

1. PROPUESTA

1.1 TEMA

Guía de procesos para el Área de Gestión Hotelera del Hospital Provincial General Docente Riobamba.

1.2 PRESENTACIÓN

Las exigencias de calidad y calidez requieren de la implementación de nuevos procedimientos, e incluso las innovaciones tecnológicas contribuyen a que estos procedimientos sean cada vez más eficientes y con capacidad de afrontar los retos de la actualidad.

En el Área de Gestión Hotelera estamos acostumbrados a realizar actividades diarias en forma rutinaria, pero no contamos con una secuencia de procedimientos escritos que garanticen su socialización, para todo el personal realice sus actividades de forma normalizada.

Consciente de la realidad que rodea al Área de Gestión Hotelera, que demanda contar con procesos correctamente definidos, que orienten la secuencia de las actividades que deben ejecutarse, tanto en el servicio de Alimentación como en el de Lavandería, se plantea la imperiosa necesidad de resolver esta problemática mediante la realización de una Guía de Procesos que organice sistemáticamente los procedimientos y operaciones de cada uno de los mencionados servicios, considerando normativas legales y técnicas, de manera que se optimicen al máximo los recursos y se cumplan las metas y objetivos programados.

Es mi deseo como profesional que del Área de Gestión Hotelera del Hospital Provincial General Docente Riobamba, poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos en el Instituto de Posgrados de la Universidad Nacional de Chimborazo, para contribuir al desarrollo y evitar la externalización del Área de Gestión Hotelera. Además se cuenta con el compromiso de todo el personal de área para implementar la presente propuesta alternativa. Tengo la certeza de que los lineamientos insertos en este trabajo sean

aplicados con el propósito de brindar un servicio de calidad con calidez y de alcanzar las metas y objetivos institucionales.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Proveer al Área de Gestión Hotelera de un Instrumento Técnico que permita brindar un servicio de calidad con calidez, adherido a las normas, principios técnicos y legales.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir procesos técnicos y legales que guíen las actividades operacionales de los servicios de Alimentación y Lavandería del Hospital Provincial General Docente Riobamba.
- Fortalecer el trabajo en equipo para contribuir en el logro de los objetivos y metas departamentales e Institucionales.
- Fomentar la orientación y capacitación en el desempeño del quehacer del talento humano en el Área de Gestión Hotelera.

1.4 FUNDAMENTACIÓN

La calidad de las organizaciones se determina por la eficiencia de sus procesos. Por ello se pretende en este estudio integrar aspectos teóricos referentes a los procesos sobre los cuales se fundamentará nuestra propuesta. Se prevé para el Área de Gestión Hotelera del Hospital Provincial General Docente de Riobamba, una gestión basada en procesos.

1.5 CONTENIDO

1.5.1 BASE LEGAL

La presente guía de procesos para el Área de Gestión Hotelera, se fundamenta en las siguientes leyes:

- Manual de Organización, Normas y Procedimientos de los servicios de Alimentación, Nutrición y Dietoterapia.
- Manual de Lencería Sanitaria para los establecimientos de salud perteneciente al Ministerio de Salud Pública.
- Reglamento Interno del Hospital Policlínico.
- Reglamentos Internos de la Gestión Hotelera

1.6. SISTEMA DE PROCESOS

1.6.1 LOS PROCESOS

Un proceso es un conjunto de actividades o eventos coordinados u organizados que se realizan alternativa o simultáneamente bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

Los procesos, herramientas de gestión operativa orientados a generar un valor agregado sobre una ENTRADA (input), para conseguir una SALIDA o resultado (output) que a su vez satisfaga las expectativas de las personas que reciben el servicio. Los recursos empleados pueden incluir talento humano, capital, instalaciones, equipos, técnicas, métodos entre otros.

1.6.1.1 CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DE LOS PROCESOS

- Permite la descripción de las ENTRADAS (inputs) y las SALIDAS o resultados (outputs)
- Tiene la capacidad de traspasar límites organizativos funcionales.
- Tiene la capacidad de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.
- Se identifica con los objetivos y metas organizacionales.
- Es de fácil comprensión y ejecución.
- Su nombre se identifica con los conceptos y actividades que en este se incluyen.

1.6.1.2 TÉRMINOS BÁSICOS

- **Proceso clave.-** Proceso que incide significativamente en los objetivos estratégicos y son indispensables para alcanzar los objetivos.
- **Subprocesos.-** Son partes específicas de un proceso, permiten aislar los problemas y posibilitar alternativas de solución, dentro de un mismo proceso.
- **Sistema.-** Está constituido por la estructura de la organización, sus procedimientos y recursos necesarios para la gestión, se basa en normas de reconocimiento general para asegurar los procesos.
- **Procedimiento.-** Es la manera de ejecutar una actividad, los cuales pueden estar insertos en manuales que contienen el objeto y el campo de aplicación de dicha actividad, detallando con minuciosidad lo que debe hacerse y quién debe realizarlo, cuándo, dónde y cómo se debe ejecutar, los materiales, equipos y documentos que deben utilizarse y su modo de control y registro.
- **Actividad.-** Constituye el conjunto de tareas que se agrupan en un procedimiento. Las actividades secuenciales y coordinadas dan como resultado un subproceso o un proceso.
- **Proyecto.-** Se define como el conjunto de actividades encaminadas a la consecución de un objetivo, con un principio y final claramente definidos. Se diferencia de los procesos y los procedimientos ya que este no admite repetitividad.
- **Indicador.-** Es considerado como un dato o conjunto de datos que permiten evaluar con objetividad el avance de un proceso o de una actividad.

1.6.1.3 REQUISITOS BÁSICOS DE UN PROCESO

- Debe poseer objetivos y metas.
- Deben tener un Responsable que asegure su cumplimiento y su eficacia permanentes.
- Se precisa realizar el seguimiento.
- Se recomienda la planificación y reingeniería permanente de los procesos para alcanzar mejores resultados.

Además de lo mencionado es recomendable que los procesos posean indicadores que admitan su visualización en forma gráfica y su evolución.

1.6.2 SISTEMAS DE PROCESOS DE GESTIÓN

Existen varios sistemas de gestión. A continuación se presentan dos que los expertos consideran los más importantes.

1.6.2.1 SISTEMA DE PROCESOS DE GESTIÓN ESTRUCTURADO

Son todos aquellos sistemas informáticos, que poseen una estructuración compleja y también los sistemas más o menos estructurados que sirven para la identificación de los procesos de gestión. Estos sistemas son diseñados por expertos en sistemas informáticos y su implementación precisa de una asistencia técnica.

Las ventajas de este sistema son las pautas, guías, soportes e incluso plantillas para su ejecución. Además permiten identificar áreas de gestión que no se han considerado o que resultan ineficientes y los procesos y subprocesos relacionados están perfectamente documentados.

Las desventajas de la utilización de este sistema son la excesiva documentación de los procesos, el costo de mantenimiento y el conocimiento técnico para entenderlos e interpretarlos, aquí deben fusionarse el dominio de la herramienta y de la gestión.

1.6.2.2 SISTEMA DE PROCESOS DE GESTIÓN CREATIVO

Aquí se integran aquellos sistemas que las entidades han ideado e implementado de acuerdo a sus necesidades y requerimientos organizacionales.

El sistema tiene la ventaja de integración debido a que el sistema y sus soportes están relacionados y no precisan de especificaciones técnicas porque son creados por miembros de la organización. Los procedimientos se convierten en procesos o se integran a alguno de los procesos relacionados.

La desventaja que puede ser considerada como una ventaja es que se requiere de la participación de todo el personal técnico de la organización, ya que ellos poseen el conocimiento técnico de cada área. La incorporación de nuevo personal demanda de una nueva socialización, ya que no existe documentación de soporte suficiente.

1.6.2.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y LIDERAZGO

El Sistema de Gestión de Equipos y Liderazgo considera que con el trabajo de equipo se obtienen mayores resultados que solo la suma de los esfuerzos individuales. Este grupo de personas debe estar adecuadamente lideradas y poseer habilidades y estar comprometidas con el objetivo común, a través de:

- **Un enfoque** que permita determinar las estrategias de planificación en la ejecución de las actividades.
- **Un despliegue del enfoque** que asegure que se implementen las actividades planeadas.
- **Una evaluación y revisión del enfoque y su despliegue** que permita evidenciar y confirmar que las actividades se han implementado y que los resultados obtenidos se relacionen con los objetivos.
- **Unos resultados** que mediante parámetros e indicadores permitan ser evaluados para establecer mejoras.

1.6.3 ANÁLISIS DE PROCESOS

“Una de las técnicas de la organización más importantes es el análisis de procesos que es la herramienta fundamental de la reingeniería de procesos y del rediseño organizacional.

El análisis de procesos consiste en la identificación y estudio de los procesos de trabajo con la finalidad de lograr la mejora continua y un valor agregado su objetivo es identificar, analizar y mapear los procesos de trabajo de las organizaciones para llevar a cabo la reingeniería, la reorganización y la mejora continua.

Para efectuar el análisis de procesos se requiere un enfoque de sistemas. Un sistema es un conjunto de elementos que interactúa para lograr un propósito común. Un proceso forma parte de un sistema.” (Munch Galindo, 2011)

1.6.3.1 DEFINICIÓN

“Un proceso es un conjunto de actividades que transforman o convierten uno o más insumos en resultados.

La palabra proceso viene del latín processus, que significa avance y progreso un proceso es el conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que se caracterizan por tareas particulares que pueden o no implicar valor agregado con la finalidad de obtener ciertos resultados.” (Munch Galindo, 2011)

1.6.3.2 ELEMENTOS DEL PROCESO

“Desde el punto de vista sistémico, en todo proceso existe cuatro elementos clave: cliente o usuario, insumos, proceso y salidas.

1. **El cliente o usuario.** es el elemento más importante de la presentación de un servicio y este puede ser:
 - a) **Cliente o usuario interno.** Es aquel al que se le proporciona un servicio dentro de la empresa; por ejemplo, todas las áreas internas de la organización con las que se involucra un proceso y consecuentemente sus usuarios.
 - b) **Cliente o usuario externo.** Es aquella persona o empresa ajena a la organización a quien se le proporciona un servicio.
2. **Insumos.** Las entradas y proveedores son el inicio del proceso es necesario identificarlos, analizarlos y establecer acciones para mejorarlos.
3. **Proceso.** Conjunto de actividades que transforman o convierten uno o más insumos en resultados.
4. **Salidas.** Son los productos o servicios que se originan a partir del proceso y que se ofrecen a los clientes o usuarios.” (Munch Galindo, 2011)

1.6.3.3 DIAGRAMA DE PROCESOS

“El diagrama de flujo o de proceso es una representación gráfica donde se detalla paso a paso las actividades para realizar una función.

La importancia del diagrama de flujo radica en que:

- Ejemplifica gráficamente el proceso.
- Permite conocer el tiempo en que se realiza cada actividad.
- Muestra a los responsables y su actividad dentro del proceso.
- Es un instrumento que facilita la elaboración de procesos escritos y sus requerimientos.
- Facilita la identificación de actividades innecesarias y situaciones problemáticas (repetición de tareas, tiempos muertos, cuellos de botella, etc.).
- Apoya la documentación y estandarización del proceso.
- Es un instrumento que sirve para capacitar a los colaboradores de la empresa.”
(Munch Galindo, 2011)

1.6.3.4 HERRAMIENTAS DE CONTROL DE PROCESO

“Para el análisis de procesos se utiliza las siguientes herramientas de mejora:

- **La hoja de trabajo.** Es una herramienta que permite identificar las actividades que componen al proceso, su secuencia, sus responsables, tiempos y volúmenes; así como las áreas de oportunidad de oportunidad en las que pudiera implementarse acciones de mejora.
- **Diagrama de flujo de proceso.** Se emplea para:
 - ✓ Identificar la trayectoria actual que sigue un proceso o servicio con el fin de delimitar desviaciones y mejorarlo.
 - ✓ Mostrar gráficamente los pasos de un proceso o servicio
 - ✓ Examinar cómo se interrelacionan los pasos de un proceso.
 - ✓ Identificar “áreas de oportunidad” y prevenir errores.” (Munch Galindo, 2011)

1.7 OPERATIVIDAD

1.7.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

De acuerdo con Osterle, 1995, cualquier organización puede ser estructurada de acuerdo a tres niveles jerárquicos las Estrategias, los Procesos, y los Sistemas de Información. En el aspecto estratégico, el área de Gestión Hotelera ha definido los objetivos y metas que se propone alcanzar, incluso cada servicio que conforma esta área. Los procesos permitirán estructurar las operaciones acorde con los objetivos y metas planteadas y los sistemas de información nos permitirán automatizar los procesos, apoyados en infraestructura tecnológica.

Los procesos principales se encargan de crear y ofertar los servicios. En primer plano se encuentra la valoración nutricional, que es fundamental en la recuperación del paciente. Y luego en un nivel igual de importante se valora el aspecto de limpieza, que es primordial en el bienestar de los pacientes y del personal hospitalario. Tanto los Procesos de Alimentación como los de Lavandería, contienen características de calidad, que cumplen con las expectativas de los pacientes y del personal hospitalario, y normas de trabajo, que direccionaran el proceder del personal de los dos servicios del Área de Gestión Hotelera.

1.7.2 CAPTURA DEL ORGANIGRAMA

Para lograr la captura del Organigrama se ha procedido a realizar una entrevista con la Líder de Gestión Hotelera, con el propósito de comprender de mejor manera la forma de organizarse y la cultura corporativa del área especificada y gracias a que forma parte del equipo operativo se han identificado con precisión a las personas clave en la operación, con lo cual estaremos en capacidad de realizar el trabajo requerido en los niveles operacional, táctico y estratégico. Se han considerado el organigrama estructural del Hospital Provinciala General Docente Riobamba, considerando que esta abarca todos servicios que oferta.

CUADRO 1.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LOS SERVICIOS



Fuente: (Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de los Hospitales, 2012, art.7).

1.7.3 PROCESOS DE SOPORTE PARA EL ÁREA DE GESTIÓN HOTELERA DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA

A continuación se ha realizado procesos de soporte para los servicios de Alimentación y de Lavandería, lo cual permitirá tener un mejor control y organización de las actividades que desarrolla esta área. Estos procesos de soporte, permitirán contar con información detallada, ordenada, sistemática e integral, donde intervienen todos los procedimientos que se realizan en el Área de Gestión Hotelera del Hospital Provincial General Docente Riobamba.

El cumplimiento del presente depende del control que ejerce el personal administrativo del área en mención y sobre todo del compromiso del trabajo en equipo del personal técnico y operativo. Se prevé la realización de una evaluación, la cual será tratada en el siguiente capítulo de este trabajo de graduación, misma que permitirá establecer el grado de cumplimiento y de pertinencia de los procedimientos planteados, con el propósito de identificar errores y proponer alternativas de solución viables.

1.7.3.1 PROCESOS DE SOPORTE PARA EL DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN

El proceso de soporte de Alimentación, ha sido desarrollado por un equipo multidisciplinario integrado por personal del Área de Gestión Hotelera del Hospital Provincial General Docente Riobamba. Ha sido estructurado valorando la nutrición, la calidad y la seguridad sanitaria, desde un enfoque centrado en el paciente y en las personas que prestan los servicios.

Nuestro Proceso de Alimentación tiene la misión de establecer características de calidad acorde con las expectativas de los usuarios y por otro establecer unas normas generales de actuación que sirvan de guía al personal del servicio de Alimentación, con el propósito de cumplir con las normas de trabajo que garanticen la eficacia, eficiencia y efectividad en el servicio.

El desarrollo de procesos de soporte referentes a Alimentación tiene un alto grado de dificultad debido a la gran cantidad actividades implicadas, por ello se ha solicitado la

colaboración del personal técnico y operativo para lograr mejores resultados.

El desarrollo del proceso de Alimentación es más bien una secuenciación de cómo se deben hacer correctamente las cosas. Por ello se ha definido qué hacer y cómo hacer.

En el Servicio de Alimentación, se evidencian problemas, tanto a nivel estructural como organizativo. Se observa un espacio físico reducido, una escasa implementación de sistemas tecnológicos y la presencia de personal poco capacitado y cualificado. No existen organigramas de mandos intermedios lo que dificulta la coordinación entre las distintas operaciones de manipulación de alimentos que aseguren condiciones óptimas de calidad e higiene del producto final.

Razón por la cual se pretende un cambio radical en la alimentación hospitalaria, por ello se han estructurado procesos para la adquisición, recepción, manipulación, almacenamiento, preparación y distribución de alimentos.

Los procedimientos para el Servicio de Alimentación, están acorde a las características y objetivos del departamento, por tanto deben ser normalizados y de aplicación general. Para garantizar resultados satisfactorios en todas las operaciones inherentes a este servicio se han definido como principales los siguientes procesos.

1. Los de Adquisición, son procedimientos necesarios para la adecuada compra de productos alimenticios.
2. Los de Recepción, son actividades inherentes a la recepción de productos en el área de descarga.
3. Los de Almacenamiento, constituyen actividades necesarias para el correcto almacenamiento de los productos alimenticios en bodega, considerando Normas de Bioseguridad.
4. Los de Manipulación, son los procedimientos de manipulación de alimentos como la limpieza, desinfección, aseo, etc., considerando las Normas de Bioseguridad para Servicios de Salud, específicamente las relacionadas al aspecto de alimentación.
5. Los de Preparación de alimentos, aquí se considera dos aspectos fundamentales, los procedimientos para la preparación de dietas para los pacientes hospitalarios y los

inherentes a las preparaciones culinarias para el personal del Servicio de Alimentación.

6. Los de Entrega del Servicio, constituyen actividades relacionadas con el servicio y la distribución de comidas a clientes internos y externos.

1.7.3.1.1 PROCESOS DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

1. Guardalmacén o Bodega es el/a encargado de mantener el stock de productos alimenticios, remite las necesidades de compras al Líder de Gestión, se recomienda que se adjunten especificaciones cuando se traten de productos nuevos, de esta forma, la información que llega al proveedor tiene un mayor grado de exactitud.
2. El Líder de Gestión recepta las necesidades de compras y evalúa su contenido, verificando si los productos requieren ser comprados.
3. En caso de que los productos no requieran ser comprados, termina el proceso de compra.
4. Si las existencias no satisfacen las necesidades de compras, al Líder de Gestión establece cantidades necesarias formando una diferencia entre la cantidad requerida y las existencias.
5. En caso de que la totalidad de los productos detallados en las necesidades, deben ser comprados, al Líder de Gestión aprueba la compra.
6. El Líder de Gestión solicita la realización de las órdenes de compra a los proveedores inmediatamente.
7. Los proveedores elaboran las órdenes de compras solicitadas, mismas que son entregadas al Líder de Gestión.
8. Líder de Gestión realiza un análisis y verificación de las órdenes de compra si no están correctas regresa a proveeduría para su anulación y su ratificación inmediata.
9. Si están de acuerdo a las necesidades de compras se procede autorizar las órdenes de compra por parte del Líder de Gestión y será remitida al Líder de Gestión Administrativa.
10. Aprobación del Líder de Gestión Administrativa.
11. Aprobación de la Coordinadora Financiera.
12. Aprobación Gerente del Hospital Provincial General Docente Riobamba
13. Recepción de las órdenes de compras aprobadas por parte de Compras Públicas para el debido proceso de compras en el portal.

14. Bodega recibe y verifica que los productos cumplan con las especificaciones establecidos en la orden de compra correspondiente, mediante una confirmación de especificaciones y una verificación visual de aspecto del producto.
15. Si el producto no cumple con los requerimientos de la orden de compra ir al paso 17.
16. Caso contrario ir al paso 18.
17. El/a guardalmacén realiza la devolución de los productos y elabora informe donde informa de la situación al Líder de Gestión con copia a Compras Públicas, para que establezca el tiempo para una nueva entrega y decida la separación o no del proveedor incumplido de la lista de proveedores registrados.
18. Bodega en base a la verificación del pedido y factura, permite el ingreso de los productos y elabora un registro de los mismos.
19. El guardalmacén adjunta órdenes de compra, factura e ingresos a bodega y procede a la entrega en Administración de Caja para que se realice el debido proceso de cancelación.

1.7.3.1.2 PROCESOS PARA LA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

El lugar donde se reciben los productos, debe mantenerse distante de la cocina, con el fin de evitar la contaminación y debe ser conservada en perfectas condiciones de orden, limpieza, desinfección y requiere estar equipada con materiales necesarios como contenedores, gavetas plásticas, mesas y balanza.

Una vez que llegan los productos al Área de Gestión Hotelera, particularmente a la bodega del Servicio de Alimentación, debe realizar lo siguiente:

1.7.3.1.2.1 VÍVERES FRESCOS Y/O SECOS

1. Observe detalladamente las características de color, olor, textura, empaque y etiqueta de los productos.
2. Realice un control de la calidad y características organolépticas. Es decir verifique que los productos recibidos cumplan con las características físico - químicas y demás especificaciones.
3. Fecha de caducidad, registro sanitario, producto nacional (opcional)

4. Mida y registre la temperatura de aquellos productos que vienen refrigerados o congelados, cuya temperatura en el caso de productos refrigerados no debe ser superior a 4°C y en el caso de productos congelados a 18°C, en el caso de alimentos que requieran temperaturas específicas como el pescado cuya temperatura apropiada es de 0°C, estas deberán ser respetadas.
5. Realice la verificación y conteo de los productos, con el documento respectivo como factura, orden de compra, hoja de pedido, etc.
6. Rechace los productos que no cumplan los requisitos de calidad y normas establecidas.
7. Traslade a otros recipientes de fácil limpieza como gavetas plásticas, los productos que desde la fábrica vengan empacados en cartón, madera, tela, etc., con el propósito de evitar el ingreso de algún tipo de contaminación externa al lugar donde se preparan los alimentos.
8. Elabore un registro de los productos que ingresan a la bodega del servicio de Alimentación.
9. Traslade los productos al área de almacenamiento.
10. Reciba los productos durante el día, de preferencia en horas en que la temperatura ambiente sea lo más baja posible.
11. Solicite que la descarga de productos se realice en el menor tiempo posible.
12. Entregue la documentación pertinente al Departamento de Contabilidad.

1.7.3.1.3 PROCESOS PARA EL ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

a. Equipamiento

Los mesones e utensilios de cocina deben de ser lisos y lavables, se debe procurar una iluminación natural y abundante. La ventilación constante y abundante es primordial para mantener un ambiente adecuado, no deben existir corrientes de aire provenientes de zonas poco aseadas, como los sanitarios. El lavado de alimentos debe realizarse de manera diferenciada para lo cual se requiere de abundante agua potable. Deben existir lavaderos de manos para el personal, junto a los lugares de preparación de alimentos, que puedan ser accionados con el pie o el codo y que contengan agua fría, agua caliente, jabón líquido y toallas de papel o secadores de aire.

Los utensilios deben ser lavados con abundante agua y jabón e higienizados con agua hirviendo. El escurrido del agua puede realizarse en rejillas protegidas del polvo y el secado a mano debe hacerse utilizando paños limpios cada día. Una vez secados deben ser guardados en un lugar seco y protegido del polvo.

b. Infraestructura Física

Los espacios físicos deben ser correctamente distribuidos con el objetivo de que puedan ser desinfectados con facilidad y frecuencia, para evitar todo tipo de contaminación. Los espacios donde se receptan, almacenan, manipulan, preparan y se sirven los alimentos debe garantizar la seguridad de los mismos. Los pisos y paredes, deben de ser de materiales fáciles de limpiar con agua, jabón, detergente y cloro, de preferencia no deben tener desniveles, ni grietas, donde pueden quedar restos de comida, polvo y donde se pueden depositar los insectos. Las esquinas deben ser sanitarias, para su mejor limpieza. La limpieza de los pisos nunca debe realizarse mientras se preparan los alimentos.

c. Procedimientos de Limpieza y Desinfección

La limpieza es fundamental dentro de la preparación higiénica de los alimentos, esta labor debe realizarse diariamente, de preferencia luego de culminar las tareas de preparación de alimentos. Limpiar consiste en sacar toda la suciedad visible y desinfectar se relaciona con disminuir o eliminar las bacterias de instalaciones, superficies en contacto con alimentos, equipos o utensilios. Estos procesos se realizan a:

- Las áreas de proceso como paredes, pisos y techos
- Las superficies en contacto con los alimentos como mesas, mesones, recipientes, utensilios, equipos, etc.
- Los procedimientos de limpieza y desinfección deben incluir:
- Una remoción de suciedad gruesa seguido de un enjuague. Si se trata de un equipo, implica a veces desarmarlo y remojar las partes previamente en un recipiente.
- La aplicación de un detergente y la remoción de la suciedad restante. Las superficies de las mesas y equipo deben ser fregados con un cepillo con agua tibia y detergente.

- Un enjuague con agua tibia, a chorro o a presión.
- Aplicación de un desinfectante, en dosis y tiempos de contacto recomendados por el fabricante.
- Enjuague final con agua, que se realiza cuando se usan desinfectantes químicos.

d. Manejo de Basura y Desperdicios en la cocina

La cocina es una fuente importante de residuos orgánicos sujetos a fermentación y putrefacción que causan olores desagradables, que constituye un medio propicio para la proliferación de gérmenes y bacterias que pueden producir enfermedades y el habitat perfecto para la multiplicación de insectos, especialmente moscas y cucarachas.

Por ello es vital que todos los desperdicios sean colocados en recipientes apropiados, como bolsas plásticas que se colocan al interior de tachos de plástico de preferencia con pedal de apertura y de ajuste perfecto con el propósito de evitar la salida de malos olores o líquidos y que impidan el ingreso de insectos, además deben situarse en espacios frescos y de fácil limpieza. Todas las basuras deben ser eliminadas del área de preparación de alimentos todos los días ya que durante la noche se facilita el acceso de cucarachas y de roedores, además permite el desarrollo de gérmenes.

El control de moscas y cucarachas debe ser extremadamente riguroso, eliminando los lugares que pudieran resultar aptos para su desarrollo, y especialmente evitar que puedan ponerse en contacto con los alimentos. Los lugares donde se almacenan los alimentos deberán estar protegidos del acceso de ratas, eliminando todo lugar donde puedan anidar, y arreglando las grietas en los pisos, paredes y cañería por donde puedan penetrar y mantener los alimentos en recipientes seguros.

El uso de insecticidas y raticidas debe ser realizado por personal capacitado y cuando no se estén preparando ninguna clase de alimentos, de manera de evitar el contacto de estas sustancias tóxicas con los mismos. En lugares abundantes en moscas se deberán colocar telas metálicas en las ventanas y se eliminarán olores que puedan atraer a los insectos y ratas.

En el espacio físico de almacenamiento hay que considerar aspectos como la temperatura, la humedad, la luz y otros que son necesarios para garantizar la durabilidad de un alimento y evitar crecimientos bacterianos, por ello el control de la temperatura durante el almacenamiento es vital para alcanzar la inocuidad de los alimentos, durante el tiempo que permanezca almacenado.

Por ello en el área de almacenamiento requiere de:

- Lugares ventilados, techados y cerrados.
- Un programa de control de plagas, efectuando las fumigaciones cuando sean requeridas.
- Cuartos fríos, que admitan conservar lácteos, carnes, frutas y verduras y otros productos perecibles, que vayan a ser utilizados en un tiempo corto.
- Congeladores, que permitan conservar carnes, productos del mar, vegetales y, frutas que vayan a ser utilizados luego de varios días.
- Estantes donde se almacenen, papas, cebollas y otros productos que requieran una temperatura ambiente.
- Armarios o perchas donde se guarden productos secos como granos, cereales, semillas, aceites, sal, azúcar, harinas entre otros.
- Muebles donde se almacenen vajillas manteles, cristalería, cubiertos y demás utensilios de cocina
- Repisas donde se coloquen productos de limpieza como jabones, detergentes, escobas, trapeadores, cepillos, etc., estos productos deben mantenerse distantes de los productos alimenticios para evitar contaminación.

Con certeza puedo expresar que en Área de Gestión Hotelera contamos con lo que se requiere.

1.7.3.1.3.1 PROCEDIMIENTOS PARA EL ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

En los cuatros fríos

- Almacene las verduras, legumbres y las frutas que estén listas para consumir, en los

cuartos fríos, ya que de esta manera se conserva el valor nutricional y sus características organolépticas.

- Coloque los lácteos en el cuarto frío que es exclusivamente para estos alimentos, de esta manera se evita la contaminación cruzada.
- Ubique en los cuartos fríos las carnes, que se planeen consumir en los próximos días, separadas de los demás alimentos para evitar la contaminación cruzada y la proliferación de microorganismos.
- Utilice plástico sellador para cubrir y conservar los alimentos.
- Tape todos los alimentos que guarde en el refrigerador.
- Coloque la fecha en todos los alimentos y utilice primero los alimentos más antiguos.
- Siga rigurosamente las indicaciones que figuran en las etiquetas de los alimentos empaquetados.
- Coloque las frutas y verduras en el refrigerador a una temperatura de entre 34-36 °F con una humedad de entre 85 y el 90%.
- Deje espacio para que circule el aire en torno a los alimentos que guarda en el refrigerador.

En el congelador

- Escalde o cocine totalmente las frutas y verduras frescas antes de congelarlas.
- Porcione los alimentos antes de congelar.
- Tape todos los alimentos que guarde en el congelador.
- Utilice para la conservación de los alimentos plástico sellador para cubrirlos. Coloque la fecha en todos los alimentos y utilice primero los alimentos más antiguos.
- Siga rigurosamente las indicaciones que figuran en las etiquetas de los alimentos empaquetados.
- Asegúrese de que la temperatura del congelador sea inferior a 0°F.
- Congele, máximo dentro del plazo de dos días, las verduras que no programe consumir, y dentro de un día si se trata de productos del mar.
- Deje espacio para que circule el aire en torno a los alimentos que guarda en el congelador.

En las repisas

- Almacene frutas que deben madurar para ser consumidas a temperatura ambiente hasta que maduren, luego siguiendo las normas de higiene deben ser trasladadas a los cuartos fríos hasta que se consuman.
- Almacene los tubérculos como las papas, cebollas, zanahorias, remolachas, etc., sin cortar, en un lugar fresco y seco, a temperatura ambiente por un período no mayor a una semana.
- Coloque por zonas los alimentos y utilice primero los alimentos más antiguos.
- Deje espacio para que circule el aire en torno a los alimentos que guarda en las repisas.

En la despensa

- Coloque productos secos, como arroz, azúcar, arroz de cebada, maíz, canguil, maní, morocho, mote, quinua y similares, en los tachos grandes de metal, para evitar la contaminación con gorgojo y hormigas en el caso del azúcar y de esta manera poder mantener por más tiempo los productos.
- Coloque el arroz de cebada y todas las harinas en tachos plásticos pequeños y de cierre perfecto, para evitar el ingreso de agentes contaminantes.
- Apile los aceites de manera ordenada, en las perchas.
- Almacene en la despensa los fideos, la margarina, sal yodada, salsa china, salsa inglesa, salsa de tomate, atún, esencia de vainilla, vinagre, vino para cocina, cubos maggy, crema de hongos, crema chantilly, duraznos en lata, ají peruano, champiñones, leche en polvo, leche evaporada, leche condensada, grajeas, etc. conservando sus empaques originales, ya que ahí se conservan mejor sus propiedades organolépticas y se protegen de la humedad, roedores y demás contaminantes externos.
- Almacene los huevos a temperatura ambiente en lugar fresco y seco y teniendo en cuenta que no haya contacto directo con la luz solar.
- Deje espacio para que circule el aire en torno a los alimentos que guarda en la despensa.
- Los productos de limpieza deben mantenerse lejos de los productos alimenticios para evitar la contaminación.

1.7.3.1.3.2 NORMAS DE BIOSEGURIDAD PARA EL PROCESOS DE ALMACENAMIENTO

- Los productos deben ser colocados en los lugares seleccionados.
- Los alimentos deben permanecer limpios y libres de contaminación.
- Protegerse de manera adecuada contra plagas y contaminantes ambientales.
- Almacenarse a las temperaturas apropiadas. Los alimentos perecederos deberán almacenarse en recipientes limpios para ser colocados en el refrigerador a una temperatura que no exceda los 6°C.
- Los productos deberán almacenarse de manera que exista ningún tipo de contaminación cruzada con otros productos.
- Los productos secos deberán almacenarse y mantenerse en su empaque original etiquetado, o en recipientes de cierre perfecto que evite el paso de la humedad.
- Los productos no perecederos se almacenarán en armario limpios, protegido y cerrado para impedir el ingreso de plagas.
- Los refrigeradores y congeladores no deberán recargarse y deberán mantenerse, respectivamente, a una temperatura máxima de 4°C y de -18°C, o menos.
- Los muebles, armarios, repisas y estanterías empleados para almacenar alimentos deberán ser de fácil limpieza y seguros contra plagas.
- Los productos a granel deberán almacenarse en forma ordenada y facilitando la ventilación, la inspección y la detección de plagas.
- Cada alimento deberá guardarse y manipularse lejos de cualquier sustancia tóxica, venenosa, nociva o lesiva.
- A la rotación de productos deberá aplicarse el principio de “primero que entra, primero que sale”, por ello es necesario reubicar los productos cuando sea necesario, garantizar la rotación.

1.7.3.1.4 PROCESOS PARA LA MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

La higiene en el trabajo y la seguridad alimentaria son aspectos fundamentales para la buena salud de nuestros clientes internos como externos. Por ello de la exigencia en su existencia y control.

La preparación de alimentos debe realizarse en condiciones higiénicas favorables, debido a que los alimentos pueden causar problemas de salud por muchos factores, como por ejemplo, por contener sustancias tóxicas o venenosas, por una sensibilidad que la persona puede tener hacia un alimento específico, como las alergias; también por contaminación de los productos con sustancias tóxicas, como insecticidas y finalmente por contaminación con agentes durante el proceso de preparación o conservación de alimentos.

Los gérmenes que contaminan los alimentos son seres microscópicos, capaces de mantenerse e incluso desarrollarse en el alimento, multiplicándose rápidamente por encontrar en él elementos nutritivos y condiciones óptimas. Entre todas las infecciones que se pueden transmitir a través de los alimentos son el cólera, la tifoidea, la tuberculosis, también existen bacterias que producen enfermedades como la salmonera, los estafilococos y los clostridios. Las bacterias pueden llegar a los alimentos de diversas maneras por medio de insectos, sobre todo las moscas; por el polvo o la tierra; por las personas que manipulan los alimentos y por los utensilios o equipo de cocina sin esterilización.

Las Condiciones para el desarrollo de los gérmenes en los alimentos son en primer lugar la temperatura, cuando esta se encuentra a menos de 4°C, los gérmenes dejan de multiplicarse, aunque incluso la congelación no los destruye, es decir que si un alimento congelado estuvo contaminado antes de su congelamiento, los gérmenes pueden volver a reproducirse en cuanto se encuentren a temperatura adecuada; Cuando están a los 100°C los gérmenes no pueden subsistir, incluso el calor puede destruir los venenos o toxinas producidos por las bacterias. La humedad, el agua también es indispensable para el desarrollo de los microorganismos. La Composición del alimento es fundamental para la reproducción de los gérmenes, ya que estos requieren sustancias nutritivas, existen gérmenes que crecen mejor en los alimentos azucarados y otros en sustancias proteínicas, como la carne, el huevo y la leche.

Se han tomado como base los Manuales proporcionados por el Ministerio de Salud Pública. Esto facilitará el cumplimiento de las prácticas correctas de manipulación de los alimentos.

1.7.3.1.4.1 PROCEDIMIENTO PARA EL LAVADO DE PRODUCTOS FRESCOS

- Utilice agua fría purificada para lavar las frutas y verduras frescas.
- Frote con un cepillo los productos frescos duros, como las papas, zanahorias, remolachas, rábanos, papa nabos y similares
- No utilice detergente o jabón para el lavado, estos elementos pueden resultar perjudiciales para la salud.
- No deje en remojo los productos frescos, debido a que estos pueden perder importantes nutrientes mientras se mantienen en el agua.

1.7.3.1.4.2 PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PRODUCTOS YA CORTADOS

- Solicite cantidades de productos ya cortados, que programe consumir dentro de un período no mayor a 5 días, para lograr la mayor y mejor calidad.
- Almacene y guarde los productos frescos ya cortados en el refrigerador, de ser posible en su empaque original, ya que estos están diseñados para mantener la calidad y frescura de los productos.
- Utilice lo más rápido posible los productos frescos que ya vienen cortados una vez que se abre el envase.
- Lave todos los productos que ya vienen cortados, lavados y limpiados.

1.7.3.1.4.3 PROCEDIMIENTO PARA DESCONGELAR

- Descongele solo lo que necesita utilizar en el día.
- Descongele todos los alimentos en el refrigerador.
- Nunca descongele alimentos a temperatura ambiente o en agua tibia.
- Retire la envoltura original para acortar el tiempo de descongelado.
- Nunca vuelva a congelar alimentos que hayan sido descongelados.

1.7.3.1.4.4 TRATAMIENTO DE LA LECHE Y LOS HUEVOS

- La leche puede también llevar gérmenes procedentes del animal, del ambiente o de los manipuladores, por ello debe ingresar al Servicio de Alimentación solo la leche que previamente haya sido sometida a procesos de industrialización.
- Los huevos pueden contaminarse con gérmenes, sobretodo salmonellas, procedentes de las heces de las gallinas y serán capaces de multiplicarse en el alimento que se prepare con él. Conviene recordar que el consumo de huevos crudos no se justifica desde el punto de vista de la nutrición.

1.7.3.1.4.5 NORMAS DE HIGIENE QUE SE DEBEN CONSIDERAR PARA LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

- Higiene personal de los manipuladores de los productos, es decir quienes producen, proveen, receptan, cocinan y sirven.
- La limpieza de la vestimenta de toda persona que prepara y sirve alimentos es una garantía de la higiene alimentaria.
- Conductas adecuadas en el transporte de los productos.
- Recepción adecuada de los productos, lo que incluye constatar las especificaciones y de la temperatura de productos fríos y congelados en el momento de la recepción.
- Las carnes proceden del camal, a partir de allí se establece la necesidad de vigilar las normas higiénicas de manejo. Una vez adquirida la carne es conveniente tenerla en refrigeración o congelación hasta el momento de su uso, sobretodo vigilar el no contacto con otros alimentos de manera de evitar algún tipo de contaminación.
- Almacenamiento de los productos perecederos e imperecederos, lo que incluye el control de las temperaturas y el cumplimiento de las condiciones de almacenamiento.
- Proteger los alimentos de insectos, roedores así como de otros animales domésticos.
- Programas de limpieza y desinfección permanente, del equipamiento, los utensilios, las superficies, las neveras, los productos comestibles y otros elementos.
- Utilizar agua pura y mantener los productos de limpieza que sean tóxicos lejos de los alimentos.
- Preparación de alimentos considerando las Normas de Bioseguridad.
- La toma de muestras de referencia de las elaboraciones para el respectivo análisis.

1.7.3.1.5 PROCESOS PARA LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS EN LA COCINA

Recuerde que una comida sana parte del uso de ingredientes de calidad. Por tanto los productos que intervengan en el proceso de preparación, deben ser frescos y poseer la suficiente cantidad de nutrientes que garanticen la buena alimentación. Además deben considerarse las condiciones de higiene del producto, de los locales de expendio y de las personas que los manipulan, desde el momento de la adquisición hasta su preparación y consumo

Las elaboraciones culinarias que se ofrezcan a los pacientes hospitalizados, deben basarse en procedimientos técnicos o recetas estándar, que solo puedan variar bajo criterios profesionales de los médicos, en el caso de dietas específicas. Igualmente las elaboraciones culinarias que se ofrezcan al personal deben realizarse de acuerdo a procedimientos estándar. En los dos casos se pretende lograr la homogeneidad en los productos finales que satisfagan las necesidades alimenticias de los clientes, por lo que se indican fundamentalmente los siguientes elementos:

- Selección de ingredientes y sus cantidades.
- Procedimiento de elaboración.
- Entrega de alimentos

Los ingredientes y sus cantidades a servir, dependerán de las indicaciones de la profesional en Nutrición, ya que se desea brindar un aporte energético y nutricional a los clientes internos y externos, considerando un contenido apropiado de proteínas, grasas y carbohidratos, que contribuya a la buena salud de los clientes, como un valor agregado del servicio que oferta el servicio de Alimentación.

Antes de mencionar los procedimientos referentes a la preparación de alimentos, es necesario destacar los cuidados que las personas que preparan los alimentos sanos deben tener para garantizar la higiene alimentaria.

1.7.3.1.5.1 PROCEDIMIENTOS PARA LA COCCIÓN DE ALIMENTOS

La mayoría de alimentos deben someterse a diferentes procesos de cocción, con el objetivo de aprovechar todos sus nutrientes. A continuación, se detallan las técnicas más utilizadas con los procedimientos que requiere cada una. Los aspectos más importantes para la buena salud alimentaria, debido a que influyen directamente en la generación de enfermedades y estados patológicos, son los métodos de cocción y técnicas culinarias.

La función principal de la cocción de los alimentos es modificar la composición química de los alimentos, mediante la aplicación del calor, para hacerlos digestivos y más sabroso y apetitosos, suaves y garantizar su inocuidad sanitaria, gracias a que la cocción destruye casi todos los microorganismos.

1.7.3.1.5.1.1 PROCEDIMIENTOS DE COCCIÓN EN MEDIO ACUOSO

Durante este procedimiento se puede pochar con ligeros hervores o a plena ebullición. Existen varias técnicas que variarán el resultado final.

a. Procedimiento para Cocción Rápida

La olla de presión permite cocer a temperaturas superiores a los 100 °C que como máximo se alcanza en la ebullición del agua. Gracias a ese aumento de temperatura y de presión se consigue reducir los tiempos a una tercera parte de los habituales.

- Coloque los productos en la olla
- Añada líquidos como agua o caldos, máximo hasta que se cubran las tres cuartas partes de la olla, esto evitará que los líquidos excedentes salgan.
- Controle el tiempo de cocción de acuerdo a las instrucciones de la olla de presión.

b. Procedimiento para Cocción Lenta

Se realiza preferentemente a bajas temperaturas, si desea una preparación exquisita use ollas de barro.

- Coloque los productos en la olla.
- Cubra los alimentos con líquido, ya sea agua, caldo o jugo.
- Cocine a temperatura baja y pareja, justo por debajo del punto de hervor.
- Cerciórese de vez en cuando que los alimentos no se adhieran a la superficie de la olla.
- Cocine o hierva a fuego lento cortes grandes de carne, pechuga de pollo y pescado, y frutas tales como las manzanas, duraznos, peras, membrillo y similares.

c. Procedimiento para Hervir

El que hierva a mayor o menor velocidad no implica que el alimento se cocine antes o después. Se suele usar un hervor rápido para evitar que el producto se pegue entre sí o a las paredes del recipiente.

- Sumerja los alimentos en un líquido como agua o caldos y llévelos a ebullición.
- Controle el tiempo de cocción de acuerdo con el producto o del resultado esperado.
- Controle la temperatura adecuada de la cocción, para eliminar gérmenes.

d. Procedimiento para Cocción al Vapor

La cocción al vapor se realiza con la ayuda de dos recipientes. El primero que se sitúa en la parte inferior y en el que se coloca el agua en ebullición. El segundo que tiene el fondo agujereado y que se coloca encima. Esta técnica permite conservar las vitaminas y minerales hidrosolubles de los alimentos.

- Cocine los alimentos en el vapor proveniente de una pequeña cantidad de agua hirviendo.
- Cocine al vapor el brócoli, los repollos y todas las verduras suaves para mantener sus nutrientes.

e. Procedimiento para Escaldar

Escaldar, consiste en dar un hervor rápido e intenso, para ello:

- Cocine todas las verduras que se vayan a servirse frías.
- Cocine los alimentos en agua hirviendo por un tiempo corto, justo hasta que estén tiernos pero todavía crocantes.
- Escorra las verduras y colóquelas en agua fría o hielo para detener el proceso de cocción.

f. Procedimiento para Escalfar

Este procedimiento consiste en someter al producto a una ebullición rápida.

- Introduzca el alimento en agua hirviendo
- Vigile que la piel del mismo, empiece a apartarse y retire del fuego.
- Evite que se dé una cocción interna.

g. Procedimiento para Estofar o Guisar

Estofar consiste en cocinar los alimentos, en compañía de unos elementos de condimentación a fuego suave y destapado.

- Estofe o guise los cortes de carne que son menos tiernos.
- Comience dorando la carne de todos lados.
- Cocine a fuego lento en un líquido como caldo o jugo.

h. Procedimiento para Cocción de verduras enlatadas y congeladas

- Cocine las verduras enlatadas solamente para calentarlas ya que los vegetales que vienen en lata, se cocinan completamente durante el proceso de enlatado.
- Cocine los vegetales congelados que vienen envasados sueltos, sin descongelar, como por ejemplo el grano de choclo, el frejol, la arveja y similares.
- Descongele los vegetales que vienen congelados en forma de paquete sólido, hasta que sea fácil separarlos, a fin de que se cocinen en forma pareja.
- Descongele parcialmente vegetales como los tronquitos de brócoli para que se cocinen en forma más pareja.

- Prepare los vegetales en porciones pequeñas, para evitar que se cocinen en exceso o que se rompan.
- Utilice un termómetro de horno para controlar la temperatura del horno.
- Pese los ingredientes de ser posible para evitar el desperdicio.

1.7.3.1.5.1.2 PROCEDIMIENTOS DE COCCIÓN EN MEDIO GRASO

Esta técnica es realizada con aceites y grasas, requiere de temperaturas muy superiores a los 100 °C habituales en la cocción en medio acuoso, pudiéndose alcanzar los 200 °C, aunque la temperatura máxima depende de cada tipo de grasa. La técnica puede variar desde la fritura al salteado.

Para evitar que el alimento se seque existe una técnica llamada rebozado: consiste en cubrir el alimento con harina o pan rallado y, opcionalmente huevo, para que forme una capa crujiente y que evita que el interior quede seco.

a. Procedimiento para Freír

Es el proceso de sumergir un alimento en aceite caliente. En la fritura es fácil dejar seco el alimento, pues a esas temperaturas el agua se evapora rápidamente, para evitarlo se puede caramelizar el exterior o recubrirlo.

- Coloque una cantidad suficiente de aceite u otra grasa en la sartén.
- Utilice temperatura alta para calentar la grasa.
- Una vez caliente, sumerja el alimento con la con precaución para evitar quemaduras.
- Controle el tiempo de fritura de acuerdo con el producto.
- Para evitar la resequedad del alimento, puede recubrirlo con apañadura o harina.

b. Procedimiento para Sofreír

Sofreír, consiste en realizar una fritura a temperatura baja, durante un tiempo largo y con una cantidad escasa de aceite para cubrir el fondo de la sartén.

- Coloque una cantidad escasa de aceite o mantequilla en la sartén.
- Utilice temperatura muy baja por un período largo de tiempo.
- De preferencia sofría carnes, pescado y verduras duras.

c. Procedimiento para Saltear

Este procedimiento, a diferencia del anterior, se realiza a temperaturas muy altas y durante poco tiempo. Las sartenes para saltear deben tener sus laterales inclinados de forma que sea posible lanzar el contenido al aire y volverlo a recoger con un golpe de muñeca.

- Coloque una cantidad escasa de aceite o mantequilla en la sartén.
- Utilice temperatura muy elevada por un tiempo corto y luego retire del fuego.
- De preferencia salte las carnes y pescado que posteriormente los desee llevar a un proceso de cocción en un medio acuoso.

d. Procedimiento para Confitar

Consiste en sumergir un alimento en un medio grasoso a baja temperatura. De esta manera se consigue que las grasas del elemento se fundan en la grasa de cocción y los jugos se queden dentro del mismo, conservándolo más jugoso.

- Coloque una cantidad suficiente de aceite u otra grasa en la sartén.
- Utilice una temperatura baja, por un período largo de tiempo.
- Vigile que no se mermen con demasía los jugos de la preparación.
- Aplique este procedimiento a la mayoría de carnes, al pescado e incluso a las verduras.

e. Procedimiento para Dorar

Dorar una carne consiste en darle una vuelta en la sartén con poco aceite, para proporcionarle un tono dorado al alimento.

- Coloque una cantidad escasa de aceite o mantequilla en la sartén.
- Utilice temperatura media alta.

- De varias vueltas al producto, hasta que haya tomado un color dorado, tratando de que se endurezca la parte externa, pero sin dejar que se cueza por dentro
- De preferencia salte las carnes y pescado que posteriormente los desee llevar a un proceso para la cocción de su parte interna.

1.7.3.1.5.1.3 PROCEDIMIENTOS DE COCCIÓN EN MEDIO AÉREO

En este caso la cocción se produce por el contacto directo con la llama o la fuente de calor como la parrilla o en un medio de calor seco como lo es el horno.

a. Procedimiento para Asar en la parrilla

Consiste en asar el alimento sobre las brasas o si se quiere sobre las llamas. La madera o carbón que se quema da sabor característico al alimento. Esta técnica es excelente para las carnes, el pescado y embutidos, pero también es perfecta para las verduras e incluso frutas.

- Cuando se trate de carnes, aderécelas previamente.
- Limpie la superficie de las parrillas antes de usarlas, para lo cual es recomendable dar un previo calentamiento para aflojar cualquier suciedad acumulada en ellas.
- Unte las carnes con aceite para favorecer la dispersión del calor y el horneado homogéneo.
- Coloque los productos sobre las parrillas calientes.
- Bañe con aderezos para evitar la pérdida de líquidos y darle textura y sabor.
- Utilice el asado en parrilla para el pescado, pollo y carnes, este proceso minimiza el consumo de grasas saturadas como aceites, etc.
- También puede azar papas, zanahorias, maduros, verdes, embutidos, etc.

b. Procedimiento para Papillot

Esta técnica consiste en encerrar lo que se va a pasar en una hoja de papel engrasado o de aluminio, de forma que se cueza en el interior, sin pérdida de líquidos. En nuestra Amazonía es muy característico utilizar la hoja de bijao para estas preparaciones, de

forma que se haga en el interior, sin pérdida de líquidos.

- Si lo realiza en el horno, utilice una fuente para colocar los alimentos
- Recubra la fuente con papel aluminio o papel engrasado para tapar los alimentos.
- Utilice un termómetro de horno para controlar la temperatura.
- Controle el tiempo acorde al tipo de productos.

c. Procedimiento para Hornear

La cocción al horno, consiste en someter a un alimento a la acción del calor sin mediación de ningún elemento líquido. Las carnes y pescados, sobre todo, se suelen untar en aceite para favorecer la dispersión del calor. Un efecto interesante en la mayoría de hornos es el gratinado, que consiste en la aplicación de un calor intenso y cercano al alimento que carameliza rápidamente su superficie.

- Utilice un recipiente resistible al calor del horno para colocar los alimentos que desea hornear.
- Si se trata de carnes, aderécelas previamente.
- Unte las carnes con aceite para favorecer la dispersión del calor y el horneado homogéneo.
- Hornee los alimentos destapados y pincele con un líquido para darle textura y sabor.
- Utilice un termómetro de horno para controlar la temperatura del horno.
- Utilice el horneado para el pescado, pollo y para cortes de carne grandes y tiernos, este proceso minimiza el consumo de grasas saturadas como aceites, etc.
- Cocine al horno papas, zanahorias, maduros y los guisados.

1.7.3.1.5.1.4 PROCEDIMIENTOS DE COCCIÓN ESPECÍFICO

a. Procedimiento de Cocción a la Inglesa

Las verduras que se utilizan para este tipo de cocinado son las verduras verdes y las verduras congeladas, tales como las vainitas, mellocos, granos frescos (choclo, frejol, habas, arvejas, etc.) coles, hojas de las acelgas, zanahorias y papas.

- Introduzca las verduras en agua hirviendo con sal.
- Una vez cocidas, remoje en agua fría,
- Escorra y déjelas listas para su consumo.
- continúe su cocinado, con un refrito, en el caso de menestras.

b. Procedimiento de Cocción en caldo blanco

Esta técnica se usa para las verduras que se oxidan con el contacto del oxígeno del aire.

- Disuelva una cucharada de harina y el zumo de 1 limón en 2 litros de agua.
- En este caldo de color blanquecino cocine la verdura.
- Deseche este caldo, una vez utilizado.
- Deslave las verduras cocidas en este caldo.

1.7.3.1.5.1.5 PROCEDIMIENTOS PARAR LA PREPARACIÓN DE DIETAS

Es necesario conocer primero los procedimientos que se de realizar previa a la preparación de las Dietas en la cocina. Estos procedimientos requieren ser ejecutados y controlados por personal especializado en el área de Nutrición, con el objetivo de que los cálculos de los ingredientes y las calorías, sean adecuados a las patologías de cada uno de los pacientes y no se generen situaciones contraproducentes que pudieran afectar a la salud de los mismos. Para ello debe:

- Revisar el Parte Diario de Dietas, según la patología que tenga cada paciente revisando su historia clínica.
- Registro de dietas para la preparación en la Planta Central.
- Calcular las calorías según las necesidades del paciente.
- Calcular los ingredientes para la preparación de las Dietas según patología
- Elaborar la dieta
- Recibir la preparación para cada paciente y llevarlas a las diferentes salas.
- Distribuir la preparación a cada paciente
- Recoger la vajilla para el lavado y desinfectado de la misma.
- Limpiar y desinfectar la Estación de Dietas.

CUADRO 1.2 CICLO DE MENUS DE 1500 CALORÍAS

HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA						
GESTIÓN HOTELERA						
SERVICIO DE ALIMENTACIÓN Y DIETÉTICA						
CICLO DE MENÚS DE 1500 CALORÍAS PARA DIABÉTICOS						
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Desayuno						
Batido de frutilla	Leche	Horchata de arroz de cebada en leche	Leche descremada con café sin azúcar	Yogurt natural	Leche	Batido de durazno
Pan integral	Pan integral	Tostadas	Pan integral	Pan integral	Pan integral	Tostadas integrales
Huevo	Queso	Sandía	Piña	Papaya	Queso	Huevo
	Naranja				Piña	
Colación						
Sandía	Pepino de dulce	Melón	Frutillas	Manzana	Papaya	Kiwi
Almuerzo						
Crema de zapallo	Sopa de espinaca	Sopa de quinua con carne	Sopa de coliflor con queso	Sopa de lenteja con pollo	Sopa de legumbres	Sancocho de carne
Arroz	Tallarín con carne de cerdo (sin grasa) y legumbres	Pollo al horno	Estofado de hígado con legumbres	Carne asada de borrego	Arroz	Arroz

Pollo al horno	Jugo de naranja	Ensalada de pepinillo cebolla con tomate riñón	Pastel de papa	Porción de habas o choclo	Pescado al vapor	Ensalada de brócoli con arveja y zanahoria
Ensalada de choclo con arveja y tomate riñón		Papa cocinada	Jugo de babaco	Encebollado con tomate	Ensalada de rábanos con chochos a la vinagreta	Pechuga al horno
Jugo de piña		Jugo de mora		Jugo de melón	Avena con naranjilla	Jugo de guayaba
Colación						
Mandarina	Manzana mediana	Piña	Kiwi	Jugo de tomate sin azúcar	Melón picado	Yogurt natural
Merienda						
Sopa de avena	Sopa de fideo (10 gr.)	Ensalada de vainitas con zanahoria	½ Plato de guiso de col	Pastel de espinaca	½ Taza de tallarín con pollo	Ensalada
Ensalada de rábanos y pepinillo	Guiso de coliflor	Pollo al horno	Filete de corvina al vapor	Ensalada de col morada	Ensalada de pepinillo a la vinagreta	Carne a la plancha
Carne asada	Carne a la plancha	Infusión	Infusión	Pechuga asada	Infusión	Choclo asado
Infusión	Infusión			Infusión		Infusión
Colación						
Yogurt natural con frutas	Avena en leche sin azúcar	Leche	Avena en agrio sin azúcar	Batido de frutas	Colada de manzana sin azúcar	Pera pequeña

Elaborado por: Ing. Angel Castelo S.

CUADRO 1.3 CICLO DE MENUS DE 1200 CALORÍAS

HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA GESTIÓN HOTELERA SERVICIO DE ALIMENTACIÓN Y DIETÉTICA CICLO DE MENÚS DE 1200 CALORÍAS							
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	DOMINGO
DESAYUNO							
Avena en leche	Batido frutilla	Yogurt natural descremado	Leche descremada con café	Avena en agrio	Batido de guineo	Arroz de cebada en leche	Leche descremada con chocolate
Pan integral	Pan integral	Galletas integrales de dulce	Pan integral	Pan integral	Pan integral	Taja de queso descremado	Pan integral
Manzana	Huevo cocido	Mandarina	Queso descremado	Guineo	Huevo cocido	Melón	Frutillas 20 unidades
					Papaya		
COLACIÓN							
Yogurt natural con fresas	Papaya	Habas	Naranja	Chocho	Yogurt natural con guineo	Sandia mediana	Avena en agrio
		Queso descremado		Jugo de melón			kiwi
ALMUERZO							
Sopa de verduras con pollo	Sopa de quinua con zanahoria y trozos de pollo	Sancocho de pescado	Sopa de col con arveja, zanahoria carne	Sopa de verduras con pollo	Consomé de pollo	Sopa de col y carne con una papa	Crema de zapallo con choclo

Arroz	Bistec de carne cebolla, tomate pimientos	pollo al horno	Arroz	Arroz	Corvina asada	Ensalada de atún con choclo tomate y cebolla	Ensalada de aguacate con cebolla y tomate riñón
Ensalada fría(lechuga, tomate, pepinillo, cebolla) con carne asada	Papas cocinadas 2 unidades	Ensalada de cebolla con rábano y tomate	Papa al horno 2 unidades	Ensalada de remolacha, zanahoria y tomate riñón con carne asada	Ensalada de , zanahoria, arvejas, cebolla y pepinillo	Maduro cocinado (mitad)	Pollo al horno
Jugo de Piña	Jugo de tomate	Jugo de mora	Ensalada de tomate riñón	Jugo de babaco	Jugo de Naranja	Jugo de tomate de árbol	Jugo de maracuyá
Guineo	Naranja	Sandia	Jugo de guayaba	Piña	Melón	Papaya	Pepino de dulce
			Melón				
COLACIÓN							
Ciruelas (20 u.)	Uvas (15 u.)	Kiwi	Sandia	Frutilla (20 u.)	Pera	Mandarina	Gelatina dietética
MERIENDA							
Locro de acelga con dos papas	Ensalada de berro con tomate y carne asada	Ensalada de brócoli con cebolla y tomate	Sopa de fideo (liviana) con pollo	Ensalada de vainita con zanahoria	Ensalada de lechuga	Sopa de avena tostada con trozos de pollo	Ensalada de arveja con coliflor trozos de pollo con yogurt natural
Horchata de arroz de cebada	Avena en agrio	Pollo al horno	Colada de manzana	Pollo al horno	Papa	Infusión	Horchata de arroz de cebada
		Infusión		Arroz de cebada con leche	Carne asada		

CENA							
Infusión	Leche descremada	Avena en leche	Infusión	Taza de melón picado	Infusión	Yogurt Natural	Yogurt natural
Galletas Integrales	Manzana	Papaya	Galletas integrales		Tostadas integrales	Pan integral de dulce	Corn flakes

Elaborado por: Ing. Angel Castelo S.

CUADRO 1.4 MEDIDAS PARA SERVIR LOS ALIMENTOS

HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA GESTIÓN HOTELERA SERVICIO DE ALIMENTACIÓN Y DIETÉTICA MEDIDAS	
Leche	1 taza mediana
Pan Integral	1 unidad
Galletas integrales	2 unidades
Tostadas integrales	3 unidades
Huevo	1 unidad
Queso	1 taja pequeña
Colada	1 taza pequeña
Batido	1 vaso mediano
Yogurt	1 vaso mediano
Fruta	1 unidad, porción o rodaja
Sopa	1 plato mediano
Choclo	1 unidad
Ensalada	1 taza
Arroz	2 cucharadas
Papa	1 unidad pequeña
Carne y pollo	1 porción
Jugo	1 vaso grande
Infusión	1 taza

Fuente: Reglamento Interno del Departamento de Alimentación

1.7.3.1.5.1.9 NORMAS DE BIOSEGURIDAD EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS EN LA COCINA

- Asegúrese de que el abastecimiento de ingredientes, fue de procedencia conocida y confiable.
- Cerciórese de que la manipulación de alimentos, se realizó reduciendo al mínimo la pérdida de nutrientes.
- Observe que los ingredientes sean frescos y sanos para mantener la calidad e inocuidad de los alimentos.
- Utilice únicamente aditivos alimentarios permitidos y dosificados de acuerdo a las indicaciones.

- Fíjese que el ambiente y los utensilios de trabajo estén limpios.
- Lave sus manos permanentemente.
- Solicite de una vez todos los productos que va a utilizar.
- Revise la fecha de expiración previa a la utilización del producto. Los alimentos vencidos no deben utilizarse para preparaciones culinarias.
- Limite el agregado de sal, grasa y azúcar en la preparación.
- Utilice hierbas, especias, adobos, caldos y jugos de frutas y verduras para agregar sabor.
- Prepare los alimentos de una solo vez. No conviene cocinarlos una parte un día y terminar de hacerlo al día siguiente.
- La temperatura de cocción debe estar por encima de los 80°C para que se eliminan casi todas las bacterias.
- Evite servir carnes que no estén suficientemente cocidas, particularmente con la carne picada, el cerdo y el pollo.
- El cocinado de la carne debe ser suficiente para asegurar que se ha alcanzado la temperatura necesaria y suficiente para destruir los gérmenes.
- No deje alimentos a temperatura ambiente, salvo para la degustación en el momento.
- Si es necesario enfriar los alimentos, divídalos en porciones pequeñas y llévelos al refrigerador inmediatamente después de la cocción.
- No prepare comidas con excesiva anticipación.
- Vigile que los alimentos se consuman inmediatamente después de su cocción.
- Al recalentarlas asegúrese de lograr la misma temperatura interna.
- Para mantener alimentos calientes la temperatura debe ser superior a los 60°C. Para mantener alimentos fríos controle que la temperatura sea inferior a 4°C.
- No guarde la comida de un día para otro. Cuando esto ocurra debe ser refrigerada inmediatamente y al día siguiente calentarla durante tiempo y temperatura suficiente para asegurar la destrucción de los gérmenes.

Las preparaciones establecidas en la receta estándar con la cual cuenta el Servicio de Alimentación, necesariamente deben ser controladas, para que en ocasiones específicas, por ejemplo cuando se trate de pacientes con alergias a ciertos alimentos, puedan variar de acuerdo a las circunstancias. Y es pertinente incluso, que se mantenga un registro que permita ejercer cambios y modificaciones, siempre favoreciendo a los pacientes y al

personal que se beneficia del servicio. Además se debe procurar que el menú contenga diferentes tipos de producto y métodos de cocción, asegurando un equilibrio alimentario óptimo.

1.7.3.1.6 PROCESO DE ENTREGA DE ALIMENTOS

1.7.3.1.6.1 PROCEDIMIENTOS SANITARIOS Y DE HIGIENE PERSONAL

Otro aspecto fundamental a tener en cuenta son las prácticas sanitarias y de higiene en los procesos de preparación de alimentos. El personal debe estar correctamente capacitado y poseer actitudes y aptitudes de servicio, donde incluso se valore el gusto por la cocina, ya que de acuerdo con los expertos este aspecto es vital para ofertar una alimentación sana y segura.

La mayor causa de enfermedades alimenticias es la higiene personal deficiente, por ello todo el personal del Servicio de Alimentación y Dietética, en especial el que manipula, prepara y distribuye los alimentos, debe observar perfectamente las siguientes normas de higiene:

- Adquirir el Certificado Médico y asistir al programa de “Medicina Preventiva” al menos una vez al año, ya que sin saberlo pueden ser portadores de múltiples gérmenes que se encuentran en la nariz, boca garganta y piel.
- Deberá realizar un baño diario.
- No podrá manipular, preparar o distribuir alimentos cuando esté enfermo/a, especialmente con diarrea, fiebre, vómitos, garganta irritada y fiebre.
- Utilizar mascarilla al manipular, preparar y servir los alimentos, pues los estornudos descuidados pueden dispersar desde la nariz, boca o garganta un gran número de bacteria suspendidas en gotitas de humedad.
- Evitar cortes o heridas en las manos. Las cortaduras, quemaduras, erupciones en la piel, etc., deberán estar totalmente protegidos por un vendaje impermeable firmemente sostenido, que se cambiará con regularidad.
- El personal femenino deberá conservar el cabello bien peinado sujeto y cubierto con gorro, malla o turbante.

- El personal masculino deberá mantener un corte de cabello adecuado y bien recortado el bigote. El cabello y la caspa pueden difundir estafilococo desde lesiones en el cuero cabelludo.
- Arreglo, corte y lavado de uñas. No usar esmalte ni uñas postizas.
- Usar calzado limpio, cómodo y antideslizante que cubra todo el pie.
- Al manipular los alimentos utilizar utensilios para evitar el contacto directo de los alimentos con las manos.
- Lavado de manos con agua y jabón:
 - ✓ Después de concurrir al servicio higiénico.
 - ✓ Al tocar o estornudar en las manos o pañuelos.
 - ✓ Después de peinarse el cabello.
 - ✓ Al manipular cajas, embalajes u otros artículos.
 - ✓ Si se ha tenido contacto con un equipo de cocina no esterilizado.
 - ✓ Después de manipular alimentos crudos.
 - ✓ Al entrar en un área de preparación de alimentos y antes de utilizar el equipo o manipular cualquier alimento.
 - ✓ Luego de manejar carne cruda.
 - ✓ Al manipular la basura
 - ✓ Luego de tocar dinero.
 - ✓ Al manipular materiales tóxicos y peligrosos.
 - ✓ Utilizar toallas desechables de papel para secarse las manos.
 - ✓ Utilizar crema después del trabajo para preservar la integridad de la piel.

1.7.3.1.6.2 USO DE UNIFORMES Y PRENDAS DE PROTECCIÓN

El personal del Servicio de Alimentación, debe utilizar el uniforme que está establecido en la Institución, el cual debe estar siempre limpio y ordenado

a. Del Personal de Central de Producción y Auxiliar de Alimentación:

- El personal femenino deberá utilizar vestido blanco, zapatos blancos con suela antideslizante, malla, gorro o turbante color blanco para proteger el cabello, medias nylon del color de la piel.

- El personal masculino deberá utilizar pantalón blanco, camisa blanca, zapatos blancos con suela antideslizante, cristina o gorro blanco.

b. Del personal administrativo:

- Deberá vestir el uniforme establecido en la institución y utilizar el mandil blanco con la debida identificación.

c. Del personal que manipula, prepara y sirve alimentos:

- Debe usar prendas de protección entre las que se mencionan: guantes, mascarillas, gorros o mallas, cubre mandiles, botas o zapatos con punta de acero específicamente aquellos que son responsables de la recepción y almacenamiento de los alimentos.
- El personal encargado de trabajar con la sierra sin fin debe además utilizar gafas, para proteger sus ojos y vista. Otro aditamento que es necesario son los protectores auditivos, delantales impermeables.

1.7.3.1.6.3 PRÁCTICAS PROHIBIDAS EN LA PREPARACIÓN Y SERVICIO DE ALIMENTOS

- Utilizar joyas de ninguna clase mientras esté en horario de trabajo.
- Utilizar maquillaje, perfumes o loción para afeitar.
- Comer, beber o fumar mientras prepara o sirve comida, o mientras esté presente en áreas en las que se preparan alimentos o en las que se lleven equipo y utensilios. Aquello debe hacerlo en los lugares y horarios establecidos.
- Fumar y masticar chicle.
- Realizar prácticas antihigiénicas, como escupir, limpiarse la nariz, las orejas, rascarse la cabeza, o cualquier otro orificio del cuerpo.
- Lavarse las manos o la boca en el mesón y lavadero para frutas, verduras o en la de utensilios de cocina.
- Manipular alimentos cocidos con las manos sin guantes.

- Reutilizar guantes desechables.
- Probar los alimentos con los dedos. Utilice una cuchara.
- Tomar los utensilios y cubiertos por el mango, los vasos por su base, las tazas por las asas y manejar los platos en forma higiénica.
- Recoger con las manos los alimentos como pan, galletas, postres etc. Se debe utilizar pinzas, cucharas, tenedores y otros utensilios.
- Servir los alimentos con las manos, se debe utilizar un utensilio apropiado.
- Poner la mesa después de limpiarla, sin antes lavarse las manos.
- Probar la comida con la misma cuchara que se está utilizando para cocinar, introduciéndola en la boca.
- Dejar los alimentos descubiertos.
- Usar joyas u otros accesorios personales, que a más de contaminar pueden ocasionar accidentes.
- Interrumpir su trabajo o ir al baño y no lavarse las manos.
- Incumplir las normas de limpieza e higiene.

1.7.3.1.7 NORMAS DE BIOSEGURIDAD PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS

- Verifique que la vajilla que va a ser utilizada este limpia y seca.
- Manipule la vajilla cuidando de tocar las superficies que entran en contacto con los alimentos.
- Utilice pinzas, tenedores, cucharas limpias o guantes desechables, cuando sirva los alimentos en la vajilla.
- No coloque los platos con comida uno sobre otro cuando los sirva.
- Utilice únicamente papel aluminio u otro material adecuado para envasar y servir los alimentos.
- Nunca sople sobre la vajilla, envolturas ni envases que van a ser utilizados para servir alimentos.
- Sirva las bebidas en recipientes individuales herméticamente cerrados.

- Lave adecuadamente la fruta cortada que va a servir en forma natural y utilice un recipiente protegido de modo que no se afecte la salubridad y limpieza del alimento.
- No manipule dinero mientras sirve los alimentos.
- Mantenga los alimentos de acuerdo a las siguientes temperaturas:
 - ✓ alimentos que se sirven calientes a 60° C o más;
 - ✓ alimentos que se sirven fríos a 7° C o menos;
 - ✓ alimentos que se sirven congelados a -18° C o menos.

1.7.3.1.8 PROCESOS DE SOPORTE PARA EL SERVICIO DE LAVANDERÍA

En el Área de Gestión Hotelera del Hospital Provincial General Docente Riobamba, se evidencia una ineficiente prestación sanitaria, debido a la ausencia de personal capacitado y cualificado para realizar las actividades. No existen organigramas de mandos intermedios, lo que dificulta la coordinación entre las distintas operaciones de Lavandería, que aseguren el cumplimiento de las expectativas que tienen la población hospitalaria. Por ello se pretende alcanzar un cambio sustancial por lo que se detallan los procedimientos y con ello se estructuran los procesos referentes a la recepción y entrega de lencería, lavado, doblado y planchado, almacenamiento, reparación y costura.

- Procesos de Recepción y Entrega de Lencería, integra actividades relacionadas con la recepción de la ropa sucia y la entrega de ropa limpia en un estilo de canje inmediato.
- Procesos de Lavado, planchado y doblado, detalla aspectos del lavado en sí, con la debida clasificación de la ropa a lavarse, el planchado y doblado de acuerdo a cada prenda para su posterior almacenamiento.
- Procesos para Almacenamiento, detalla la recepción de lencería como también su almacenaje.
- Procesos de Reparación y Confección, son actividades que realizan en costura.

1.7.3.1.8.1 PROCESOS PARA EL SERVICIO DE LAVANDERÍA

La lencería hospitalaria, es toda la ropa de las diferentes unidades del Hospital Provincial General Docente Riobamba, tanto de los pacientes hospitalizados como del personal que labora en la institución.

Los procesos que se realizan en lavandería, están acorde a las siguientes secuencias:

- Recogida de la lencería sucia en las diferentes unidades de la Institución.
- Clasificación de la lencería en bolsas plásticas.
- Traslado de la lencería sucia al Servicio de Lavandería.
- Lavado
- Secado y planchado
- Doblado
- Clasificación y almacenamiento de lencería limpia
- Reparación y confección

1.7.3.1.8.2 PROCESOS PARA LA RECOGIDA DE LA ROPA SUCIA EN CADA SERVICIO

- Trasládase al área definida para la estancia de la ropa sucia en cada servicio.
- Identifique al personal encargado de realizar el conteo y segregación de la ropa en la sala, ya sea auxiliar o personal de enfermería.
- No realice el conteo y separación en áreas con pacientes.
- Evite la agitación durante la segregación con el propósito de disminuir la diseminación por aerosolización de las partículas.
- Deposite la ropa en bolsas selladas e impermeables.
- Observe que el volumen de ropa no sobrepase la capacidad de la bolsa.
- Coloque identificaciones de las unidades de procedencia de la ropa
- Traslade la ropa en carros sellados.
- No retire la ropa de las bolsas bajo ningún concepto.
- Evite la segregación y manipulación de la ropa, hasta su traslado final.

1.7.3.1.8.3 PROCESOS PARA EL TRASLADO DE LENCERÍA SUCIA

- Observe que el tamaño y número de bolsas este acorde a la cantidad prevista de ropa que se genera en cada sala.

- Vigile que los carritos utilizados para el transporte de la ropa sean silenciosos, higiénicos, de diseño adecuado y que permitan el transporte con un mínimo de esfuerzo e incomodidades.
- Traslade la ropa en el elevador destinado para el efecto.
- Nunca transfiera la ropa de un vehículo a otro, sino que debe llevarse en el mismo vehículo desde el lugar de origen hasta el lugar de destino.
- Informe sobre el horario y la frecuencia de recolección para conocimiento de todo el personal.
- Procure trasladar la ropa de preferencia en horario nocturno.
- Lleve las bolsas al lugar designado para el almacenamiento en la Lavandería (cuarto de ropa sucia), donde se colocarán en pilas separadas de acuerdo al color de las bolsas.

1.7.3.1.8.4 PROCESOS PARA EL LAVADO

- Agrupe la ropa según el grado riesgo.
 1. Alto riesgo: Ropa contaminada con sustancias corporales y procedentes de pacientes con enfermedades infecciosas (seleccionado con diagnóstico del médico).
 2. Mediano riesgo: Ropa procedente de sala de hospitalización.
 3. Bajo riesgo: Ropa procedente de áreas administrativas.
- Realice el desembolsado de la ropa sucia directamente a la lavadora para evitar riesgos que perjudiquen su salud.
- No realice el conteo o selección de la ropa contaminada previa introducción a la lavadora.
- No remoje la ropa, ya aquello implica un alto riesgo biológico.
- La lencería procedente de las bolsas rojas, será lavada por separado y procesada aparte, para evitar la contaminación con otras prendas.
- La ropa de los recién nacidos, será procesada de manera diferente, sin mezclar con la ropa restante y debe tener prioridad uno.
- La ropa de las bolas negras, procedente de pacientes infecto-contagiosos, será procesada por separado sin mezclar con la restante.
- La ropa de las bolsas de color verde, perteneciente al personal como mandiles y uniformes, deberá ser procesada aparte, sin mezclar con la ropa de los pacientes.
- Utilice el procedimiento que se requiera de acuerdo al tipo de ropa.

1. Procedimiento térmico: Detergente, agua a alta temperatura igual a 80°C y menor proporción de desinfectante.
 2. Procedimiento químico: Detergente, agua a baja temperatura igual a 80°C y mayor proporción de desinfectante.
- Evite cargar más libras de la capacidad de la máquina, para ello tome en cuenta la capacidad del peso en kilos de la lavadora.
 - Observe cuidadosamente el nivel de agua en la lavadora, ya que cuando está muy bajo, aumenta el batido y no permite la impregnación uniforme de los detergentes en la lencería y puede haber variaciones en el proceso de lavado.

1.7.3.1.8.5 PROCESOS PARA EL SECADO Y PLANCHADO

- Considere para el proceso de secado y planchado la pérdida de calidad textil de la lencería, según lo observado:
 1. Ropa manchada o no
 2. Ropa defectuosa o no
- Traslade la ropa de la lavadora directamente a la secadora.
- Una vez que la lencería esté seca, utilice las máquinas de planchado para planchar la lencería hospitalaria, no planche a mano.
- Regule la temperatura adecuada de acuerdo al tipo de ropa.

1.7.3.1.8.6 PROCESOS DE CLASIFICACIÓN Y EXPENDIO DE LENCERÍA LIMPIA

- Clasifique la ropa lavada y planchada
- Doble la ropa de acuerdo al tipo de ropa.
- Traslade la lencería limpia y en perfecto estado a Ropería para su almacenamiento.
- Traslade la lencería que requiera algún tipo de arreglo a Costura para su reparación.
- Transporte la ropa limpia en carros cerrados, y bajo ningún concepto en los destinados a la ropa sucia, ni en carros abiertos con el fin de evitar su contaminación.

1.7.3.1.8.7 PROCESOS DE REPARACIÓN Y CONFECCIÓN

- Recibite la lencería deteriorada, procedente de lavandería.
- Arregle la ropa, siempre y cuando las prendas lo requieran.
- Confeccione ropa nueva, en caso de que las prendas estén demasiado deterioradas o bajo una petición específica de un área.
- Siga las normas establecidas por el Ministerio de Salud Pública, para la confección de prendas.

1.7.3.1.8.8 PROCEDIMIENTOS PARA EL ALMACENAMIENTO DE LENCERÍA LIMPIA

- Reciba la lencería limpia en perfecto estado de Lavandería.
- Recibite la lencería nueva o arreglada de Costura.
- Entregue la lencería limpia a los servicios del hospital, mediante el sistema de canje.
- Realice la entrega de ropa en los horarios establecidos para el efecto.
- Almacene la lencería limpia mediante el sistema de fácil identificación.
- Proporcione nuevas dotaciones a los servicios según las normas predefinidas.
- Establezca y mantenga un inventario permanente de la ropa que dispone el hospital en bodega.
- Mantenga un control de la lencería que se encuentran en uso, mediante un sistema de kárdex.

1.7.3.1.8.9 NORMAS DE BIOSEGURIDAD PARA LA MANIPULACIÓN DE LENCERÍA HOSPITALARIA

- Lavado de manos antes y después de todo contacto directo con la ropa, y de quitarse o ponerse los guantes
- Uso de guantes al tener contacto con la ropa utilizada
- Uso de bata y delantal, en donde exista riesgo de salpicaduras o contaminación del uniforme por proximidad del paciente
- No sacudir ni airar la ropa hospitalaria sucia durante su manipulación
- No tirar la ropa usada al suelo, depositarla directamente en los bolsos

- Tener especial cuidado en que no vaya oculto entre la ropa ningún objeto cortante ni punzante, el no cumplimiento implica un grave riesgo para el personal y la posibilidad averías en las maquinarias.
- El personal que participa en el lavado de la ropa sucia debe usar delantal, impermeables y guantes.
- El personal que realiza planchado y expide debe usar uniforme

2. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

2.1 APLICACIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL

2.1.1 ARGUMENTO

El Sistema de Evaluación del Desempeño Individual implica el manejo del talento humano más adecuado de una organización y sobre todo pasa a ser una de las bases estratégicas claves para competir y alcanzar las metas departamentales e institucionales.

2.1.2 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ TRIPARTITO

EL establecimiento de un Comité Tripartito se encuadra en el marco de esfuerzos para incrementar las crecientes potencialidades del talento humano de la gestión hotelera del Hospital Provincial General Docente Riobamba.

El Comité Tripartito estará conformado por 3 personas que son: Un representante por los colaboradores y/o empleados, un analista de personal, y; un representante del empleador; quienes efectuaran la investigación y coordinación de la participación de todos los evaluados para propiciar a sus miembros toda información relacionada a la evaluación.

El comité tripartito apoyará iniciativas del personal a evaluarse con el fin de mejorar la comunicación mediante el diálogo y la aceptación del sistema de evaluación.

2.1.3 SELECCIÓN DEL MÉTODO DE EVALUACIÓN

Después de tener un exhaustiva información y conocimiento de todos los métodos de evaluación tradicionales y actuales, se tomará la decisión de escoger el método más idóneo para la aplicación de la evaluación, esto se lo realizará empleando algunas pruebas piloto con los sistemas que más se acoplaban para esta investigación; el resultado de este estudio concluirá con la aplicación del método de evaluación del desempeño cualitativo, el mismo que nos otorgará el soporte técnico y de confiabilidad para nuestro objetivo.

La Escala Gráfica evaluara los aspectos cualitativos, además, la técnica más simple e idónea para evaluar el desempeño ya que enumera las características (como disciplina y productividad) y una escala de valores para el desempeño (desde insuficiente hasta eficiente) en cada característica. El evaluador califica a cada uno de los colaboradores señalando en una escala cualitativa de A, B, C, D y E la calificación que describe mejor su desempeño en cada factor.

A continuación damos a conocer los aspectos por el cual fue seleccionado:

Aspectos:

- Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.
- Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos.
- Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
- Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal.
- Errores en el diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.
- Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones.

Este método es el que mejor se adapta a las necesidades de la gestión hotelera del Hospital Provincial General Docente Riobamba por ser cualitativa en su calificación.

2.1.4 ESTABLECIMIENTO DE FACTORES Y ESCALA CALIFICACIONES

FACTORES

Los factores de evaluación que se utilizó para la evaluación del desempeño individual a los empleados y colaboradores del Hospital Provincial General Docente Riobamba en sus puestos de trabajo son los siguientes:

La disciplina, porque debe estar presente en todo momento durante la vida de cada ser humano; ya sea en lo personal como en lo profesional, a fin de mantener un comportamiento confiable.

El sentido de Orden, ya que es necesario mantener el orden en cada una de las actividades encomendadas.

La coordinación, porque es indispensable actuar en equipo con los compañeros de trabajo.

La iniciativa, porque debemos tomar en cuenta las sugerencias de cada uno de los colaboradores.

Y, la Eficiencia, ya que es virtud y facultad para lograr una acción determinada.

Los resultados de la evaluación del desempeño individual se convirtieron en herramienta fundamental para la toma de decisiones a fin de mejorar el nivel de desempeño individual y colectivo de los empleados y colaboradores de la gestión hotelera del Hospital Provincial General Docente Riobamba.

2.1.5 FACTORES Y PARÁMETROS CUALITATIVOS DE APLICACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL

HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA GESTIÓN HOTELERA SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL FACTORES Y PARÁMETROS

DISCIPLINA

- a. Inicia las labores con puntualidad.
- b. Uso del uniforme respectivo y la utilización del mismo hasta la culminación de las labores.
- c. Procede con respeto y cordialidad con sus superiores, compañeros, pacientes y público en general.
- d. Acata disciplinadamente las disposiciones de sus superiores.

SENTIDO DE ORDEN

- a. Es organizado al realizar su trabajo.
- b. Cumple las funciones encomendadas independientemente de las dificultades que se presentaren.
- c. Utilización de técnicas, métodos y procedimientos en la ejecución de los trabajos asignados.

ACTIVIDAD

- a. Efectúa su trabajo en el tiempo previsto.
- b. Cumple las funciones asignadas por su Gestión.
- c. Realiza las funciones determinadas en la jornada laboral.

COORDINACIÓN

- a. Los permisos por ausencia son siempre registrados y autorizados.

- b. Espíritu de compañerismo (respeto, relación, buena voluntad)
- c. Presencia y puntualidad en reuniones de trabajo, charlas, conferencias, etc.

INICIATIVA

- a. Espíritu de previsión y colaboración de las labores encomendadas.
- b. Responde rápidamente a una solicitud de ayuda de sus compañeros.
- c. Es creativo e imaginativo al realizar su trabajo.

EFICIENCIA

- a. Realiza su trabajo optimizando recursos.
- b. Capacidad para establecer con eficiencia las prioridades de trabajo.
- c. Trabaja siguiendo normas de seguridad e higiene.

Escala de Calificaciones

La Escala de Calificaciones más adecuada y comprobada técnicamente para esta evaluación es la siguiente:

ESCALA DE CALIFICACIONES

Eficiente	A
Muy Bueno	B
Satisfactorio	C
Regular	D
Ineficiente	E

BIBLIOGRAFÍA

Munch Galindo, L. (2011). ORGANIZACIÓN Diseño de estructuras organizacionales de alto rendimiento. México: Trillas.

Ministerio de Salud Pública, (2008). Manual de Organización, Normas y Procedimientos de los servicios de Alimentación, Nutrición y Dietoterapia. Ecuador: Quito

Ministerio de Salud Pública, (2014), Manual de Lencería Sanitaria para los establecimientos de salud perteneciente al Ministerio de Salud Pública. Ecuador: Quito

ANEXOS

ANEXO 1. DISEÑO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

TABLA DE CONTENIDOS

1. PROPUESTA	1
1.1 TEMA.....	1
1.2 PRESENTACIÓN	1
1.3 OBJETIVOS	2
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	2
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
1.4 FUNDAMENTACIÓN	2
1.5 CONTENIDO.....	2
1.5.1 BASE LEGAL.....	2
1.6. SISTEMA DE PROCESOS	3
1.6.1 LOS PROCESOS	3
1.6.1.1 CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DE LOS PROCESOS.....	3
1.6.1.2 TÉRMINOS BÁSICOS	4
1.6.1.3 REQUISITOS BÁSICOS DE UN PROCESO.....	4
1.6.2 SISTEMAS DE PROCESOS DE GESTIÓN.....	5
1.6.2.1 SISTEMA DE PROCESOS DE GESTIÓN ESTRUCTURADO.....	5
1.6.2.2 SISTEMA DE PROCESOS DE GESTIÓN CREATIVO.....	5
1.6.2.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE EQUIPOS Y LIDERAZGO.....	6
1.6.3 ANÁLISIS DE PROCESOS	6
1.6.3.1 DEFINICIÓN	7
1.6.3.2 ELEMENTOS DEL PROCESO.....	7
1.6.3.3 DIAGRAMA DE PROCESOS.....	7
1.6.3.4 HERRAMIENTAS DE CONTROL DE PROCESO	8
1.7 OPERATIVIDAD	9
1.7.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	9
1.7.2 CAPTURA DEL ORGANIGRAMA	9
1.7.3 PROCESOS DE SOPORTE PARA EL ÁREA DE GESTIÓN HOTELERA DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA	11
1.7.3.1 PROCESOS DE SOPORTE PARA EL DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN	11
1.7.3.1.1 PROCESOS DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS	13
1.7.3.1.2 PROCESOS PARA LA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS	14

1.7.3.1.3 PROCESOS PARA EL ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS	15
1.7.3.1.4 PROCESOS PARA LA MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS	21
1.7.3.1.5 PROCESOS PARA LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS EN LA COCINA	25
1.7.3.1.6 PROCESO DE ENTREGA DE ALIMENTOS.....	41
1.7.3.1.7 NORMAS DE BIOSEGURIDAD PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS	44
1.7.3.1.8 PROCESOS DE SOPORTE PARA EL SERVICIO DE LAVANDERÍA	45
2. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	51
2.1 APLICACIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
INDIVIDUAL	51
2.1.2 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ TRIPARTITO	51
2.1.3 SELECCIÓN DEL MÉTODO DE EVALUACIÓN.....	51
2.1.4 ESTABLECIMIENTO DE FACTORES Y ESCALA CALIFICACIONES	53
2.1.5 FACTORES Y PARÁMETROS CUALITATIVOS DE APLICACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL.....	54
BIBLIOGRAFÍA	56
ANEXOS	57
ANEXO 1. DISEÑO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	57

TABLA DE CUADROS

CUADRO 1.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LOS SERVICIOS.....	10
CUADRO 1.2 CICLO DE MENUS DE 1500 CALORÍAS.....	34
CUADRO 1.3 CICLO DE MENUS DE 1200 CALORÍAS.....	36
CUADRO 1.4 MEDIDAS PARA SERVIR LOS ALIMENTOS	39