrega los alimentos.
- Los alimentos llegan fríos, en especial al tercer piso.
- La comida o menús son repetitivos, en especial los cárnicos y ensaladas.
- Falta de higiene al momento de la entrega de alimentos por parte de los empleados de nutrición.
- Los médicos no visitan regularmente a sus pacientes, para el control de su alimentación.
- Las instalaciones del comedor del Hospital de la Policía no son las adecuadas en su infraestructura.
- Los alimentos que recibe el personal del hospital no tienen un sabor agradable.
- El personal del Hospital de la Policía acude al comedor del mismo; por los precios y por la comodidad de no buscar otro sitio que expendiera comida, más no por el sabor de sus productos.
- Falta de vitaminas y exceso de grasas en los alimentos para los pacientes.
- El trato del personal que atiende el comedor, no es cortés o amable.

## CAPÍTULO IV

### 4. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL SERVICIO DE CATERING DEL HOSPITAL DE LA POLICÍA.

#### Introducción:

“El mejoramiento continuo de la calidad y la productividad permite a una organización ser más competitiva, dando un mejor servicio.

La calidad del servicio depende en mucho de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio. Se puede catalogar el servicio como el deseo y la convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la búsqueda de cumplimiento de una necesidad.”<sup>57</sup>

Del estudio realizado se estableció el mejoramiento del catering del Hospital de la Policía que constituye la propuesta y resultado de la investigación de mercado y análisis del manejo administrativo.

A través del mejoramiento se puede reforzar las fortalezas, analizar las debilidades y convertirlas en nuevas fortalezas, se realizarán propuestas de mejoras con respecto a todas las falencias que a lo largo de la investigación se encontró, sean estos, de los diferentes campos como:

- Realizar capacitaciones al personal para lograr un mejor servicio con factores de calidad.

---

<sup>57</sup> Acuña Jorge, Mejoramiento de la calidad, un enfoque a los servicios, Editorial Tecnológico de Costa Rica, Primera Edición , 2005 pág. 11 y 12

- Mejorar y ampliar la infraestructura del comedor.
- Reparar o adquirir maquinaria de trabajo.
- Definir funciones y aplicar un manual de procedimientos.

Los puntos anteriores son parte de la propuesta, los cuales se obtuvieron después de efectuar el correspondiente análisis, cada uno de estos puntos serán explicados en el desarrollo de la propuesta.

#### **4.1 Implementación de Propuestas.**

##### **4.1.1 Redefinición organizacional.**

Se requiere reestructuraciones y cambios en la estructura organizacional como: Misión, Visión y Organigrama.

Se realizara readecuaciones para tener una mejor apreciación de la estructura del área de nutrición por parte del personal operativo y administrativo.

###### **4.1.1.1 Misión.**

El servicio de catering del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional, dispondrá de la planeación, preparación y servicio de alimentos para los pacientes y personal del hospital.

En el servicio de nutrición se encargan de la realización de dietas nutritivas, que contengan los requerimientos necesarios para los diferentes tipos de enfermedades y que aporten a mejorar la salud de los pacientes.

Brindar un servicio de calidad a los usuarios del área de nutrición, combinando un trato cordial y amable con un servicio eficiente y productos de calidad.

#### **4.1.1.2 Visión.**

Proveer de menús más completos, nutritivos y variados a los pacientes para así conseguir la satisfacción y la acogida de los mismos.

Contar con un talento humano adecuado y capacitado para brindar un servicio rápido y de calidad.

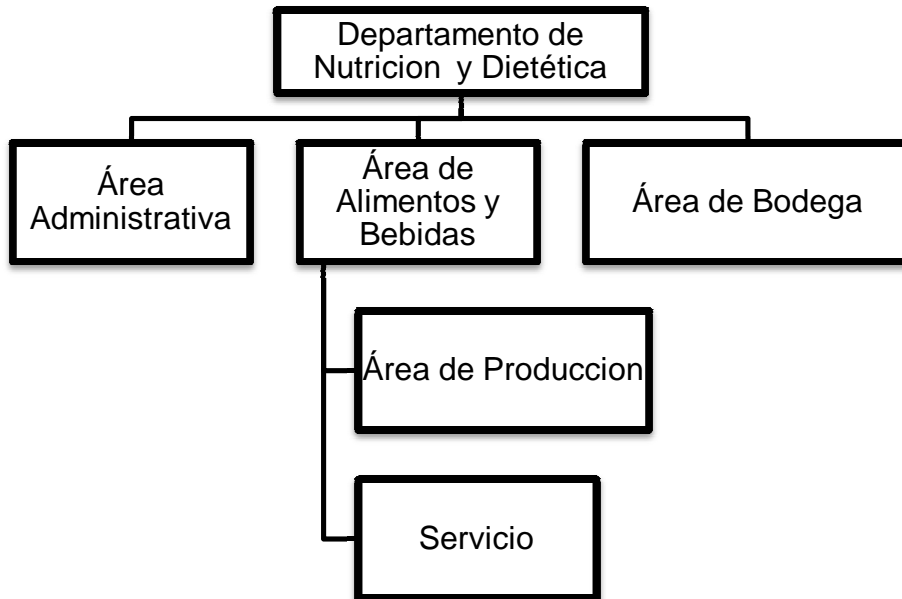
Equiparnos de nuevos y novedosos implementos de cocina y servicio que son necesarios para la realización completa del trabajo de nutrición y dietética y para la seguridad de los trabajadores.

Proporcionar menús diferentes al personal del hospital, con más condimentos y productos nuevos.

#### **4.1.1.3 Organigrama Estructural.**

El organigrama que posee el servicio de nutrición requiere de ciertos cambios para mostrar los departamentos y el personal que trabaja en el área de nutrición de una forma más organizada.

**Cuadro 31: Propuesta Organigrama Estructural**



**Elaborado por:** Nathaly Yépez

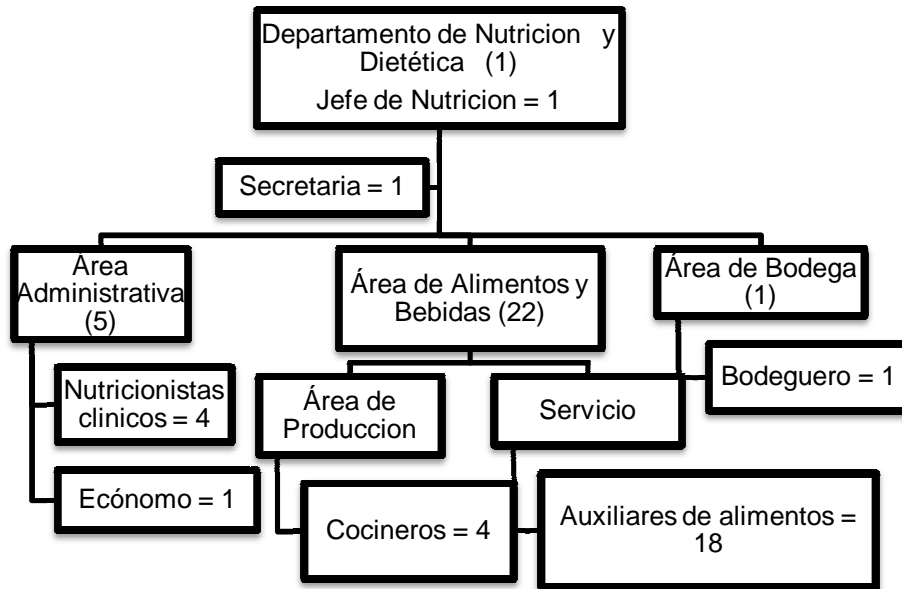
**Fuente:** Autora

#### **4.1.1.4 Organigrama de Posición**

El organigrama funcional determina que grupo de trabajadores está en las diferentes áreas.



**Cuadro 32: Propuesta Organigrama de Posición**



Total de empleados = 30

**Elaborado por:** Nathaly Yépez

**Fuente:** Autor

#### **4.1.2 Propuesta Área de Recursos Humanos.**

##### **4.1.2.1 Proceso de Contratación.**

Es necesario realizar el procedimiento de contratación para el personal del catering del Hospital de la Policía, y con ello seleccionar a las distintas personas que requieran y cumplan los requisitos para el trabajo, los pasos a seguir previo, posteriormente y en el momento de la contratación son:

#### **4.1.2.1.1 Reclutamiento**

Es la convocatoria a todas las personas que requieren el puesto que se encuentra vacante, en la cual se realiza anuncios en prensa escrita, internet y radio. <sup>(58)</sup>

En el caso del Hospital de la Policía se realiza el reclutamiento por medio de la prensa escrita y se realizan comunicaciones dentro de la institución.

#### **4.1.2.1.2 Preselección**

Es necesario realizar el paso de la preselección, de esta manera se podrá conocer el desempeño de cada una de las personas interesadas en el puesto.

“En la preselección se puede emplear las siguientes herramientas:

- Entrevista.
- Prueba de conocimientos generales.
- Prueba de conocimientos específicos.
- Pruebas psicológicas.” <sup>(59)</sup>

#### **4.1.2.1.3 Selección**

Es escoger a la persona o grupo de personas más idóneas para ocupar y desempeñar con eficiencia el puesto que se encuentra vacante. <sup>(60)</sup>

---

<sup>58</sup> Narváez Flores Mario; Recursos Humanos; apuntes de clase, 2007.

<sup>59</sup> Narváez Flores Mario; Recursos Humanos; apuntes de clase, 2007.

<sup>60</sup> Narváez Flores Mario; Recursos Humanos; apuntes de clase, 2007.

En el servicio de nutrición del Hospital de la Policía se puede seleccionar o contratar a personal policial o civil para los diferentes puestos dependiendo sus conocimientos.

#### **4.1.2.1.4 Inducción**

La inducción permite familiarizar a la persona seleccionada con el lugar del trabajo, y la institución debe proveer información de la misma para darse a conocer.

Información de inducción:

- Historia de la Institución.
- Misión, visión, objetivos, políticas.
- Funciones, estructura organizacional, reglamento interno.
- Beneficios legales, horarios, días de pago y gratificaciones.
- Responsabilidades, obligaciones, deberes del cargo.

#### **4.1.2.1.5 Contratación**

Es el paso a seguir después de la selección del personal, por medio de un contrato firmado entre las partes y se define las condiciones, sueldo, obligaciones y demás características del puesto de trabajo.

#### **4.1.2.1.6 Evaluación del desempeño**

En todo proceso es necesario realizar la evaluación del desempeño de los antiguos y nuevos integrantes en el trabajo, para establecer el normal desempeño de las funciones a ellos encomendadas.

La evaluación del desempeño implica considerar una serie de características que propician la calidad en el desempeño del trabajador en su puesto, estas características pueden ser, entre otras muchas la aplicación del criterio, la iniciativa para hacer las cosas, la cantidad y calidad de trabajado producido, el sentido de responsabilidad y entusiasmo manifestado, el sentido de urgencia y colaboración.

En el Servicio de Nutrición y Dietética se evaluará a los colaboradores con observaciones constantes para calificar la calidad del desempeño y encontrar las falencias de cada uno de ellos, otra forma de evaluación que se utilizará es encuestando a los consumidores sobre el comportamiento de los trabajadores.

#### **4.1.2.1.7 Entrenamiento**

Es un proceso sistemático, mediante el cual las personas perfeccionan permanentemente sus conocimientos acerca de un campo en específico los mismos que son relacionan con las funciones de trabajo.

El objetivo del entrenamiento es preparar a todo el personal dando mayor énfasis al personal nuevo, para que se ejecuten de manera eficiente las funciones

designadas, el entrenamiento también es una forma de motivar al personal en el desarrollo de su trabajo.

#### **4.1.2.1.8 Relación Jefe de Nutrición con el personal**

Las relaciones humanas es parte fundamental del mejoramiento, el nutricionistas jefe debe realizar los siguientes pasos para obtener buenos resultados del personal de trabajo y de esta manera estar más informado acerca de ellos.

“Bases para lograr buenas relaciones en el trabajo:

1.- Mantenga a cada quien enterado de cómo progresa en su trabajo

- Indicándole lo que espera de él.
- Enseñándole como puede mejorar.

2.- Reconozca merito a quien lo tenga

- Felicitando inmediatamente, o agradeciendo su colaboración por rendimiento o trabajos excepcionales.

3.- Avise con anticipación a su personal los cambios que le afecten

- Explicando los motivos, si es posible.
- Convenciéndole de que acepte los cambios.

4.- Utilice de mejor modo la aptitud y habilidad de cada quien

- Descubriendo las no utilizadas

- Procurando el ascenso de quien lo merece”<sup>61</sup>
- Trate al personal considerando sus características individuales

#### **4.1.2.2 Manual de Funciones**

##### **Introducción:**

El Manual de Funciones propuesto por el servicio de nutrición describe correctamente las funciones que cada individuo debe realizar de acuerdo con el puesto de trabajo, el manual está redactado de una manera entendible y organizada.

Se debe dar a conocer el manual de funciones a los colaboradores frecuentemente para que no tengan duda, ni olviden alguna función que les corresponda.

No se debe imponer al personal funciones que no corresponda con su puesto de trabajo y para lograr esto se requiere de la dotación completa del personal, de esta manera todas las tareas serán realizadas con eficiencia.

##### **1.- Jefe de Nutrición (Coordinador)**

- Participar en la selección y adiestramiento del personal del “**SAD**”<sup>62</sup>.
- Realizar actualización periódica sobre aspectos específicos al personal del **SAD** y/o estudiantes pasantes de Nutrición y Dietética.

---

<sup>61</sup> Agustín Reyes Ponce, Administración de Personal, Editorial Limusa S. A, México, Primera Edición, 1986, Pág. 121

<sup>62</sup> SAD: Servicio de Alimentación y Dietética.

- Atención a pacientes ambulatorios en Consulta Externa.
- Elaboración de informes estadísticos de las actividades del **SAD**.
- Integrarse en reuniones periódicas con las Autoridades Hospitalarias, Cuerpo Médico y/o Enfermería para informar sobre los procesos del **SAD**.
- Delegar las funciones y actividades al personal subalterno del **SAD**.
- Establecer los horarios de trabajo y vacaciones del personal subalterno del **SAD**.
- Llevar la hoja de vida de cada uno de los subalternos.
- Participar en la determinación de costos en coordinación con el departamento Financiero.
- Participar en la planificación de los menús general y dietas.
- Elaborar el informe de comidas servidas en hospitalización y autoservicio.

## **2.- Nutricionistas Clínicos.**

- Colaborar con la nutricionista jefe del servicio. Mantenerle informada sobre el desarrollo y anomalías del trabajo diario, necesidades de equipo, vajilla, utensilios, personal, formatos de papelería y útiles de escritorio.
- Responder por la disciplina, aseo y cumplimiento de funciones del personal auxiliar. Así mismo por la higiene de áreas de trabajo, equipos y estaciones de dietas en pisos de hospitalización.

- Realizar reuniones periódicas con el cuerpo médico, con la finalidad de intercambiar criterios sobre conocimientos nutricionales y dietéticos.
- Pasar visita diaria al paciente, elaborar sus historias dietéticas para la prescripción de la dieta. Conocer la aceptación y/o tolerancia de los regímenes. Monitorear su evolución.
- Realizar educación nutricional en pacientes hospitalizados; al alta del paciente si lo requiere.
- Recibir de enfermería el parte diario de dietas. Planificar, adecuar y ordenar la preparación de los regímenes dietéticos según las patologías.
- Supervisar la distribución y conformación de dietas para hospitalización en desayuno, almuerzo, merienda y fracciones en media mañana y media tarde

### **3.- Administrador Hotelero (Ecónomo)**

- Realizar el cálculo de ingredientes necesarios para las preparaciones. Control de su elaboración y distribución.
- Colaborar con la nutricionista jefe. Mantenerle informada sobre el desarrollo y anomalías del trabajo diario, necesidades de equipos, vajilla, utensilios, formatos de papelería y suministros de oficina.
- Planificar los menús generales y dietéticos.
- Realizar el cálculo de ingredientes.
- Realizar la adquisición de víveres según el cálculo de ingredientes e inventario de existencias en bodegas.



- Entrega de adquisiciones en bodega.
- Controlar la entrada y almacenamiento de víveres, constatando calidad y cantidades de alimentos.
- Elaboración de planilla de pedido diario de víveres a bodega según el menú planificado.
- Organizar la jornada de trabajo, distribuir tareas y funciones en el área de producción.
- Supervisar el uso adecuado de los ingredientes en las preparaciones culinarias, los procedimientos y técnicas de preparación, higiene en la manipulación de alimentos, higiene de la planta física y equipos, e higiene personal.
- Realizar el control organoléptico de las preparaciones elaboradas.
- Supervisar la distribución de alimentos en el comedor.
- Promover la implementación de nuevas recetas culinarias.

#### **4.- Bodeguero.**

- Colaborar con la nutricionista jefe del servicio. Mantenerle informada sobre el desarrollo y anomalías del trabajo diario.
- Verificar el funcionamiento de cámaras frigoríficas o equipos a su cargo, necesidades de equipo, vajilla, utensilios, formatos de papelería y suministros de oficina.
- Llevar el inventario de equipos y utensilios del SAD.

- Recibir las adquisiciones. Comprobar tipo, calidad, peso y recuento unitario, mediante planilla de ingreso de víveres.
- Almacenar adecuadamente las adquisiciones, según tipo de alimentos. Controlar las condiciones de temperatura, higiene, ubicación.
- Llevar kardex de existencias. Informar con oportunidad sobre existencias al ecónomo o nutricionista para su uso adecuado.
- Coordinar con el ecónomo la entrega los víveres necesarios para la elaboración de preparaciones, según pedido de víveres a bodega. Deberá tener en cuenta el tiempo de almacenamiento para evitar su deterioro y pérdidas.
- Despachar pedidos de alimentos extras o imprevistos autorizados por el nutricionista de turno.
- Enviar diariamente al departamento financiero informes sobre el ingreso y egreso de víveres.

#### **5.- Secretaria.**

- Pasar informes, oficios, partes diarios, órdenes de pago, facturas, solicitudes, horarios, licencias, permisos, días libres, diario de asistencia, guías de menú, y todo documento que se le asigne realizar.
- Pasar dietas de consulta y hospitalización según pedido de la nutricionista.
- Llevar la carpeta de documentación del personal.
- Llevar el archivo al orden del día.
- Controlar la distribución de alimentación en el autoservicio.

- Llevar el censo del personal que recibe alimentación en el autoservicio.
- Informar diariamente al departamento financiero sobre el uso de alimentación en hospitalización y autoservicio.
- Custodiar útiles de oficina y equipos existentes en el área.
- Receptar y llevar registro de llamadas telefónicas.
- Cumplir con cualquiera otra actividad que le sea asignada por la nutricionista jefe o nutricionista de turno.

#### **6.- Auxiliares de Alimentos.**

- Distribuir raciones alimenticias normales y dietéticas en hospitalización según órdenes del nutricionista.
- Preparar fórmulas especiales: dietas de nutrición.
- Atención al paciente con tiempos de comidas retrasadas debido a exámenes especiales.
- Entregar líquidos para medicación.
- Preparar y distribuir dietas fraccionadas.
- Retirar bandejas servidas, revisar sobrantes e higienizar adecuadamente.
- Suministrar alimentación a pacientes imposibilitados.
- Mantener informada sobre la evolución alimentaría de pacientes a la nutricionista. Así mismo sobre ingresos, egresos, cambios de dietas, aceptabilidad, intolerancias, y más novedades en forma inmediata.

- Mantener la correcta higiene, orden y buen estado de vajilla y utensilios según inventario.
- Responder por el buen uso, mantenimiento e higiene de estaciones de dietas.
- Realizar funciones que le sean asignadas por el nutricionista.

## **7.- Cocineros.**

- Solicitar con tiempo los ingredientes necesarios para la elaboración de preparaciones a Bodega.
- Realizar la preparación previa de vegetales, frutas, tubérculos, cereales y cárnicos.
- Realizar las preparaciones según el menú planificado.
- Hacer uso adecuado de los alimentos.
- Mantener informado al ecónomo sobre sobrantes de alimentos.
- Distribuir las preparaciones para el autoservicio.
- Realizar la higiene de áreas y equipos de trabajo.
- Responder sobre el correcto funcionamiento de equipos a su cargo.
- Mantener informado al nutricionista sobre las necesidades en la cocina.

### **4.1.2.3 Requerimiento de personal y Propuesta de Horario.**

Uno de los cambios necesarios para que se efectúe el mejoramiento y para que el personal cumpla eficientemente con sus funciones es la contratación de más personal para el área de nutrición.

- Jefe de Nutrición: Se requiere únicamente una persona que esté a cargo del área de nutrición, la cual tendrá el horario de la mañana debido a la atención de consulta externa. **(ANEXO #9)**
- Nutricionistas Clínicos: Se requiere de cuatro nutricionistas clínicos para aportar con todas las funciones requeridas, sus horarios serán rotativos dos personas en la mañana y dos personas en la tarde. **( ANEXO #8)**
- Administrador Hotelero: Se requiere de un administrador hotelero para el cumplimiento de todas las funciones necesarias, el cual trabajará en el primer turno. **( ANEXO #9)**
- Bodeguero: Se requiere de un bodeguero el cual trabajará en el primer turno lo que es suficiente para realizar todas las funciones. **(ANEXO #9)**
- Secretaria: Se requiere una secretaria para el cumplimiento eficiente de sus funciones, el horario de trabajo es el horario de oficina en la mañana. **(ANEXO #9)**
- Cocineros: Se requiere de cuatro cocineros para realizar con rapidez los trabajos de cocina, los cuales trabajarán en dos turnos rotativos, dos personas el turno de la mañana y dos personas el turno de la tarde. **(ANEXO #8)**
- Auxiliares de Alimentos: Se requiere de 18 auxiliares de alimentos los cuales aportan en cocina, servicio de pacientes y servicio de comedor. Se dividirán en dos grupos de nueve (grupo A y B), el grupo A trabajarán el primer turno del día (7 horas), y el grupo B trabajará el segundo turno (6 horas).

El grupo A trabajar los dos turnos del día sábado y el grupo B los dos turnos del día domingo, reponiendo las horas de la semana y haciendo horas extras. **(ANEXO #10)**

Los nueve tendrán funciones rotativas en el horario de comidas como:

Cinco personas irán al servicio de pacientes, dos personas al servicio del comedor y dos personas estarán en cocina. **(ANEXO #11)**

Por ser un servicio en un hospital que requiere de más horas de trabajo se propone este horario para el personal, cada empleado puede pedir un día más de descanso en el mes para que de esta manera cumpla el requerimiento de 160 horas de trabajo al mes, pueden ser cobradas como horas extras, o recibir otro tipo de remuneraciones para incentivarles como bonificaciones, almuerzos en restaurantes bonos en alimentación, etc. **(ANEXO #12)**

#### **4.1.2.4 Propuesta de capacitación**

Una de las necesidades más importantes para que el servicio de nutrición sea de calidad es la capacitación que se puede dar a los empleados, para aumentar habilidades, aptitudes y conocimientos en cuanto a su trabajo.

##### **4.1.2.4.1 Temas para la capacitación**

Se debe de tratar algunos contenidos para la capacitación, estos son del área de cocina y servicio, a través de la investigación se encontró que los puntos más importantes para la capacitación son:

- Dietética y Nutrición
- Normas de seguridad alimentaria
- Limpieza y desinfección al manipular los alimentos
- Atención al cliente

#### **4.1.2.4.2 Objetivo de la capacitación**

Incrementar las capacidades, aptitudes, conocimientos y habilidades de trabajo a los empleados para generar un mejor desempeño en sus puestos.

#### **4.1.2.4.2 Método de entrenamiento**

Se realizará una técnica de entrenamiento mixta que capacite individualmente a cada empleado y entrenamiento grupal.

#### **4.1.2.4.3 ¿Quién realizará la capacitación?**

La capacitación será realizada por dos personas, el Ing. Jaime Guamilamá especializado en seguridad alimentaria y el Lic. Fabián Narváez especializado en servicio y atención al cliente.

#### **4.1.2.4.4 Personal que recibirá la capacitación**

La capacitación se debería realizar al personal operativo y administrativo del área de Nutrición y Dietética del Hospital de la Policía, la capacitación se realizara dependiendo las funciones que ejecute el personal.

Se realizaran dos grupos al momento de recibir la capacitación para que las demás personas se encuentren en su puesto de trabajo.

**Cuadro 33: Personal que recibirá la capacitación**

Programa	Número de personas	Cargos
Servicio y atención al cliente	24	Nutricionista Jefe, Nutricionistas Clínicos, Ecónomo y Auxiliares de Alimentos
Nutrición y dietética	28	Nutricionista Jefe, Nutricionistas Clínicos, Ecónomo, Cocineros y Auxiliares de Alimentos
Seguridad alimentaria	29	Nutricionista Jefe, Nutricionistas Clínicos, Ecónomo, Cocineros, Bodeguero y Auxiliares de Alimentos
Manipulación de alimentos	29	Nutricionista Jefe, Nutricionistas Clínicos, Ecónomo, Cocineros, Bodeguero y Auxiliares de Alimentos

**Elaborado por:** Nathaly Yépez

**Fuente:** Autora

#### **4.1.2.4.5 Lugar de la capacitación**

La capacitación teórica se realizará en el comedor del servicio de nutrición, y la parte demostrativa se la realizará en la cocina del área de nutrición.

#### **4.1.2.4.6 Periodo y cronograma de entrenamiento**

La capacitación se la realizará los días viernes y sábados durante tres semanas, la duración por día será de cuatro horas.



El grupo No.1 recibirá la capacitación de 8:00 a 12:00 de la mañana, y el grupo No.2 de 13:00 a 17:00 horas, independientemente de sus horarios de trabajo, el resto de personal debe continuar con las actividades normales.

**Cuadro 34: Periodo y cronograma de entrenamiento**

Días	Programa	Horas
Viernes	Servicio y atención al cliente	12
Sábado	Nutrición y dietética	4
Sábado	Seguridad alimentaria	4
Sábado	Manipulación de alimentos	4
Total		24

**Elaborado por:** Nathaly Yépez

**Fuente:** Autora

- La capacitación se la puede volver a realizar después de seis meses dependiendo de las necesidades.

#### **4.1.2.4.7 Costo de la capacitación**

Tomando en cuenta que se trata de capacitadores de experiencia y conocimiento de los temas, el costo de la capacitación es el siguiente:

### Cuadro 35: Costo de la capacitación

Capacitación			
Detalle	Horas	Valor Unitario	Valor Total
Capacitación de servicio	12	30,00	360,00
Capacitación de seguridad alimentaria	12	30,00	360,00
material didáctico, folletos, lápices, apuntadores			100,00
		Subtotal	820,00
		Imprevisto 10%	82,00
		Total:	902,00

**Fuente:** Ing. Jaime Guamilamá, Lic. Fabián Narváez.

**Elaborado por:** Nathaly Yépez

#### 4.1.2.4.8 Evaluación de los resultados

Se puede evaluar diariamente a través de la observación del desempeño de los trabajadores, después de cada capacitación los empleados llenaran una hoja de control y harán demostraciones de lo aprendido.

#### 4.1.2.4.9 Ventajas de realizar la capacitación <sup>(63)</sup>

- Desarrollo y aprovechamiento de las capacidades de los colaboradores.
- Trabajo en equipo
- Contratación de personal idóneo.
- Reducción de costos de derroche de materia prima.
- Minimizar la rotación de los colaboradores.

<sup>63</sup> Maldonado Sara; Plan de Mejoramiento para el Comedor de Personal del Hospital “Pablo Arturo Suárez”, Año 2008.

#### **4.1.2.5 Propuesta para la presentación e higiene del personal**

Los uniformes de los empleados de nutrición son correctos, pero necesitan algunas implementaciones y adecuaciones como:

- Implementar zapatos especiales para cocina, antideslizantes.
- Agregar guantes a los empleados que entregan los alimentos.
- Realizarles exámenes médicos al personal por lo menos una vez al año.
- Lavado de manos después de cada salida del área de trabajo.
- No salir del área de trabajo con mandiles y limpiadores de cocina.
- Tener en buen estado y limpios los utensilios de cocina.
- Lavar tablas y cuchillos cada vez que se cambia de género alimenticio.
- Mantener el uniforme limpio al inicio de la jornada y tratar de mantenerlo de esa manera hasta el final de la jornada.

#### **4.1.3 Propuesta del área de producción**

El área de producción tiene algunas falencias, por eso es necesario realizar mejoras en algunos aspectos como: instalaciones, manejo de alimentos, instrumentos de trabajo y maquinaria.

El área de producción es importante dentro del servicio de nutrición, puesto que es el lugar donde se encuentran y se preparan los alimentos, por esto debe ser un lugar en buenas condiciones.

#### **4.1.3.1 Instalaciones del área de producción**

Es necesario que el área de la cocina tenga una remodelación, ya que parte de las instalaciones se encuentra en mal estado y viejas, en la infraestructura y maquinaria se requiere los siguientes cambios.

- Pisos: Cambiar todo el piso de la cocina por piso antideslizante para de esta manera evitar accidentes de trabajo.
- Ventanas: Colocar rejillas metálicas para evitar el ingreso de polvo, suciedad y plagas.
- Ductos de agua: Se requiere cambiar los ductos de agua o sifones para que no se estanque el agua y produzca charcos.
- Instalaciones eléctricas: Las instalaciones eléctricas requieren de protección plástica.
- Lavabo de manos: Colocar un lavabo exclusivo de manos en la entrada de la cocina, con jabón de manos, desinfectante y gel antiséptico para que al entrar los colaboradores al área de trabajo estén con las manos limpias y desinfectadas.
- Ventilación: Colocar ductos de ventilación y extractores de olor para evitar la acumulación de calor y olores.
- Hornos: Cambio de los hornos antiguos por hornos nuevos y con mejores funciones.
- Termómetros: Adquisición de termómetros digitales con bordes redondos para una mejor preparación de los alimentos.

- Utensilios de cocina: Renovar utensilios como tablas de diferentes colores para cárnicos y legumbres, cuchillos, cucharones, tarros y paletas.
- Botes de basura: Obtener basureros grandes, con la tapa respectiva y que diferencien los desechos orgánicos, inorgánicos plástico, vidrio y papel para reciclar.

#### **4.1.3.1.1 Higiene de las instalaciones.**

Para la buena funcionalidad y duración de las instalaciones es necesario que el personal que los utiliza los mantenga en buen estado y limpios.

La limpieza y desinfección de maquinaria y de las instalaciones logrará alimentos sanos y nutritivos.

- Mantener limpio el sitio de trabajo y sin residuos de basura mientras realizan la producción.
- Realizar la limpieza y desinfección diario de pisos, paredes, mesones, desagües, maquinaria y frigoríficos.
- Mantener los útiles de limpieza como cloro, desinfectante, destapa caños y más en un lugar alejado del área de producción y de cualquier sitio en donde estén los alimentos.
- Mantener los lavabos limpios al momento de lavar los alimentos, que estén libres de suciedad y sustancias químicas.
- Mantener la basura lejos del los mesones.

#### **4.1.3.2 Alimentos**

Es importante que las materias primas o insumos sea tratada con los cuidados necesarios y especiales de higiene y temperatura, esto permitirá que el producto final sea de calidad, lo cual es muy importante tomando en cuenta que son alimentos para personas con algún tipo de deficiencia o enfermedad.

A través de las encuestas se encontró algunas sugerencias en cuanto a los alimentos que son:

- Adquisiciones de productos más variados como productos del mar y tener variedad de ensaladas, de esta manera se evitara tener menús repetitivos.
- Un día a la semana se puede realizar una comida especial de mariscos.(excepto los internos que lo tengan prohibido)
- En base a las encuestas realizadas al personal que acude al comedor, se podría preparar los alimentos con más condimentos.

Los productos antes de presentarse al cliente en un plato pasan por algunos procesos y manipulación de sin número de personas, por esta razón el Hospital de la Policía tienen proveedores que cumplen con todas las normas y reglamentos que requiere el portal de compras públicas, y posteriormente los alimentos pasarán por los siguientes procesos:

#### **4.1.3.2.1 Transporte de alimentos**

Los alimentos son transportados por los proveedores al Hospital de la Policía y se debe de verificar que al ser transportados se cumpla con los siguientes requerimientos.

- El vehículo debe ser cerrado totalmente para evitar que caiga polvo suciedad o insectos sobre los alimentos.
- Si se transporta alimentos altamente perecibles, el vehículo tiene que tener sistema de refrigeración para evitar que los alimentos se dañen.
- El vehículo donde se transporta los alimentos debe estar limpio sin suciedad ni restos de alimentos.
- Las personas que transportan los alimentos deben de estar aseadas, no fumar o comer cerca de los alimentos y portar mallas para el cabello y guantes al momento de manipular los alimentos.

#### **4.1.3.2.2 Recepción de alimentos**

La persona encargada de recibir los alimentos actualmente es el bodeguero, como parte del mejoramiento se establecerá que las personas encargadas de estar en el momento de la recepción de alimentos sean el Bodeguero, Chef o cocinero para verificar lo que él requiere en cocina y la calidad de los productos, puesto que él será quien los utilice y un nutricionista para verificación del proceso y reporte de anomalías.

Al momento de recibir los alimentos se debe tomar en cuenta algunos aspectos de higiene para no recibir alimentos dañados o en mal estado.

- Comprobar que todos los alimentos tengan buena presentación y dependiendo del alimento que tenga etiqueta de su peso.
- Usar los sentidos del tacto, olfato y vista para comprobar el buen estado de los alimentos.
- Comprobar que la temperatura de los productos que se recibe sea la adecuada.
- No depositar los alimentos en el suelo al momento de la recepción, es necesario tener mesones de apoyo.
- Tener balanzas en buenas condiciones para comprobar el peso de los alimentos.
- Tener toda el área de recepción limpia sin basura ni escombros.
- Tener equipos de traslado de alimentos.

#### **4.1.3.2.3 Almacenamiento de alimentos.**

El almacenamiento de alimentos está a cargo del bodeguero y de igual manera el despacho de los mismos hacia la cocina, al momento del almacenamiento el encargado debe tener los siguientes puntos presentes:

- Mantener el área de almacenamiento constantemente limpia en todo lugar como: pisos paredes, ventanas, perchas y refrigeradores.



- Mantener separados los productos por su género y por temperaturas como por ejemplo: cárnicos, lácteos, vegetales, frutas y frutos secos.
- Usar la regla (FIFO) los primeros productos que ingresan a la bodega son los primeros en salir y ocuparse en cocina.
- Refrigerar los huevos a 7 °C
- Refrigerar la leche a 2 °C
- Congelación cárnicos de 0 a 20 °C
- Refrigerar verduras, vegetales y fruta a 8 °C
- La altura de las estanterías deben estar a 15 cm del suelo y 5cm de las paredes para evitar que los productos tengan contacto con suciedad o productos químicos.
- Tener recipientes herméticos y aptos para almacenar alimentos.
- Colocar etiquetas con las fechas de entradas de los productos y con la clasificación y características de los mismos.

#### **4.1.3.2.4 Preparación de alimentos**

En la preparación de alimentos es importante la temperatura de cocción y la manipulación de los productos, se tiene que seguir las siguientes sugerencias.

- Mantener el área de trabajo limpia sin residuos de basura ni comida.
- No producir contaminación entre alimentos de distinto género o alimentos crudos con cocidos.

- Verificar temperaturas con termómetros durante 15 segundos para comprobar que los alimentos se encuentren en temperaturas de destrucción de microorganismos.
- Manipular alimentos con guantes o de preferencia lavarse las manos cada que se cambia de género alimenticio.
- Descongelar los alimentos en el refrigerador a 5<sup>0</sup>C o menos, si se requiere de menos tiempo poner el alimento cubierto de plástico bajo el chorro de agua a 21<sup>0</sup>C o si el alimento se va a cocinar de inmediato colocarlo en el microondas.

#### **4.1.3.2.5 Alimentos en buen estado.**

Al recibir, almacenar y preparar los alimentos se debe de verificar que estos se encuentren en condiciones de calidad, las siguientes sugerencias demuestran cómo deben estar los productos en buen estado.

Huevos y Lácteos:

- Los huevos de gallina deben pesar más de 45g
- Los huevos no deben tener excremento ni sangre en la cáscara
- La leche debió haber pasado por un proceso de pasteurización y mejor si esta en un embase tetra pack.

#### Pescado:

- “Carne firme y elástica, al presionar con los dedos esta debe volver a su estado original.
- El color debe ser brillante y claro; los pescados de carne blanca deben tener un color blanco ligeramente translucido y no rosa o gris.
- El olor debe ser fresco y suave, no con olor fuerte o similar al amoníaco.
- Los ojos deben ser claros, y saliente, no deben ser opacos o estar hundidos.
- Las agallas tiene que ser de color rosa-rojo; a medida que el pescado se descompone las agallas cambian de rosa a gris, de gris a verde y de verde a carmelito opaco.
- La carne no debe desprenderse de los huesos.
- Las escamas deben estar adheridas a la piel, fácil de levantar, brillantes y su piel no debe ser babosa.
- Los filetes no deben tener marcas oscuras en sus bordes.

#### Carnes:

- Color rojo cereza brillante.
- Poco tejido conectivo.
- Fibras cortas y delgadas.
- Distribución uniforme de la grasa interna.”<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> Mena Galárraga Francisco, “Propuesta de mejoramiento técnico y operativo del Departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel Quito, y su relación con el Departamento de Compras y Bodegas, pág. 55 y 57

#### Mariscos:

- El olor debe ser fresco y suave, no con olor fuerte o similar al amoníaco.
- Carne firme.

#### Frutas y Verduras:

- “Las frutas deben tener un color brillante, textura firme, olor fresco y no deben estar dañadas con magulladuras, piel desgarrada, tener picaduras ni manchas.
- Las verduras no deben presentar magulladuras, piel desgarrada ni presencia de insectos, deben tener un color brillante, textura firme, olor fresco.”<sup>65</sup>

#### Productos empacados al vacío y enlatados:

- No recibir paquetes que goteen
- No recibir productos expirados
- No recibir productos con color inaceptable
- No recibir productos con apariencia babosa o con burbujas
- Los productos enlatados no deben tener abolladuras.
- Las latas no deben estar infladas.”<sup>66</sup> **(ANEXO # 13)**

---

<sup>65</sup> Fuente: Cadena, INCAP/OPS, Manual para el manejo higiénico de alimentos en situaciones de emergencia, anexo 1, 2004.

<sup>66</sup> VARIOS AUTORES. Guía Serv Safe del Empleado. Editado por National Restaurant Association, EDUCATIONAL FOUNDATION. Estados Unidos. 2001.

#### 4.1.3.3 Implementos para el mejoramiento en el Área de Cocina

Uno de los implementos para aplicarse en el mejoramiento aparte de la supervisión continua, capacitación y mejora de infraestructura es un sistema psicológico y visual de enseñanza y recordatorios frecuentes de normas que se deben seguir en la cocina y bodega cuando se tiene contacto con alimentos.

Se realizaran placas y rótulos con dibujos y palabras que serán colocados en las paredes de las diferentes áreas de trabajo que indiquen y recuerden al personal de cocina lo siguiente:

- Proceso de lavado y desinfección de manos.
- Forma correcta de usar el uniforme.
- Prohibido fumar.
- Ducharse a diario.
- Lavar frutas, verduras, carnes, etc. antes de su preparación.
- Revisar la temperatura del los carros que transportan productos que requieren refrigeración y congelación.
- Temperaturas de riesgo para los alimentos.
- No usar joyas.
- Tocar los cubiertos por el mango.
- Usar mascarilla.
- Que colores de tablas corresponden a diferentes géneros alimenticios.
- Pesar los productos al recibirlos. **(ANEXO # 14)**

#### **4.1.4 Propuesta para el área de servicio**

El mejoramiento del área de servicio está relacionada directamente con el área de Recursos Humanos, ya que al momento del servicio los empleados tienen contacto directo con los usuarios que se encuentran internados y con el personal que se dirige al comedor, pero para dar un buen servicio no solo se requiere de personal capacitado y cortés, también se requiere de equipos e instalaciones que aporten al desempeño de los colaboradores.

##### **4.1.4.1 Instalaciones y equipos del área de servicio**

La instalación de servicio está comprendida por el comedor del área de nutrición puesto que es el lugar donde se efectúa el servicio de los alimentos directamente a los clientes, este espacio físico requiere de mejoras para crear un ambiente más confortable, que sea agradable para el personal y que les guste ir a comer por su servicio y ambiente de relajación.

Los equipos son parte fundamental para dar un buen servicio en el comedor y en especial a los internos, por esta razón el equiparse mejor es una prioridad.

Sugerencias de cambio en infraestructura y equipamiento:

- Iluminación: Para crear un ambiente más confortable se requiere de mejor iluminación en el comedor.
- Auto servicio: Adquisición de un auto servicio de ensaladas y fruta, esto ayudará a que cada trabajador se sirva la porción que prefiera.

- Ventilación: Colocar ventiladores o aire acondicionado en el comedor, para evitara que se acumule el calor y olor de la comida.
- Mantelería: Adquisición de nueva mantelería para dar nuevos colores al comedor.
- Coches térmicos: Se requiere de nuevos coches térmicos para el servicio de comida a las habitaciones y de esta manera los alimentos llegarán en las temperaturas adecuadas.

#### **4.1.4.2 Higiene de las instalaciones y equipos.**

Las áreas de servicio también requieren de constante limpieza para que el cliente se sienta cómodo y tranquilo al momento de ingerir los alimentos por esto se debe seguir las siguientes puntos.

- Realizar limpieza diaria de mesas, pisos, mostradores y auto servicio.
- Realizar mantenimiento de los equipos y limpieza periódica de paredes, desagües y techo.
- Realizar limpieza diaria de coches térmicos para evitar que caiga suciedad en los alimentos.
- Lavado y desinfección diario de utensilios y vajilla para internos y para el área del comedor.

#### **4.1.4.3 Higiene de alimentos.**

Al momento del servicio se debe tomar en cuenta algunas precauciones para que los alimentos ya preparados no se contaminen de polvo o sustancias químicas.

- Los empleados que entregan la comida a las habitaciones y en el comedor deben usar guantes quirúrgicos.
- Los alimentos deben estar completamente tapados al momento de llevarlos a las habitaciones.
- Los alimentos calientes deben mantenerse por encima de los 63<sup>0</sup>C (145<sup>0</sup>F) en los exhibidores con calentadores.
- Los alimentos fríos deben mantenerse a temperaturas de 5<sup>0</sup>C (41<sup>0</sup>F) o menos.
- Cuando el servicio concluya desechar los alimentos que estuvieron expuestos al ambiente.

#### **4.1.4.4 Procedimientos para el área de servicio**

Es importante realizar procedimientos en el área de servicio que guíen las actividades de los empleados.

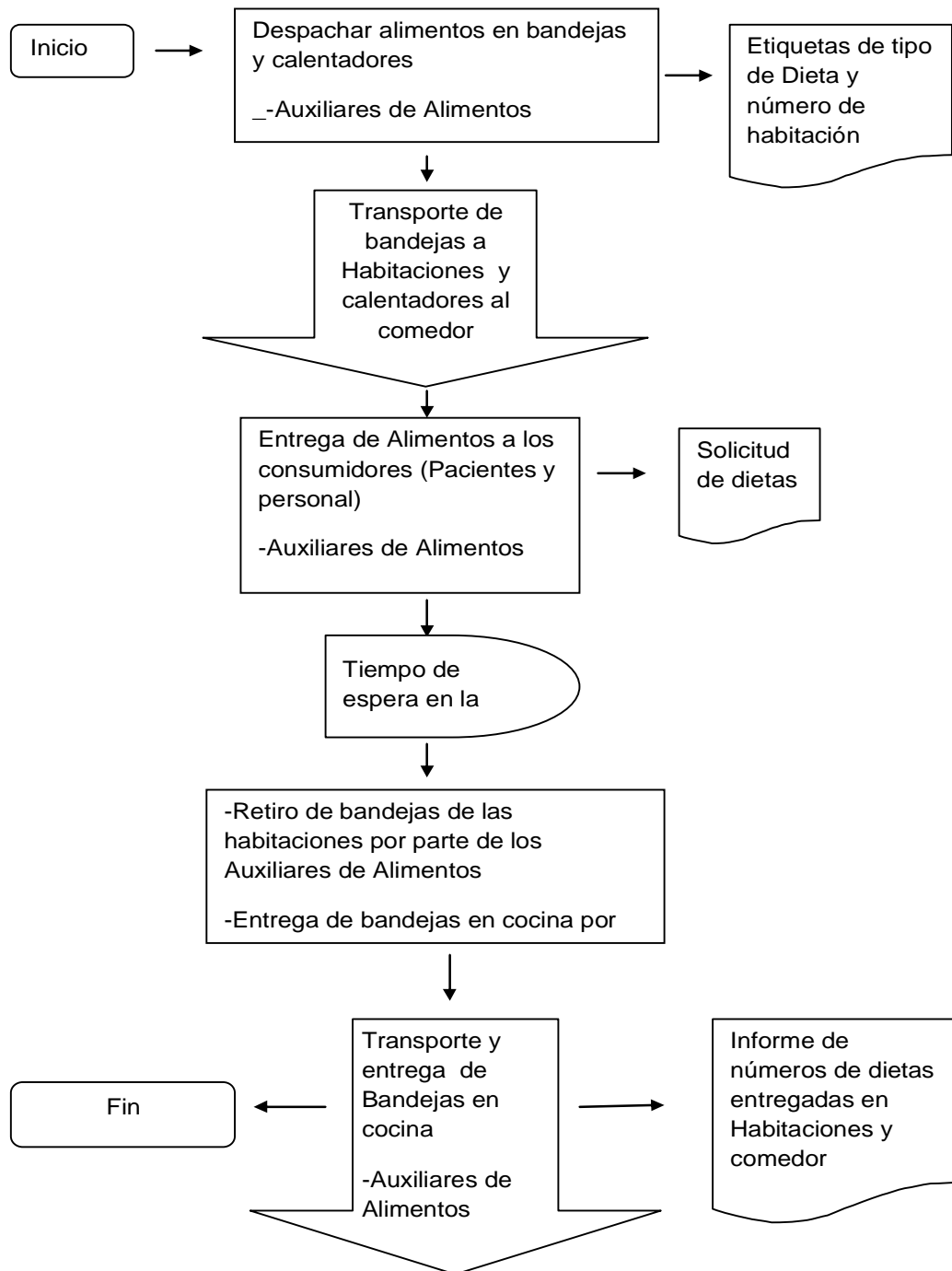
A través de los procedimientos se puede controlar de mejor forma el trabajo de los colaboradores.

1. Despacho de bandejas en calentadores y coches térmicos con las respectivas etiquetas de referencias. ( **ANEXO #1**)



2. Transporte de bandejas a las habitaciones y de los calentadores al comedor.
3. Entrega de alimentos en Habitaciones y en el comedor por parte de los Auxiliares de Alimentos.
4. Retiro de bandejas de las habitaciones y entrega de bandeja por los comensales del comedor en cocina.
5. Los Auxiliares de Alimentos entrega las bandejas de los pacientes en cocina.

**Cuadro 36: Procedimientos para el área de servicio**



Elaborado por: Nathaly Yépez

#### **4.1.1.5 Implementos para el mejoramiento en el Área de Servicio**

Uno de los implementos para aplicarse en el mejoramiento aparte de la supervisión continua, capacitación y adquisición de nueva maquinaria e implementos, es un sistema psicológico y visual de enseñanza y recordatorios frecuentes de normas que se deben seguir al momento del servicio y cuando se tiene contacto con alimentos.

Se realizaran placas y rótulos con dibujos y palabras que serán colocados en las paredes de las diferentes áreas de trabajo que indiquen y recuerden al personal de servicio lo siguiente:

- Proceso de lavado y desinfección de manos.
- Forma correcta de usar el uniforme.
- Prohibido fumar.
- Ducharse a diario.
- No usar joyas.
- Tocar los cubiertos del mango.
- Usar mascarilla. **(ANEXO #14)**
- Sonría Por favor.
- Usar guantes.
- El cliente es primero. **(ANEXO #15)**

#### **4.1.5 Propuesta Financiera**

Los recursos económicos para remodelaciones o cambios de maquinaria del servicio de nutrición se realizan al inicio del año por la jefa del área de nutrición y es revisado por el jefe del área financiera para su aprobación y elaboración del presupuesto.

La mayoría de pedidos realizados por el área de nutrición, de compra de maquinaria y arreglos de infraestructura, no son realizados ni aprobados por falta de presupuesto del Hospital.

La propuesta para tener un mejor presupuesto en el área de nutrición, es que se permita vender alimentos especiales como: comida típica, pasteles, dulces, etc., a los familiares de pacientes, empleados y personas particulares, de esta manera se recaudara fondos para mejorar maquinaria, utensilios e infraestructura.

##### **4.1.5.1 Presupuesto para la propuesta de mejoramiento**

La realización del presupuesto explica numéricamente las cifras que el Hospital de la Policía invertirá en el mejoramiento, detallando cada uno de los puntos que requieren ser atendidos.

En el presupuesto se detallará cotizaciones de maquinarias, utensilios y reparaciones de la infraestructura, que se pudo encontrar en almacenes como Montero, Termalimex, Pica, Kywi y ofertas de internet, de estas se escogerá las mejores propuestas.

**Objetivo:**

Realizar un presupuesto que indique los montos que se necesitan para realizar el mejoramiento, de esta manera los directivos del Hospital de la Policía conocerá si es posible realizar todas las mejoras o no.

**Cuadro 37: Utensilios de Cocina**

Utensilios de Cocina			
Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Tabla de cocina CARLISLE de polietileno de 38.1 x 50.8 x 1.3 cms. Con Certificación NSF.	4	28,60	114,40
Cuchillos cebollero de de 9".	6	10,28	61,68
Cucharones	6	7,30	43,80
Espátulas	6	2,37	14,22
Cernidor	4	20,50	82,00
Cuchillo pelador	3	2,20	6,60
Termómetro digital	2	15,00	30,00
Tarrinas grandes	4	3,10	12,40
Tarrinas medianas	6	2,10	12,60
Tarrinas pequeñas	8	1,10	8,80
Sartén mediano	4	12,00	48,00
Manteles	12	5,00	60,00
Cubre mantel	12	10,00	120,00
		Subtotal	614,50
		Imprevisto 10%	61,45
		Total:	675,95

**Elaborado por:** Nathaly Yépez

**Fuente:** Montero y Termalimex.

- El costo total de adquirir utensilios de cocina e implementos es de 675,95 dólares.

### Cuadro 38: Infraestructura, Equipos y Maquinaria

Infraestructura, Equipos y Maquinaria			
Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Piso anti deslizante	150m2	39,00	5.850,00
Rejillas para ventana	12 u	55,45	665,40
Desagües	1	320,00	320,00
Lavabo de manos	1	67,00	67,00
Aire acondicionado	2	120,00	240,00
Horno industrial	1	340,00	340,00
Coches térmicos	4	120,00	480,00
Auto servicio	1	350,00	350,00
Balanza digital de plataforma YAMATO	1	218,54	218,54
Lámparas colgantes	6	25,80	154,80
Placas y anuncios para pared	16	7,50	120,00
		Subtotal	8.805,74
		Imprevisto 10%	880,57
		Total:	9.686,31

**Elaborado por:** Nathaly Yépez

**Fuente:** Kiwy, Termalimex y Montero.

- Los mejoramientos de la infraestructura y adquisición de maquinaria es de 9.686,31 dólares.

### Cuadro 39: Capacitación

Capacitación			
Detalle	Horas	Valor Unitario	Valor Total
Capacitación de servicio	12	30,00	360,00
Capacitación de seguridad alimentaria	12	30,00	360,00
material didáctico, folletos, lápices, apuntadores			100,00
		Subtotal	820,00
		Imprevisto 10%	82,00
		Total:	902,00

**Elaborado por:** Nathaly Yépez

**Fuente:** Ing. Jaime Guamilamá y Lic. Fabián Narvaez.

- La capacitación a los empleados del servicio de nutrición costará 902,00 dólares por 24 horas.

### Cuadro 40: Útiles de Aseo y Limpieza

Útiles de Aseo y Limpieza			
Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Basurero grande	2	32,00	64,00
Basureros medianos	4	15,00	60,00
Dispensador de jabón	1	3,50	3,50
Dispensador de papel	1	9,20	9,20
Guantes de látex	10	2,68	26,80
		Subtotal	163,50
		Imprevisto 10%	16,35
		Total:	179,85

**Elaborado por:** Nathaly Yépez

**Fuente:** Kywi y Mi Comisariato.

- En implementos de limpieza se requerirá la cantidad de 179,85 dólares para tener mejoras en ese aspecto.

**Cuadro 41: Presupuesto Total**

Presupuesto Total	
Detalle	Valor total
Útiles de aseo y limpieza	179,85
Utensilios de Cocina	675,95
Capacitación	902,00
Infraestructura, Equipos y Maquinaria	9.686,31
<b>Total</b>	<b>11.444,11</b>

- El presupuesto total del plan de mejoramiento tiene un valor de 11.444,11dólares.

#### **4.1.5.2 Costo- Beneficio del Mejoramiento.**

Para realizar el mejoramiento del servicio, producto e instalaciones se requiere del incremento del presupuesto anual y de la elevación de los costos del hospital, pero el mejoramiento siempre traerá beneficios para todos los involucrados.

El incremento de los costos no afecta al funcionamiento del Hospital de la Policía o del Área de Nutrición y Dietética puesto que es una entidad pública.



### **Cuadro 42: Costo- Beneficio del Mejoramiento**

<b>No.</b>	<b>Costo</b>	<b>Beneficio</b>
1	Contratación de más personal	Rapidez del servicio
2	Compra de Coches Térmicos	Entrega de comida caliente
3	Capacitación al personal en Atención al cliente	Mejora del servicio (mejor actitud del personal)
4	Capacitación al personal en Seguridad Alimentaria	Alimentos más sanos
5	Capacitación al personal en Manipulación de alimentos	Mejor preparación de alimentos
6	Mejora de la infraestructura	Seguridad de los empleados
7	Compra de maquinaria	Mejor y más rápida preparación de alimentos

**Elaborado por:** Nathaly Yépez

## CAPÍTULO V

### 5. IMPACTO AMBIENTAL EN EL ÁREA DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN.

#### Introducción:

El impacto ambiental que causa generar desechos orgánicos e inorgánicos requiere el manejo correcto de los mismos, la correcta ubicación de desperdicios y reciclaje evita que se genere problemas de contaminación de alimentos, enfermedades, y contaminación del ambiente.

Para no provocara enfermedades ni contaminación de alimentos se debe evitar que los desechos estén cerca de los alimentos, o que los desechos estén descubiertos.

En la cocina del Hospital de la Policía no se siguen las precauciones de tener la basura tapada y lejos de los alimentos. **(ANEXO #16)**

#### 5.1 Normas de Higiene Hospitalaria

El medio ambiente hospitalario puede ser un lugar de transmisión de enfermedades y se ha podido relacionar, en algunas oportunidades, como causa directa de la infección de los pacientes, hoy se considera que todo lo que rodea al paciente debe gozar de una exhaustiva higiene para prevenir infecciones, como principio fundamental se tendrá en cuenta que todo lo que se encuentre LIMPIO y SECO no desarrollará gérmenes que puedan provocar infecciones en los pacientes.

### Objetivos:

- Disminuir la mayor cantidad de microorganismos contaminantes y suciedad del medio ambiente.
- Conocer la norma de higiene hospitalaria y su importancia para evitar la transmisión de infecciones.

## **5.2 Desechos que genera el área de nutrición y dietética.**

En el área de cocina se genera gran cantidad de desechos y residuos orgánicos e inorgánicos, a los que se debe dar un manejo especial e individual para no generar contaminación.

### **5.2.1 Desechos orgánicos**

Los desechos orgánicos son desechos que se pueden descomponer. En la cocina del Hospital de la Policía se encuentra mucha cantidad de desechos orgánicos, tales residuos como sobras de alimentos sin cocinar y los que dejan los consumidores, llamados sobras.

Los desechos orgánicos son depositados en recipientes de basura grandes debidamente tapados y etiquetados para diferenciar sus características.

### **5.2.2 Desechos inorgánicos**

Son desechos que no se descomponen tales como papel, cartón, botellas, vidrio, y plástico, los desechos inorgánicos pueden ser reciclados para que sean reutilizados.

Los residuos inorgánicos son colocados en recipientes de basura tapados y etiquetados, los mismos que son depositados fuera de la cocina.

### **5.2.3 Otros residuos**

Existe otra clase de residuos que no se clasifican dentro de las categorías señaladas, entre los que podemos señalar los materiales metálicos y de madera.

El aceite es un desecho que se produce en grandes cantidades y es común en la cocina del Hospital, cuando este ya no sirve es puesto en recipientes especiales que posteriormente es entregado a una empresa de reciclaje.

## **5.3 Manejo de desechos en el servicio de nutrición**

El manejo de desechos requiere algunos procedimientos para la eficiente eliminación interna, las fases para realizar su manejo se indica a continuación:

1. Separación de residuos
2. Transporte de residuos
3. Recolección

### **5.3.1 Separación de residuos**

Los desechos son clasificados de acuerdo a su origen como: alimentos, plásticos, cartones, aceites, vidrios y otros en recipientes de basura con rótulos que especifican la clase de desecho, esto para que todos los empleados conozcan exactamente donde se coloca cada residuo, de esta manera se evitará la mezcla

de desechos y la contaminación que eso produce. Los recipientes de basura tienen en su interior fundas plásticas para facilitar el transporte de los desechos.

### **5.3.2 Transporte de residuos**

Los tachos de residuos son transportados al final de cada jornada a la parte posterior de la cocina, en el exterior de la misma, lo que se realiza al final de la jornada de trabajo.

### **5.3.3 Recolección de desechos**

El almacenamiento de residuos del hospital es realizado por los servidores quienes recolectan toda la basura del hospital, sea desechos hospitalarios, alimentos y otros inorgánicos, los cuales están previamente separados.

## **5.4 Precauciones para los trabajadores en contacto con desechos**

Los trabajadores que tienen contacto con desechos tienen que tener precauciones para disminuir los riesgos que estos pueden provocar como contaminación y enfermedades, se puede encontrar algunos tipos de protección como:

- **Protecciones físicas:** Uniforme, guantas, gorros, botas, mascarillas y gafas.

- **Protección de desinfectante:** Desinfectantes como cloro, sodio, yodo, y otros que disminuyen las bacterias producidas por el contacto con desechos.
- **Protección biológica:** Vacunas que pueden combatir y prevenir enfermedades.

#### **5.4.1 Recomendaciones importantes**

Las recomendaciones más importantes para evitar contagios de enfermedades y contaminación son:

1. Normas de higiene personal, como lavado de manos, aseo diario, lavar, desinfectar y cubrir heridas, evitar uso de joyas, cubrirse el cabello con mallas y gorros, uso de guantes y más.
2. Vacunas contra el Hepatitis B, Tuberculosis, tétanos y enfermedades contagiosas.
3. Realizar exámenes médicos periódicos.

#### **5.5 Limpieza para la seguridad ambiental**

Se requiere que se realice limpieza diaria para evitar el exceso de suciedad o polvo.

- Los pisos serán limpiados una vez por turno y cuando se encuentren visiblemente sucios.

- Los techos y paredes deben verse limpios, la frecuencia de su limpieza no debe exceder los 12 meses. No requieren desinfección.

### **5.5.1 Elementos de limpieza**

Los elementos indispensables para la correcta limpieza de instalaciones son:

- Guantes (1 par): resistentes, íntegros y limpios.
- Balde
- Trapo de piso
- Trapo rejilla
- Detergente
- Cloro (en casos especiales).

Al terminar la limpieza de todos los sectores lavar los elementos (trapos y baldes) con detergente y enjuagarlos. Colocar el balde hacia abajo para que se escurra y extender el trapo para que se seque.

### **5.5.2 Recomendaciones importantes**

- No se recomienda el uso de desinfectantes en aerosol, o la vaporización con formol pues además de no ofrecer ventajas en la limpieza, es costoso y tóxico para el personal y ambiente.
- No utilizar métodos secos (plumeros, escobillón, escobas, etc.).
- Se permite encerar los pisos, siempre y cuando se haya realizado una exhaustiva limpieza.

## CAPÍTULO VI

### 6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones.

- ❖ A través de la recopilación de datos se pudo conocer la situación actual y la estructura organizacional del hospital y del servicio de nutrición.
- ❖ El personal del servicio de nutrición no conoce la misión, visión y objetivos y no ponen en práctica el manual de funciones.
- ❖ Al realizar el diagnóstico situacional del servicio de nutrición y dietética se pudo encontrar algunas falencias en el servicio y procedimientos que en la práctica no se cumple.
- ❖ Mediante la observación se pudo comprobar que en la cocina del Hospital de la Policía no se realizan algunas técnicas de seguridad alimentaria.
- ❖ La seguridad alimentaria no es la adecuada para el tratamiento de alimentos para población de alto riesgo
- ❖ A través de la encuesta al personal, médicos y pacientes del Hospital de la Policía se encontró que la insatisfacción de los mismos es generada por la infraestructura inadecuada, mala temperatura de alimentos y variedad de productos.
- ❖ Los pacientes mayores de 50 años dependiendo de su enfermedad, requieren una atención personalizada y más paciencia por parte del personal que entrega los alimentos.



- ❖ Los médicos no visitan regularmente a sus pacientes para controlar si su alimentación es la correcta o no.
- ❖ El personal que acude al comedor no está satisfecho con el trato que reciben.
- ❖ A través de la investigación realizada de las encuestas y de la observación diaria que se hizo en el Hospital de la Policía, se pudo hacer sugerencias de cambios, implementaciones y capacitaciones.
- ❖ Con la implementación de maquinaria y cambios de infraestructura se protege a los trabajadores de accidentes de trabajo.
- ❖ El correcto manejo de desechos y la separación de residuos evita la contaminación de alimentos y contaminación ambiental.

## 6.2 Recomendaciones.

- ❖ Se dará a conocer a los trabajadores, pacientes y público en general la misión, visión, manual de procedimiento y estructura organizacional del área de nutrición, para un mejor funcionamiento del mismo.
- ❖ Los nutricionista controlarán que los colaboradores pongan en práctica el manual de funciones, para que este no este sólo por escrito.
- ❖ Se sugiere al personal de nutrición tener más control al momento de la manipulación de alimentos, en especial con los alimentos para pacientes que tienen alto riesgo.
- ❖ El personal del área de nutrición debe realizarse exámenes médicos dos veces al año, necesarios para estar en contacto con los alimentos y los pacientes.
- ❖ El personal de nutrición debe tomar en cuenta las sugerencias de los usuarios obtenidas en las encuestas, para ponerlas en práctica en el mejoramiento.
- ❖ Se recomienda a los directivos del Hospital de la Policía capacitar al personal de nutrición sobre atención a los usuarios y manipulación de alimentos.
- ❖ Los médicos deben visitar periódicamente a sus respectivos pacientes, para conocer como se encuentran en la alimentación por ellos recomendada.
- ❖ Remodelar y ampliar el espacio físico del comedor para dar un mejor servicio a los usuarios.

- ❖ Se recomienda a los directivos del Hospital de la Policía la disposición de la compra de coches térmicos, para mantener los alimentos en las temperaturas que requieren los pacientes.
- ❖ El mejoramiento del servicio de alimentación a través del catering satisface completamente las necesidades de los pacientes, trabajadores y público en general.
- ❖ Se recomienda tener los contenedores de basura lejos de los mesones de producción de alimentos.

## ANEXOS

- ANEXO #1

Solicitud de Dietas:

<p><b>HOSPITAL "QUITO" POLICÍA NACIONAL</b></p> <p>NOMBRE: _____</p> <p>HABITACIÓN: _____ CAMA: _____</p> <p>ESTA DIETA HA SIDO ORDENADA POR SU MÉDICO</p> <p>Y VALORADA POR SU NUTRICIONISTA</p>  <p><b>HIPOGRASA</b></p>	<p><b>HOSPITAL "QUITO" POLICÍA NACIONAL</b></p> <p>NOMBRE: _____</p> <p>HABITACIÓN: _____ CAMA: _____</p> <p>ESTA DIETA HA SIDO ORDENADA POR SU MÉDICO</p> <p>Y VALORADA POR SU NUTRICIONISTA</p>  <p><b>GENERAL</b></p>
<p><b>HOSPITAL "QUITO" POLICÍA NACIONAL</b></p> <p>NOMBRE: _____</p> <p>HABITACIÓN: _____ CAMA: _____</p> <p>ESTA DIETA HA SIDO ORDENADA POR SU MÉDICO</p> <p>Y VALORADA POR SU NUTRICIONISTA</p>  <p><b>LIQUIDA</b></p>	<p><b>HOSPITAL "QUITO" POLICÍA NACIONAL</b></p> <p>NOMBRE: _____</p> <p>HABITACIÓN: _____ CAMA: _____</p> <p>ESTA DIETA HA SIDO ORDENADA POR SU MÉDICO</p> <p>Y VALORADA POR SU NUTRICIONISTA</p>  <p><b>HIPERCALORICA</b></p>
<p><b>HOSPITAL "QUITO" POLICÍA NACIONAL</b></p> <p>NOMBRE: _____</p> <p>HABITACIÓN: _____ CAMA: _____</p> <p>ESTA DIETA HA SIDO ORDENADA POR SU MÉDICO</p> <p>Y VALORADA POR SU NUTRICIONISTA</p>  <p><b>PARA DIABETICO</b></p>	

**Fuente:** Servicio de Nutrición y Dietética Hospital Quito No.1 Policía Nacional.

- **ANEXO #2**

Productos alimenticios utilizados para la preparación de menús.

<b>Verduras, Hortalizas y Tubérculos</b>		<b>Empacados y Envasados</b>	
Apio	Mellocos	Sustagen	Vinagre
Ajo	Acelga	Tallarín	Pasas
Cebolla blanca	Vainitas	Canguil	Aceitunas
Cebolla dorada	Coliflores	Margarina	Morocho
Culantro/ Perejil	Aguacate	Sémola	Quínoa
Zanahoria amarilla	Espinaca	Salsa Inglesa	Frejol Seco
Arvejas	Brócoli	Lenteja	Galletas Amor
Tomate riñón	Alcachofas	Pasta de Tomate	Fideo de Sopa
Pimiento	Zambo	Aceite	Mote
Papa nabo	Remolacha	Café Soluble	Maní
Papa	Champiñones	Café Molido	
Yuca			

**Fuente:** Bodega del Servicio de Nutrición y Dietética Hospital de la Policía.

<b>Lácteos y Huevos</b>	<b>Pan</b>	<b>Condimentos</b>	<b>Azúcares y Harinas</b>
Leche	Pan de sal	Comino	Arroz
Queso	Pan de dulce	Caldo rico	Azúcar
Mantequilla	Pan cortado	Canela	Maicena
Yogurt	Tostadas	Anís	Harina de Haba
Huevos			

**Fuente:** Bodega del Servicio de Nutrición y Dietética Hospital de la Policía.

<b>Frutas</b>	
Cocos	Sandias
Manzanas	Granadillas
Limonos	Naranjillas
Papaya	Pita haya
Melón	Babaco
Frutillas	Naranja
Tomate de árbol	Tamarindo

**Fuente:** Bodega del Servicio de Nutrición y Dietética Hospital de la Policía.

<b>Carnes</b>	
Carne de Res	Jamón
Carne de Cerdo	Tocino
Costilla de Res	Chuleta
Mortadela	Lengua de Res
Pastel Mexicano	Cuero
Salchichas	

<b>Mariscos</b>	<b>Aves</b>
Camarón	Pollo
Pez Picudo	Menudo de Pollo
Conchas	

**Fuente:** Bodega del Servicio de Nutrición y Dietética Hospital de la Policía.

- **ANEXO # 3**

Presupuesto de los insumos para el año 2010.

(OF. 2010-1-SND-HQ-PN)

Señor coronel de E.M.

Dr. Franklin Terán.

Director administrativo del Hospital Quito No.1

“Por medio de la presente solicito muy cordialmente proceder a la adquisición y compra de víveres secos, enlatados, condimentos, verduras, legumbres, frutas, carnes en general, embutidos, lácteos, mariscos en general por la cuantía de

(206.310,81 ctvs.) los cuales estarán previstos para todo el año 2010 ya que estos productos están calculados para un promedio de 70 a 85 pacientes hospitalizados y de 85 a 95 raciones para el autoservicio, los cuales pueden variar en especial los pacientes hospitalizados de esta casa de salud. Cabe indicar que todos los productos son necesarios para una dieta equilibrada.”

Por la gentil atención que se digne a dar a la presente le anticipo mis agradecimientos.

Atentamente.

Lcda. Roció Olivo

Nutricionista administrativa.

**Fuente:** Servicio de Nutrición y Dietética.

- **ANEXO #4** Los implementos y equipos que posee la cocina del Hospital

Quito No.1 de la Policía Nacional son:

Descripción	Cantidad	V. unitario	V. total
Paletas tipo remo	1	15,06	15,06
Colador	8	27,90	223,20
Tazón colador	4	33,70	134,80
Cuchilla doble	1	19,73	19,73
Disco doble	1	27,13	27,13
Tabla para cortar amarilla	2	22,61	45,22
Tabla de cortar roja	2	22,61	45,22
Tabla de cortar azul	2	22,61	45,22
Espátula hamburguesas mango de Madera	8	8,85	70,80
Manga No 18	1	7,14	7,14
Boquilla estrella	1	1,60	1,60
Boquilla francesa	1	1,60	1,60
Boquilla estrella cerrada	1	1,60	1,60
Boquilla tipo flor	1	1,60	1,60
Boquilla plana	1	1,60	1,60
Boquilla francesa de 11/16	1	1,60	1,60
Molde de pastelillos	1	25,64	25,64
Espátula mango de plástico	8	2,90	23,20
Cucharón	12	2,76	33,12
Espumadera una pieza	6	10,65	63,90
Espumadera malla	4	2,70	10,80
Cuchara solida	8	1,32	10,56
Cuchillo cocinero	16	8,26	132,16
Cortadora buñuelos	1	2,19	2,19
Boquilla lady estañado	32	4,00	128,00
Batidor 16" francés	4	6,38	25,52
Tabla de picar marrón	2	22,61	45,22
Cuchareta perforada 38,1 cm	5	1,34	6,70
Cuchareta perforada	3	1,34	4,02
Olla de presión acero inoxidable	1	571,00	571,00
Licuada de 1/1 galón plástica	1	466,00	466,00
Abrelatas industrial para mesa	1	77,86	77,86
Aplastador de papas metálico	1	44,86	44,86
Cortador de papas	1	139,76	139,76
Olla de inducción	1	75,36	75,36
Olla de inducción 24 qt-ssp24	1	103,78	103,78
Olla freidora	1	47,80	47,80
<b>Total</b>		<b>1835,45</b>	<b>2680,57</b>

**Fuente:** Bodega del Servicio de Nutrición y Dietética Hospital de la Policía.



### Vajilla y utensilios.

Descripción	Cantidad	V. unitario	V. total
Taza 1/4 oz blanco	200	1,58	316,00
Plato taza 140mm blanco	200	1,13	226,00
Plato tendido 235mm blanco	200	2,46	492,00
Bowl multiusos	200	2,22	444,00
Ensaladera 12mm blanco	200	1,68	336,00
Vaso 11-1/2ozt	200	1,10	220,00
Cuchara café	200	0,30	60,00
Cuchara sopa	200	0,43	86,00
Tenedor mesa	200	0,43	86,00
Cuchillo mesa	200	0,80	160,00
<b>Total</b>		<b>12,13</b>	<b>2426,00</b>

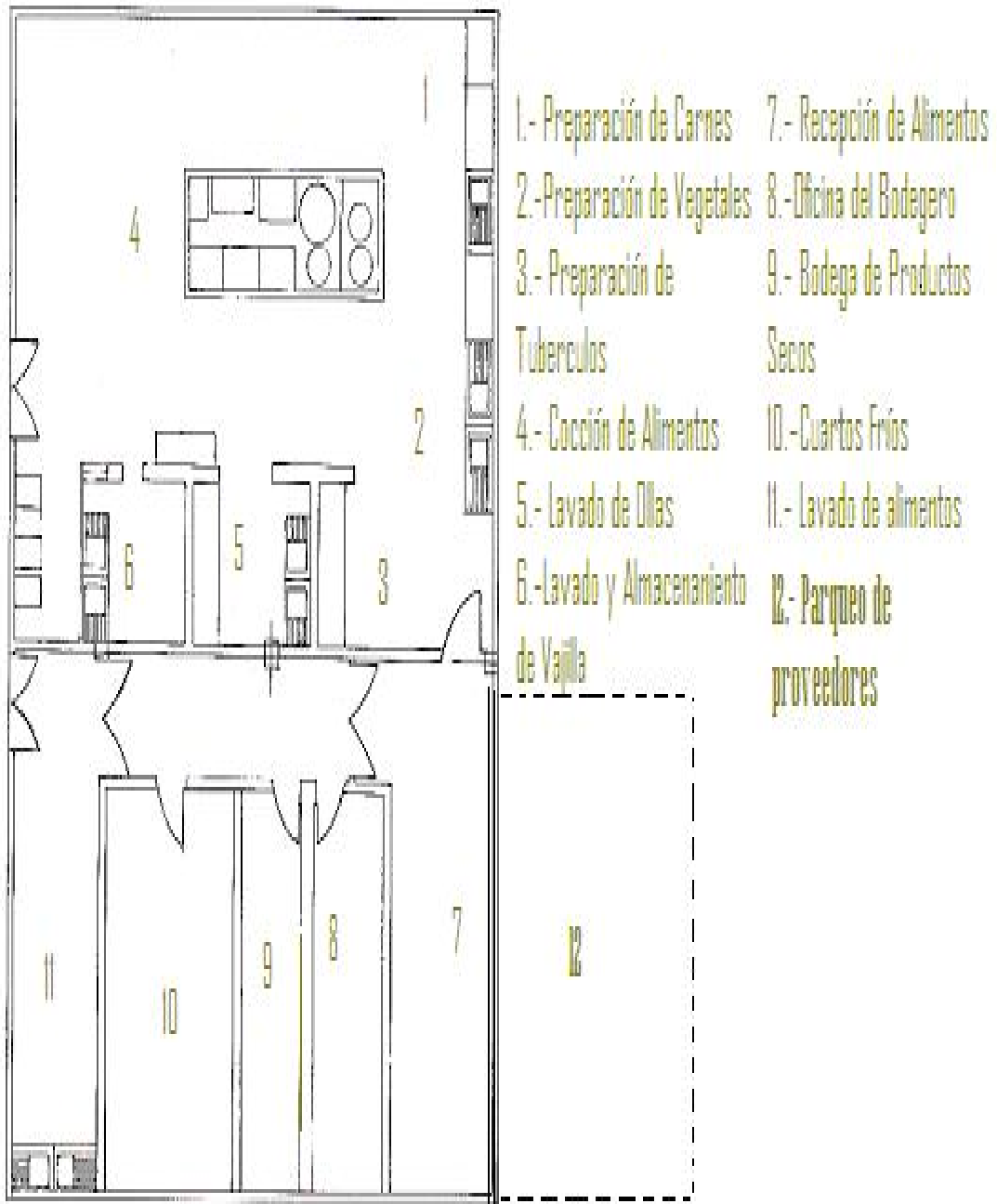
**Fuente:** Bodega del Servicio de Nutrición y Dietética Hospital de la Policía.

### Muebles y equipos de oficina.

Descripción	Cantidad	v. unitario	v. total
Dispensador de agua de 5 galones	6	40,20	241,20
Máquina eléctrica sumadora	2	200,00	400,00
Cancel estructura metálica 3 puertas	1	990,00	990,00
Coche porta latas estructura metálica	1	955,00	955,00
Estantería de 6 servicios	1	306,00	306,00
Archivador estructura metálica	1	700,00	700,00
Computadores	4	1659,00	6636,00
Teléfono	4	30,47	121,88
<b>Total</b>		<b>4880,67</b>	<b>10350,08</b>

**Fuente:** Bodega del Servicio de Nutrición y Dietética Hospital de la Policía.

• ANEXO #5



**Fuente:** Área de Mantenimiento, CD. Planos arquitectónicos de la cocina Hospital de la Policía.

- **ANEXO #6**

**Piso de cocina Hospital de la Policía.**



**Fuente:** Servicio de Nutrición y Dietética. (Tomada por Autora)

**Equipos de la cocina del Hospital de la Policía**



**Fuente:** Servicio de Nutrición y Dietética. (Tomada por Autora)

**Bodega no refrigerada de la cocina del Hospital de la Policía.**



**Fuente:** Servicio de Nutrición y Dietética. (Tomada por Autora)

**Mesones del área de Producción, cocina Hospital de la Policía.**



**Fuente:** Servicio de Nutrición y Dietética. (Tomada por Autora)

- **ANEXO #7**

**Uniformes del personal del Servicio de Nutrición y Dietética.**



**Fuente:** Servicio de Nutrición y Dietética. (Tomada por Autora)

- **ANEXO # 8**

Horarios de trabajo Nutricionistas Cínicos y Cocineros:

Turnos	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
6:00-13:00 h	grupo 1	grupo 1	grupo 1	grupo 2	grupo 2	grupo 1	grupo 2
13:00-19:00h	grupo 2	grupo 2	grupo 2	grupo 1	grupo 1		

**Fuente:** Nathaly Yépez.

- **ANEXO #9**

Horario de trabajo de Nutricionista Jefe, Administrador Hotelero, Bodeguero y

Secretaria:

Turnos	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
9:00-17:00 h	1er turno	1er turno	1er turno	1er turno	1er turno

**Fuente:** Nathaly Yépez.

- **ANEXO #10**

Horario de trabajo auxiliares de alimentos: Primera semana (rotativa)

Turnos	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
6:00-13:00 h	Grupo A	Grupo A	Grupo A	Grupo A	Grupo A	Grupo A	Grupo B
13:00-19:00h	Grupo B	Grupo B	Grupo B	Grupo B	Grupo B	Grupo A	Grupo B

**Fuente:** Nathaly Yépez.

- **ANEXO #11**

Puestos de trabajo de los auxiliares de alimentos.

Puesto de trabajo	Horarios						
	6:00-7:30	7:30-8:20	8:20-12:30	12:30-13:20	13:20-17:30	17:30-18:20	18:20-19:00
Pisos	-	5	-	5	-	5	-
Comedor	-	2	-	2	-	2	-
Cocina	9	2	9	2	9	2	9

**Fuente:** Nathaly Yépez.

- Fuera de estos horarios los nueve empleados deberán asumir responsabilidades en cocina.
- Estos horarios serán aplicados de manera rotativa para el mejor desempeño del personal.

- **ANEXO #12**

Ley para jornadas especiales del código del trabajo

### **CAPITULO V**

**Art. 48 Jornada especial.-** Las comisiones sectoriales y las comisiones de trabajo determinaran las industrias en que no sea permitido el trabajo durante la jornada completa, y fijaran el número de horas de labor.

**Fuente:** Código del trabajo, Capitulo V, pág. 16

- **ANEXO #13**

Cuadro de características de alimentos en buen y mal estado y temperaturas optimas.

<b>Alimento</b>	<b>Aceptar</b>	<b>Rechazar</b>
Carne: se debe recibir a 5° C o menos	Color: <ul style="list-style-type: none"> <li>- res: rojo cereza brillante</li> <li>- cordero: rojo claro</li> <li>- cerdo: carne magra, rosa y grasa blanca</li> </ul> Textura: firme, al tocar debe volver a su posición natural	Color: café o verdoso; con manchas cafés, verdosas o púrpuras; con marcas verdes o blancas  Textura: pegajosa, mohosa o seca  Olor: agrio  Empaque: cartones rotos, envoltorios sucios, empaques

		desgarrados
Aves: se debe recibir a 5° C o menos	<p>Color: rosa, no debe hacer decoloración</p> <p>Textura: firme, al tocar debe volver a su posición natural</p> <p>Olor: no debe existir olor</p>	<p>Color: decoloraciones púrpuras o verdosas alrededor del cuello; las puntas de las alas oscuras (rojas son aceptables)</p> <p>Textura: pegajosa bajo las alas o alrededor de las coyunturas</p> <p>Olor: anormal, olor desagradable</p>
Pescado: se debe recibir a 5° C o menos	<p>Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- agallas rojas y brillantes</li> <li>- piel clara y reluciente</li> </ul> <p>Olor: ligero olor a mar</p> <p>Ojos: claros, brillantes y saltones</p> <p>Textura: firme, al tocar debe volver a su posición natural</p>	<p>Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- agallas color gris opaco</li> <li>- piel seca y opaca</li> </ul> <p>Olor: fuerte olor a pescado o amoníaco</p> <p>Ojos: opacos, hundidos y descoloridos</p> <p>Textura: suave, al tocar no vuelve a su posición natural, el esqueleto despejado de la carne</p>
Huevos: se debe recibir a 7° C o menos	<p>Olor: ninguno</p> <p>Cascarón: limpios y no deben estar quebrados.</p> <p>Condición: yema firme y alta que no se rompan fácilmente y la clara bien pegada a la yema</p>	<p>Olor: algún olor desagradable</p> <p>Cascarón: sucios o quebrados</p>
<p>Productos lácteos:</p> <p>leche</p> <p>mantequilla</p> <p>queso</p> <p>se debe recibir a 5° C o menos</p>	<p>Fundas sin fisuras, paquetes cerrados, cartones sin roturas</p> <p>Chequear fechas de elaboración y expiración</p>	<p>Fundas rotas, paquetes abiertos o con fisuras, cartones rotos</p> <p>Cuando su fecha de expiración ya haya pasado o que esté a pocos días de expirar</p>



Productos empacados al vacío: verduras frescas, tocino, platos congelados, etc.	Refrigerados: se debe recibir a 5° C o menos  Congelados: se deben recibir a 0° C o menos  Empaque: intacto y en buenas condiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paquetes que goteen</li> <li>- Productos expirados</li> <li>- Productos con color inaceptable</li> <li>- Productos con apariencia babosa o con burbujas</li> </ul>
---	---	---

**Fuente:** Guía Serv Safe del Empleado. Editado por National Restaurant Association, EDUCATIONAL FOUNDATION. Estados Unidos. 2001

• **ANEXO # 14**

Placas y rótulos utilizados para el área de producción:

**Proceso de lavado y desinfección de manos.**



**Fuente:** Chef Norberto Petryk, asesor en gastronomía, Manual de procedimientos para cocina, enero 2011

## Forma correcta de usar el uniforme.



**Fuente:** Chef Norberto Petryk, asesor en gastronomía, Manual de procedimientos para cocina, enero 2011

## Prohibido fumar.



**Fuente:** Chef Norberto Petryk, asesor en gastronomía, Manual de procedimientos para cocina, enero 2011

## Ducharse a diario.



**Fuente:** Chef Norberto Petryk, asesor en gastronomía, Manual de procedimientos para cocina, enero 2011

**Lavar frutas, verduras, carnes, etc. antes de su preparación.**



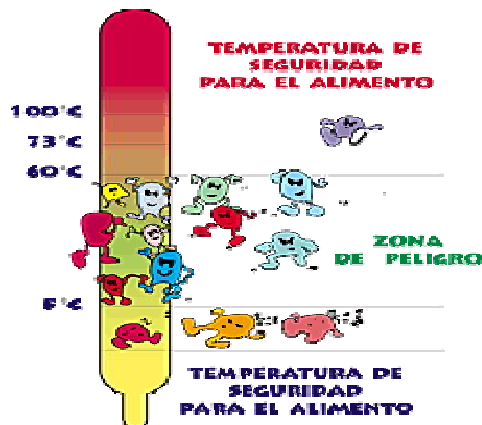
**Fuente:** Chef Norberto Petryk, asesor en gastronomía,  
Manual de procedimientos para cocina, enero 2011

**Revisar la temperatura del los carros que transportan productos que requieren refrigeración y congelación.**



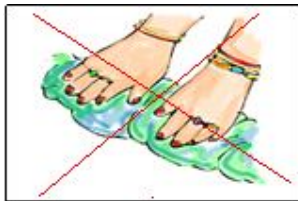
**Fuente:** Chef Norberto Petryk, asesor en gastronomía,  
Manual de procedimientos para cocina, enero 2011

## Temperaturas de riesgo para los alimentos.



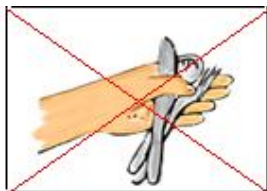
**Fuente:** CUIDADO Y MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL HOGAR, Olga V. Fusté Pierce County Cooperative Extension, COOPERATIVE EXTENSION WASHINGTON STATE UNIVERSITY

## No usar joyas.



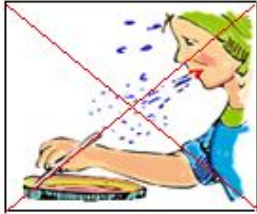
**Fuente:** CUIDADO Y MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL HOGAR, Olga V. Fusté Pierce County Cooperative Extension, COOPERATIVE EXTENSION WASHINGTON STATE UNIVERSITY

## Tocar los cubiertos del mango.



**Fuente:** CUIDADO Y MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL HOGAR, Olga V. Fusté Pierce County Cooperative Extension, COOPERATIVE EXTENSION WASHINGTON STATE UNIVERSITY

**Usar mascarilla.**



**Fuente:** CUIDADO Y MANEJO DE LOS ALIMENTOS EN EL HOGAR, Olga V. Fusté Pierce County Cooperative Extension, COOPERATIVE EXTENSION WASHINGTON STATE UNIVERSITY

**Que colores de tablas corresponden a diferentes géneros alimenticios.**

colores de tablas según género alimenticio	
·Verde: Para vegetales, hortalizas, frutas	●
·Roja: Para carnes rojas, como la de res	●
·Amarilla: Para pollo, aves, cerdo	●
·Azul: Puede usarse para pescados	●
·Blanca: Se usa para cebollas o todo tipo de alimentos	○

**Fuente:** Autora.

**Pesar los productos al recibirlos.**



**Fuente:** <http://balanzasbasculas.blogspot.com/>

- ANEXO # 15

**Sonría Por favor.**



**Fuente:** <http://www.gestmusic.es/programa/sonriaporfavor/?id=1>

<http://www.bellezapura.com/2008/11/30/felicidad-y-buena-o-mala-conciencia/>

**Usar guantes.**



**Fuente:** <http://www.fotosadr.com>

**El cliente es primero**



**Fuente:** <http://anxopenalonga.com/2009/12/14/el-filosofo-informatico-que-resuelve-problemas/cliente-es-primero/>

- **ANEXO # 16**

Tipos de basureros que se usan en la actualidad en la cocina del Servicio de Nutrición y Dietética.



**Fuente:** Servicio de Nutrición y Dietética. (Tomada por Autora)

## BIBLIOGRAFÍA

1. Reglamento Orgánico Funcional. (2007) Dirección Nacional de Salud, Titulo 3, Artículo 60, Quito, Ecuador.
2. Manual de Procedimientos. (2004), Servicio de nutrición y dietética, Quito, Ecuador.
3. Reglamento de Contratación Pública. (2009), “Procedimientos Dinámicos”, Sección I, Artículo 43, Quito, Ecuador
4. Ing. Guamialamá, Jaime. (2006). *Sanitación*, Apuntes de clase.
5. MALHOTRA, N. K. (2004). *Investigación de Mercados* (4 ed.). México: Editorial Pearson Educación.
6. Yaguno, Ana. (2009). *Investigación de Mercados*, Apuntes de clase.
7. Santos, José Luis. (2010). *Proyectos Hoteleros*, Apuntes de clase.
8. Acuña, J. (2005). *Mejoramiento de la Calidad, un enfoque a los servicios* (1 ed.). Costa Rica: Editorial Tecnológico de Costa Rica.
9. Reyes Ponce, A. (1986). *Administración de Personal* (1 ed.). México: Editorial Limusa S. A.
10. Narváez Flores, Mario. (2007). *Recursos Humanos*, Apuntes de clase.
11. Maldonado, S. (2008). *Plan de Mejoramiento para el Comedor de Personal del Hospital “Pablo Arturo Suárez”*, pág. 212.
12. Cadena, INCAP/OPS, Manual para el manejo higiénico de alimentos en situaciones de emergencia, anexo 1, 2004.
13. Mena Galárraga, F. *Propuesta de mejoramiento técnico y operativo del Departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel Quito, y su relación con el Departamento de Compras y Bodegas*, pág. 55 y 57.



14. Varios Autores. (2001). *Guía Serv Safe del empleado*. Estados Unidos:  
Editado por National Restaurant Association, Educational Foundation.
15. Chef Petryk, N. (2011). Asesor en gastronomía. *Manual de procedimientos para cocina*.
16. Olga, V. *Cuidado y Manejo de los Alimentos en el Hogar*. Fusté Pierce County Cooperative Extension. WASHINGTON STATE UNIVERSITY
17. <http://balanzasbasculas.blogspot.com/>
18. <http://www.gestmusic.es/programa/sonriaporfavor/?id=1>
19. <http://www.bellezapura.com/2008/11/30/felicidad-y-buena-o-mala-conciencia/>
20. <http://www.fotosadr.com>
21. <http://anxopenalonga.com/2009/12/14/el-filosofo-informatico-que-resuelve-problemas/cliente-es-primero/>
22. Angela M. Fraser. (2011). Ph.D, Profesora Asociada. *Especialista en Inocuidad Alimentaria*.
23. <http://www.plagasydesinfeccion.com/limpieza/limpieza-y-desinfeccion-hospitalaria.html>
24. [www.institutosilestone.com](http://www.institutosilestone.com)
25. Código del trabajo. (2010). Capítulo V, pág. 16