

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

DIRECCION DE POSTGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD



***EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN
PRESTADO POR LA EMPRESA ALIPACA EN EL
HOSPITAL VARGAS DE CARACAS***

Autora: Lic. Gioconda Pacheco

Trabajo de Grado de Especialización aprobado, en nombre de la Universidad Católica Andrés Bello, por el siguiente Jurado, en la ciudad de Caracas a los veinte días del mes de enero de 2006.

BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCION DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN
PRESTADO POR LA EMPRESA ALIPACA EN EL
HOSPITAL VARGAS DE CARACAS

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al Grado de
Especialista en Gerencia de Servicios de Salud

Autora: Lic. Gioconda Pacheco

Tutor: Lic. Gerardo Bauce

Caracas, Enero de 2006

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por la ciudadana **LIC. GIOCONDA PACHECO**, para optar al Grado de ***Especialista en Gerencia de Servicios de Salud***, cuyo título tentativo es: **EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN PRESTADO POR LA EMPRESA ALIPACA EN EL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS**; y que acepto asesorar a la estudiante, en calidad de Tutor, durante la etapa de desarrollo del Trabajo hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Caracas, a los doce días del mes de Mayo de dos mil cinco.

Lic. Gerardo Bauce

C.I. 3.399.985

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo presentado por la ciudadana **LIC. GIOCONDA PACHECO**, cuyo título es: **EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN PRESTADO POR LA EMPRESA ALIPACA EN EL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS**, para optar al Grado de ***Especialista en Gerencia de Servicios de Salud***, considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Caracas, a los catorce días del mes de Octubre de dos mil cinco.

Lic. Gerardo Bauce

C.I. 3.399.985

Dedicatoria:

A mi Madre...

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN PRESTADO POR LA EMPRESA ALIPACA EN EL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS

Autora: Lic. Gioconda Pacheco M.

Tutor: Gerardo Bauce

Octubre 2005

RESUMEN

La finalidad del siguiente trabajo es evaluar el servicio que presta ALIPACA contratada bajo la modalidad de “outsourcing”, la cual suministra las comidas a los pacientes del Hospital Vargas de Caracas. La contratación externa de los servicios de alimentación en los hospitales públicos, está relacionada con las restricciones presupuestarias de gastos de personal, también influye el tipo de hospital. Debido al descontento por parte de los usuarios, en relación al servicio que esta empresa está brindando, nos motivo a llevar a cabo un estudio, cuyos resultados podrían ser considerados en la toma de decisiones futuras, en relación a la contratación externa de estas empresas, sería posible utilizarlo como instrumento de mejora de gestión, al tener el conocimiento de su impacto sobre el nivel de eficiencia que ofrecen, beneficiando a los pacientes. En esta investigación de tipo evaluativa se recolectaron los datos mediante la técnica de la encuesta, a la población de pacientes hospitalizados, luego de analizar los resultados obtenidos, se hacen algunas sugerencias para la toma de decisiones basadas en la mejor evidencia disponible.

Palabras Claves: Outsourcing, contratación externa, calidad, servicio de alimentación, gestión, eficiencia.

CONTENIDO

	Pág.
Aceptación del Tutor	2
Aprobación del Tutor	3
Dedicatoria	4
Resumen	5
Contenido	6
1. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN	7
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1 Objetivo General	10
2.2 Objetivos Específicos	10
3. METODOLOGÍA	11
3.1 Marco Organizacional	11
3.1.1 Breve Historia del Hospital Vargas de Caracas	11
3.1.2 Reseña Histórica del Servicio de Nutrición y Dietética	14
3.2 Marco Conceptual	16
3.2.1 El Servicio del Servicio	16
3.2.2 Sistema integrado de evaluación de servicios	20
3.2.3 Definición de términos	21
3.3 Marco Metodológico	24
3.3.1 Tipo de investigación	24
3.3.2 Universo de estudio	25
3.3.3 Diseño y tamaño de la muestra	25
3.3.4 Diseño de instrumentos	27
3.3.5 Validación de instrumentos	27
3.3.6 Período de recolección de datos	27
3.3.7 Fases de la investigación	28
4. RESULTADOS ESPERADOS	29
5. CONCLUSIONES	33
6. RECOMENDACIONES	34
7. BIBLIOGRAFÍA	35
8. CONSIDERACIONES ÉTICAS	36
9. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	40
10. PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN	41
11. ANEXOS	42

1. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El Hospital Vargas de Caracas, desde su puesta en servicio el 5 de julio de 1891, ha prestado asistencia médica con eficiencia y calidad a un amplio espectro de la población caraqueña a través de una extensa red de servicios; uno de ellos es el Servicio de Nutrición y Dietética.

Este Servicio tiene dentro de sus funciones, la de garantizar una alimentación adecuada, variada, equilibrada, balanceada y suficiente de la más alta calidad, que satisfaga las necesidades de los pacientes de la Institución, para ello deberá controlar y supervisar la elaboración de los alimentos que conforman los diferentes menús y la distribución de los mismos en los horarios establecidos por el centro hospitalario.

En los últimos cinco años el suministro de comidas a pacientes hospitalizados en el Hospital Vargas de Caracas, ha sido adjudicado a concesionarios de alimentos, con la modalidad del “outsourcing”, es decir, las empresas proporciona la materia prima, la preparación y la distribución de la alimentación al usuario de la Institución, además de ofrecer servicios modernos y especializados. El “outsourcing” ha dejado de ser únicamente una estrategia de recorte de costos, para convertirse en una estrategia que genera soluciones efectivas

Anteriormente el Hospital manejaba directamente los proveedores, el personal y los recursos destinados a la alimentación; siguiendo la línea de varios hospitales con la jerarquía del nuestro y observando los beneficios de este modelo decidieron el cambio de administración directa a administración indirecta.

En todo centro hospitalario la alimentación de los pacientes es de primordial importancia porque influye directamente en la recuperación de su salud tanto como una adecuada atención médica, el Servicio de Nutrición de una Institución asistencial tiene la responsabilidad del cuidado dietético y nutricional de los enfermos, así como también de garantizar la calidad del servicio que prestan las empresas de alimentación.

En el Hospital Vargas de Caracas no se ha realizado una evaluación sobre la calidad de servicio que brindan estos concesionarios, lo cual sería muy beneficioso, ya que los resultados podrían ser considerados en la toma de decisiones futuras en relación a la contratación de las mismas. El poder evaluar los estándares de calidad favorecería a los pacientes y al Hospital. En una Institución hospitalaria con las características de la nuestra, la alimentación de los pacientes va a ayudar al pronto restablecimiento de la salud de los pacientes que a ella acuden.

Dicha alimentación está diseñada bajo una serie de parámetros, dentro de los cuales se encuentran; la confección de menús atractivos y variados que motiven la ingesta del paciente, raciones que correspondan con las recomendaciones nutricionales, la distribución de la alimentación en un horario y en un plazo de tiempo correcto. Por lo tanto las empresas que prestan estos servicios, deben cumplir con tales exigencias. Los resultados de esta evaluación contribuirán a un mejor conocimiento sobre la calidad de servicio que deben ofrecer estas empresas.

En los actuales momentos la empresa de alimentos “ALIPACA”, contratada a todo costo hace seis meses, es la encargada del suministro de la alimentación a los

pacientes hospitalizados; sin embargo, se ha observado cierto descontento por parte de los usuarios en relación al servicio que están recibiendo, lo cual pudiera significar que existen fallas en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por el Servicio de Nutrición; como lo son: la variabilidad del menú, la cantidad de las raciones de alimentos y los horarios de la distribución de la alimentación, de ahí la motivación por evaluar la calidad del servicio que ofrece esta empresa a los enfermos, razón por la cual surgen las siguientes interrogantes:

¿Cumple la concesionaria ALIPACA con los estándares establecidos por el Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Vargas de Caracas? ¿Cuál es la calidad del servicio de alimentación prestado por la empresa ALIPACA, a los pacientes hospitalizados en el Hospital Vargas de Caracas?

La importancia de la investigación permitirá conocer los aspectos en los cuales el servicio que presta la concesionaria, presenta algunos inconvenientes, será de utilidad para efectuar los correctivos necesarios, y garantizar un servicio de alimentación de calidad para los pacientes.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Objetivo General

Evaluar la calidad del servicio de alimentación que presta la empresa concesionaria denominada ALIPACA, a los pacientes hospitalizados en el Hospital Vargas de Caracas, durante el período Marzo – Agosto de 2005.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los aspectos en los cuales es deficiente el servicio prestado por la empresa ALIPACA.
- Conocer la opinión de los pacientes, como usuarios del servicio de alimentación.
- Establecer los indicadores de calidad en la prestación del servicio relacionados con la alimentación de los pacientes hospitalizados.
- Sugerir los correctivos que sean necesarios para mejorar la calidad del servicio.

3. METODOLOGÍA

3.1 Marco Organizacional

3.1.1 Breve Reseña del Hospital Vargas de Caracas

3.1.1.1 Antecedentes

La organización en la cual se ubica el proyecto, es el Hospital Vargas de Caracas, cuya construcción fue decretada por el Presidente de la República de Venezuela Juan Pablo Rojas Paúl (1888-1890), el 16 de Agosto de 1888. La inauguración del Hospital Vargas de Caracas fue el 1° de Enero de 1891 y fue puesto en servicio el 5 de Julio de 1891.

A partir de 1895, el Hospital Vargas se constituye en le sede exclusiva de los estudios clínicos de la Facultad Médica de Caracas, de la Universidad Central de Venezuela. Desde su inauguración y puesta en servicio, el Hospital Vargas ha estado prestando con eficiencia a la nación, asistencia, docencia e investigación médica.

Actualmente es un Hospital General incompleto tipo IV, (carece del Servicio de Obstetricia) y cuenta con una capacidad de 494 camas para hospitalización. Cumple con funciones preventivas, curativas y de rehabilitación para atender las exigencias de defensa de la salud previstas en la Constitución y de acuerdo a la rectoría del Ministerio de Salud y Desarrollo Social.

Como centro docente y de investigación, el Hospital es la sede de la enseñanza clínica a nivel de pre-grado y el postgrado que se ofrece en la Escuela de Medicina

José María Vargas, dependiente de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela.

Además el Hospital es un centro de referencia nacional, por lo que brinda atención médica a pacientes provenientes de todo el país que acuden generalmente en busca de servicios de alta tecnología y de orientación médica especializada. (Página Web. Hospital Vargas de Caracas, 2004)

La administración de los recursos del Hospital Vargas corresponde a la Dirección de Salud de la Alcaldía Metropolitana.

En relación a su organización, el Hospital tiene una estructura departamental, siendo la Dirección General la máxima autoridad normativa, ejecutiva y de control del Hospital, los Departamentos, controlan y supervisan las actividades generales de las áreas médicas, administrativas, docentes y de investigación y rinden cuenta al Director General. (Anexo 1).

3.1.1.2 Misión

El Hospital Vargas de Caracas es un Hospital público que presta atención especializada, de referencia nacional, capacitado para satisfacer las necesidades de los usuarios enmarcados dentro de los principios rectores de nuestra institución: respeto, equidad, ética, compromiso y vocación de servicio, a través de un equipo multidisciplinario, comprometido en mantener, orientar y propiciar el proceso de cambio involucrando a todos sus trabajadores y a la comunidad con el fin de lograr

el modelo de atención de salud que satisfaga las necesidades de los usuarios.
(Pagina Web Hospital Vargas de Caracas, 2004)

3.1.1.3 Visión

Queremos ser un Hospital reconocido a nivel nacional e internacional en servicios de asistencia medica, además de mantener un nivel profesional de alta calidad humana y científica, comprometiéndonos con los usuarios en brindar servicios con ética, equidad y respeto, valores fundamentales con capacidad de atraer fuentes de financiamiento capaces de sostener y mantener nuestro proyectos de investigación y docencia para lograr la proyección. (Pagina Web Hospital Vargas de Caracas, 2004)

3.1.1.4 Valores

Como parte integrante de una institución hospitalaria, que brinda un servicio de calidad, en el área de la salud, el Servicio de Nutrición tiene como norte, para cumplir con la Misión que se le ha señalado, y la cual también deberá estar presente en cada uno de los miembros que la integran, los siguientes valores:

Honestidad en la realización de cada una de las tareas que le son encomendadas;

Compromiso con la población hospitalaria y la comunidad;

Responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones;

Eficiencia en la labor que deben realizar cada día;

Calidad en la atención que prestan a los pacientes que requieren de dicho servicio;

Confiabilidad para garantizar la salud de los pacientes;

Excelencia que garantice la recuperación, en el menor tiempo posible de los pacientes; Respecto para quienes acuden al Hospital en solicitud de atención y

Ética para aquellos casos en los cuales se ha de invadir la privacidad del paciente por razones de realización de algún examen médico.

3.1.2 Servicio de Nutrición y Dietética.

3.1.2.1 Antecedentes

Del Servicio de Nutrición y Dietética podemos decir, que en el año 1.942 se crea la consulta de Nutrición y Endocrinología, posteriormente ésta consulta sería transformada en servicio del mismo nombre. En la sesión de la Comisión Técnica del 9 de Marzo de 1.945, se acordó recomendar al Inspector General de Hospitales la creación de varios servicios, entre los cuales se encontraba el Servicio de Dietética. La alimentación de los pacientes estaba a cargo de las Hermanas de San José de Tarbes, años después el servicio fue dirigido por una ecónoma y sucesivamente por una dietista.

El Servicio de Nutrición y Dietética está situado en el área central del Hospital, diagonal al busto del Dr. José María Vargas; estructuralmente depende del Servicio de Ciencias Auxiliares (Ver Anexo 1).

Nuestra asistencia abarca las 25 salas de hospitalización, así como también los Servicios de Pediatría, Emergencia y Terapia Intensiva, las consultas externas de Medicina, Cirugía, Endocrinología y Cardiología; éste Servicio de Nutrición

representa entre el 4 y 5% del personal del Hospital y se encuentra sujeto a inspecciones de las autoridades de salud locales y estatales.

3.1.2.2 Visión.

El Servicio de Nutrición del Hospital Vargas de Caracas brindará un servicio óptimo a la población, el cual será atendido por profesionales de alta calidad, comprometidos con la comunidad, garantizando una recuperación satisfactoria a los usuarios. (Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Vargas, 1.989)

3.1.2.3 Misión.

Recuperar, promover, garantizar el estado nutricional de la población hospitalaria y la comunidad prestando una atención integral especializada por profesionales capacitados en las diferentes áreas incluyendo docencia e investigación. (Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Vargas, 1.989)

3.1.2.4 Valores.

Como una institución pública, que presta servicio a la comunidad, tiene como valores el compromiso, la responsabilidad, la eficiencia, la calidad, la confiabilidad y la excelencia. (Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Vargas, 1989)

3.1.2.5 Aspectos de la de la organización.

El Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Vargas de Caracas, está integrado

por seis Licenciados en Nutrición y Dietética, bajo la nominación de Dietistas según la Oficina Central de Presupuesto (OCEPRE), doce Auxiliares de Nutrición y dos Ayudantes de Servicios de Cocina, laborando en dos turnos y distribuidos de la siguiente manera. (Anexo 2).

JEFATURA	DIETISTA IV	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS
02	DIETISTA III	FUNCIONES ASISTENCIALES TURNO A.M.
02	DIETISTA I	FUNCIONES ASISTENCIALES TURNO A.M.
01	DIETISTA III	FUNCIONES ASISTENCIALES TURNO P.M.
06	AUXILIARES DE NUTRICIÓN	TURNO A.M.
06	AUXILIARES DE NUTRICIÓN	TURNO P.M.
01	AYUDANTE DE COCINA	TURNO A.M.

3.2 Marco Conceptual

3.2.1 El Servicio de Servicio

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del

producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo; pero a diferencia de los productos, los servicios son poco o nada materiales, por lo que en la mayoría de los casos, el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume; de allí pues que en el caso del Servicio de Nutrición del Hospital Vargas de Caracas, se tiene que el cliente está representado por los pacientes hospitalizados, el servicio lo representa la alimentación que se le brinda a estos pacientes.

Cabe señalar que el *servicio* de los servicios, comprende dos dimensiones muy bien diferenciadas: la prestación que busca el cliente y la experiencia que vive en el momento en que hace uso del servicio (Horovitz, 1991); esto equivale a decir que el paciente espera recibir una atención nutricional acorde con sus necesidades, según el diagnóstico o patología que tiene, y además desea quedar satisfecho una vez que consume los alimentos que le son ofrecidos.

Ahora bien, desde el punto de vista de un *servicio*, el Servicio de Nutrición, debe realizar un ciclo denominado “ciclo del servicio”, el cual le permite cumplir con su Misión. Un ciclo de servicio, de acuerdo con Albrecht y Bradford (1990) *“es un mapa de los momentos de verdad, a medida que los experimentan los clientes. El ciclo de servicio se activa cada vez que un cliente se pone en contacto con nuestro negocio”*. (Anexo 3)

Este ciclo para el Servicio de Nutrición del Hospital Vargas de Caracas, se puede resumir en los siguientes pasos: Selección de los menús, Adquisición de los alimentos, Preparación de los alimentos, Elaboración de las bandejas, Colocar las

bandejas en los carros térmicos, Trasladar los carros hasta los pacientes y entregar la bandeja a los pacientes.

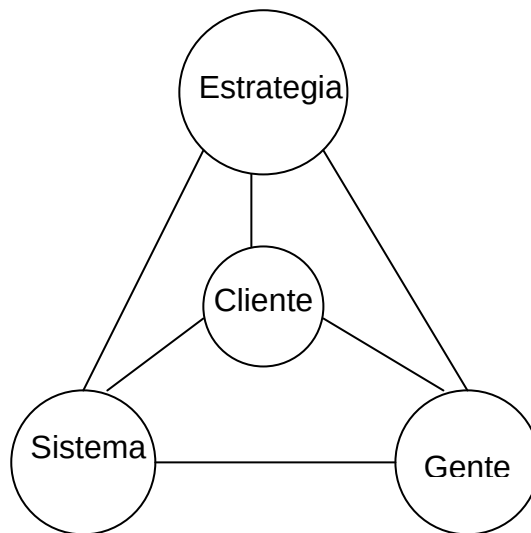
Considerando que el ciclo de servicio hace referencia a un mapa de los momentos de la verdad, este no es más que cada uno de los contactos entre el cliente y cualquier empleado de la institución o empresa que lo ofrece; de tal manera que es posible que durante un día se tendrán muchos momentos de la verdad. Por lo tanto, basado en este contacto, es que el cliente se formará una opinión acerca de la calidad del servicio, y por consiguiente de la calidad del producto. En el caso que nos ocupa, será la opinión que tendrá el paciente acerca del Servicio de Alimentación y de la comida que se le ofrece.

En la terminología de la Gerencia de Servicio, para poder detectar estos momentos de la verdad, se debe conformar lo que se denomina el triángulo del Servicio, el cual no es más que una ilustración visual de toda la filosofía de la gerencia de servicio, y que está conformado por: el cliente, la estrategia de servicio, la gente y los sistemas.

El cliente representa el centro del modelo, por cuanto es a él a quien debe enfocarse toda la atención; *la estrategia del servicio* se definirá con base a la información que se tenga del cliente, en este caso del paciente; lo que permite conocer con precisión a quien se va a ofrecer el servicio; *la gente* incluye todo el personal, no sólo del Servicio de Nutrición, sino de todo el Hospital; en tanto que *los sistemas* se refieren a la forma de dirigir las acciones para que éste cumpla su misión.

Cuando nos referimos a los momentos de la verdad, queremos significar que cuando el receptor del servicio, esto es, el paciente, emite una queja relativa bien sea al servicio como tal, o al producto o comida recibida, ello representa un problema para quién ejerce la Gerencia de Nutrición.

Se ilustra mediante un esquema el triángulo de servicio, en donde podemos observar la interacción que debe haber en los elementos antes mencionados.



Tomado de Karl Albrecht y Lawrence J. Bradford (1990)

Debido a que lo que se desea es ofrecer un servicio de calidad, resulta lógico que se centre la atención en el paciente, ya que él representa al cliente, y en torno a él deberán girar tanto las estrategias, como los sistemas que se definan, y en donde deberán participar todas las personas que laboran en la Institución.

Analizando un poco lo que es el triángulo del servicio, podemos decir que la línea que une la estrategia del servicio con el cliente, representa el proceso de comunicar

la estrategia nuestro mercado, en este caso a los pacientes; la línea que conecta al cliente con la gente de la organización representa la interacción cliente-personal del Servicio de Nutrición; la línea que conecta al cliente con los sistemas, se refiere a los procedimientos, equipos, normas, etc., que ayudan a prestar esta atención. Y lógicamente, existe la interacción entre los tres elementos la estrategia del servicio, los sistemas y la gente.

3.2.2 Sistema Integrado de Evaluación de Servicios

Para evaluar el servicio que presta la concesionaria ALIPCA, y considerando que es una de las gestiones que debe realizar el Servicio de Nutrición es velar por que se cumpla con las especificaciones de calidad, podría decirse que el Sistema Integrado de Evaluación de Servicios, es un sistema completamente flexible donde el usuario de un modo muy sencillo define entre una serie de preguntas introducidas por él, las cuales figurarán en cada cuestionario (p.e. un cuestionario para evaluar la calidad de un determinado servicio, otro para evaluar la infraestructura o el material, otro para que el cliente opine sobre la empresa, etc.). Sin embargo, dado que no fue posible disponer de dicho software, se decidió el diseño de un cuestionario, el cual se aplicó para la obtención de los datos necesarios que permitieron hacer una evaluación del mismo.

Teniendo en cuenta que la evaluación de cualquier servicio, es necesaria para tener retroinformación sobre la forma como se está brindado la atención , y de esta forma mejorarla, de manera tal de lograr la calidad que se espera de ella, resulta fundamental, en primer término, tener la opinión de los pacientes, ya que son ellos

quienes reciben el servicio, y podrán decir si este como tal, y el producto, esto es, la comida que se les da, llena sus expectativas y satisface sus requerimientos nutricionales.

Albrecht y Bradford (1990), consideran que el establecer normas de servicio y comportamientos medibles, puede resultar un método excelente para desarrollar el trabajo en equipo. Es por ello que se especifican algunas de las normas que deben cumplir los concesionarios para brindar una alimentación de calidad, como son: variedad en el menú, dieta balanceada, cantidad de la ración, presentación de la comida, temperatura, textura, horario de las comidas.

Así mismo, el personal que labora en el concesionario, deberá cumplir con las reglas de higiene relativas a la manipulación de alimentos, al igual que deberán ser amables y educadas con los pacientes. El cumplimiento de todos estos criterios, es lo que en definitiva va a definir cual es la calidad del servicio que presta la concesionaria.

3.2.3 Definición de términos

Calidad: El grado de excelencia o la capacidad para entregar el servicio propuesto. El concepto de calidad incluye los siguientes aspectos: logro de metas o estándares predeterminados; incluir los requerimientos del cliente en la determinación de las metas; considerar la disponibilidad de recursos en la fijación de las metas y reconocer que siempre hay aspectos por mejorar.

(www.icas.net/icasweb/glosario.htm)

Outsourcing: Modo de contratación por la que una compañía contrata a otra compañía externa para realizar servicios que originalmente se realizaba en la propia

empresa. El objetivo es reducir los costos y mejorar los servicios (www.liderazgoymercado.com/glos_detalle.asp?)

Proveedor: es toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, privada o pública, y en este último caso estatal o no estatal, que desarrolle de manera profesional actividades de producción, creación, construcción, transformación, montaje, importación, distribución y comercialización de productos o servicios en una relación de consumo. (www.parlante.gob.uy/leyes/ley17250.htm)

Concesionario: Dicho de una persona o de entidad: A la que se hace o transfiere una concesión. (www.diccionarios.com)

Menú: Conjunto de platos que constituyen una comida. Carta del día donde se relacionan las comidas, postres y bebidas. Comida de precio fijo que ofrecen hoteles y restaurantes, con posibilidad limitada de elección. (www.rac.es/)

Indicadores: Variable que se puede medir. Es el aspecto del servicio seleccionado para la medición. Pueden ser usados para describir una situación que existe y medir los cambios en un período de tiempo. (www.icas.net/icasweb/glosario.htm)

Indicador de Calidad: Fenómeno empírico que representa una cualidad teórica y que puede estar constituido por una combinación de variables. Puede expresarse como simple (descripción neutral de una situación), de desempeño (con referencia a un estándar) y muy general (proviene de fuentes externas a la institución). (www.evaluadores.cl/glosario/glosar02.htm)

Efectividad: El resultado de las acciones de salud sobre la población objeto de las mismas. (www.icas.net/icasweb/glosario.htm)

Eficacia: El logro del objetivo del servicio de salud en los usuarios que lo reciben.

(www.icas.net/icasweb/glosario.htm)

Estándares: Nivel de desempeño esperado y alcanzable, comparable con el nivel de desempeño actual. (www.icas.net/icasweb/glosario.htm)

Evaluación: Comparación del alcance del programa con las metas establecidas con el fin de adecuar el programa. Se hace en forma periódica, por ejemplo cada año. (www.icas.net/icasweb/glosario.htm)

Instrumentos: Un mecanismo tangible usado para ayudar a alcanzar el propósito de una técnica. (www.icas.net/icasweb/glosario.htm)

Usuarios: Personas que se benefician con los resultados de un proceso determinado. (www.icas.net/icasweb/glosario.htm)

Responsabilidad: La obligación que asume un individuo para cumplir con las funciones que le han sido delegadas. (www.icas.net/icasweb/glosario.htm)

Misión: Compromiso y deber de una empresa para con la sociedad, es la razón de ser la organización, para lo que fue creada.

(www.cornare.gov.co/progres/glosario.htm)

Visión: Situación prevista para el futuro de la organización, es el sueño de la alta dirección. (www.cornare.gov.co/progres/glosario.htm)

Sistema de Control de Calidad: Un sistema eficaz para coordinar el mantenimiento de la calidad y los esfuerzos de mejora de varios grupos en una organización, de tal forma que se optimice el costo de producción para permitir la completa satisfacción de los clientes. La calidad no significa "mejor", sino lo mejor para el cliente en servicio y precio. Control representa una herramienta de la

administración consistente en 4 pasos:

1. Definir las características de la calidad.
2. Establecer estándares para esas características.
3. Actuar cuando se exceden los estándares.
4. Planear mejoras en los estándares.

<http://www.ipi-sa.com/SCG.htm>

Sistema de Control de Gestión: Los sistemas de control de gestión son mecanismos que la gerencia utiliza para ejercer su función directriz y permitir que la organización cumpla sus objetivos en términos de eficacia y eficiencia.

Un buen sistema de control de gestión toma en cuenta el comportamiento de quienes lo utilizarán para conseguir el logro de los objetivos institucionales.

http://webs.demasiado.com/ing_industrial/ingenieria/control/

3.3 Marco Metodológico

3.3.1 Tipo de Investigación

Desde el punto de vista de su realización, la investigación que se desarrollo, es un Proyecto Factible dado que se elaboró una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar la problemática que se presenta en la prestación del servicio de alimentación, por parte de la empresa contratada, por el Hospital Vargas de Caracas.

Por otra parte, según el tiempo de ocurrencia de los hechos, así como el registro de información, corresponde a un estudio Retrospectivo, por cuanto se indagó sobre

hechos ya ocurridos, como lo es el Servicio de Alimentación prestado por la empresa ALIPACA. Así mismo, según el período y secuencia del estudio, se trata de un estudio transversal, por cuanto se refleja una situación ocurrida en un momento determinado, que está presentando la empresa ALIPACA en la prestación del Servicio de Alimentación. El diseño utilizado en esta investigación se apoya en el estudio de campo, se observaron los hechos tal como se manifestaron en su ambiente natural.

Además, se tiene que es una investigación evaluativa, por cuanto se llevó a cabo un proceso de recolección de datos, análisis de los mismos para la toma decisiones a través de la cual se informa sobre el mérito o valor del objeto evaluado.

3.3.2. Universo de Estudio

Para los efectos de esta investigación, el universo de estudio está conformado por todos los pacientes que están hospitalizados, en los diferentes Servicios, del Hospital Vargas de Caracas, para el período comprendido entre Mayo y Agosto de 2005, y que lo conforman 278 pacientes; a quienes se les brinda el Servicio de Alimentación.

3.3.3 Diseño y Tamaño de la muestra

Considerando que la población objeto de estudio está conformada por 278 pacientes, lo cual la hace una población finita, y que la variable básica de la investigación es la “opinión de los pacientes en cuanto al servicio que presta la concesionaria de alimentos”, se determinó el tamaño de la muestra para estimar una proporción poblacional en una población finita y dadas las siguientes especificaciones:

- Una confiabilidad del 95%, a la cual le corresponde un valor de $Z=1,96$, obtenido de la tabla de la Distribución Normal.
- Un error máximo admisible de 12%, lo que equivale a decir que $e = 0,12$
- Se consideró la varianza máxima para la proporción, lo cual ocurre cuando $P = Q = 0,5$

Con estas especificaciones, se procedió a determinar el tamaño de la muestra, mediante la aplicación de la siguiente fórmula (Seijas, 1993):

$n_0 = \frac{Z^2 PQ}{e^2}$, dado que la población es finita, se debe considerar el factor de corrección para poblaciones dimitas, y se ajusta el tamaño de la muestra, mediante la siguiente relación:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

De tal manera que al sustituir por los valores dados, según las especificaciones, queda:

$$n_0 = \frac{Z^2 PQ}{e^2} = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,12^2} = 66,69$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{66,69}{1 + \frac{66,69}{278}} = 53,77$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra es de $n = 54$ pacientes. Estos pacientes se seleccionan en forma aleatoria de los diferentes servicios. Posteriormente se les suministra el cuestionario elaborado previamente, en el cual van a expresar su

opinión, según los aspectos allí considerados, en función de los objetivos propuestos.

3.3.4 Diseño de Instrumento

Teniendo en cuenta los objetivos propuestos, se procedió al diseño de un cuestionario, con el fin de recabar la información pertinente, y el logro de los objetivos, dicho cuestionario consta de dos partes:

- a) La primera parte, relativa a los datos generales del paciente: edad, sexo y servicio donde está hospitalizado.
- b) La segunda parte, relativa a los aspectos que se desea conocer acerca del servicio de alimentación. Abarca cuatro aspectos: Menú, Bandeja, Manipulación de alimentos y Proceso.
- c) Para cada uno de estos aspectos, se formulan algunas preguntas o afirmaciones, a las cuales el paciente deberá responder en función de cuatro categorías: siempre (1), Casi siempre (2), casi nunca (3) y nunca (4). (Anexo 4)

3.3.5 Validación del instrumento

Para la validación de este instrumento, se elaboró una planilla en la cual se presentan las preguntas del cuestionario y los aspectos sobre los cuales se les solicita opinión a los expertos, con el fin de saber como está el cuestionario, en cuanto a claridad, pertinencia y ubicación de las preguntas. (Anexo 5)

3.3.6 Período de recolección de los datos

La recolección de los datos, mediante la aplicación del cuestionario diseñado para tal propósito, se llevó a cabo durante el lapso comprendido entre el 13-06-05 y el

23-06-05, con la colaboración del personal del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Vargas de Caracas.

3.3.7 Fases de la investigación.

- **Recolección de los datos**

En esta fase se procederá a la aplicación del cuestionario, para lo cual se entrevistará a los pacientes, y se les preguntará su opinión acerca del servicio que presta la empresa ALIPACA.

- **Tabulación de los datos**

En esta fase se procederá, primero a la revisión de los cuestionarios, y posteriormente a la tabulación de la información obtenida, para luego proceder a la elaboración de las tablas y gráficos estadísticos, que serán la base para la siguiente fase.

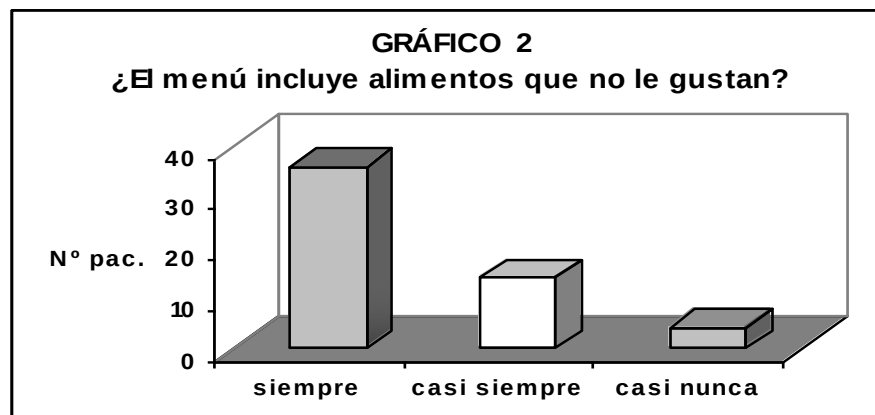
4. RESULTADOS

La muestra estudiada está conformada por 54 pacientes, 31 (57,41%) hombres y 23 (42,59%) mujeres, con una edad promedio de 37,5 años y desviación 2,86 años.

Considerando los objetivos propuestos y el instrumento diseñado para obtener la información que permitió el logro de los mismos, se tiene que de acuerdo con los aspectos tomados en cuenta y medidas mediante el cuestionario citado anteriormente, los resultados obtenidos son los siguientes:

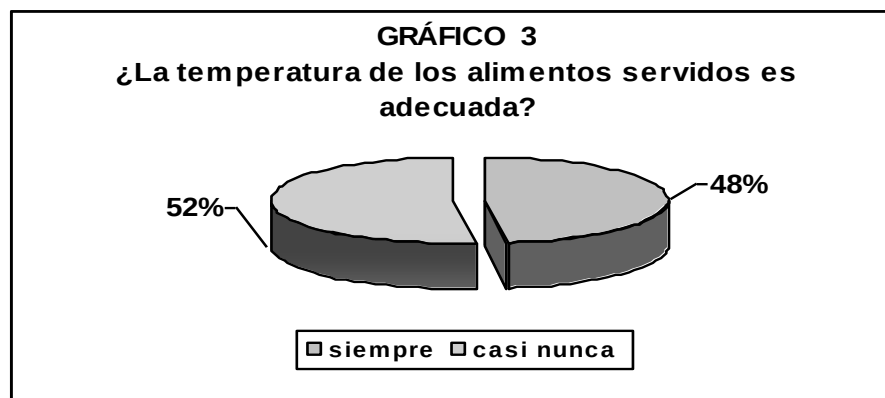
Menú

Con relación al menú, se tiene los siguientes resultados: para 14 pacientes, esto es el 25,93% el menú siempre es variado, mientras que para 35 pacientes, es decir el 64,81% casi nunca es variado (Gráfico 1); así mismo se tiene, que en relación a otros aspectos, para 38 pacientes, es decir el 70,37% el menú casi siempre incluye carne, en tanto que para 25 (46,29%) pacientes, el menú siempre incluye pollo; sin embargo, para el 30% y 48% siempre y casi siempre, respectivamente, el menú incluye vegetales; mientras que para 14 (26%), 12 (22%), 26 (52%), siempre, casi siempre y casi nunca, respectivamente, el menú incluye frutas. Por último, para 36 (67%) de los pacientes consideran que el menú siempre incluye alimentos o preparaciones que no le gustan y 24(44%) considera que así siempre el menú incluye alimentos o preparaciones que no le gustan (Gráfico 2).



Bandeja

La cantidad de comida servida en la bandeja es considerada por 6 (11,11%) que siempre es suficiente y por 45 (83,33%) como casi nunca es suficiente. En relación a la sazón, se tiene que para 25(46%) siempre es agradable, y para 27(50%) casi nunca lo es; en tanto que la presentación es considerada como atractiva a la vista siempre 26 (48,14%) y 28 (51,86%) casi nunca es atractiva a la vista; con relación a la temperatura, los resultados obtenidos indican que siempre es adecuada para 20 (37,03%) pacientes, y casi nunca es adecuada para 24 (44,44%) pacientes.



Manipuladoras de alimento

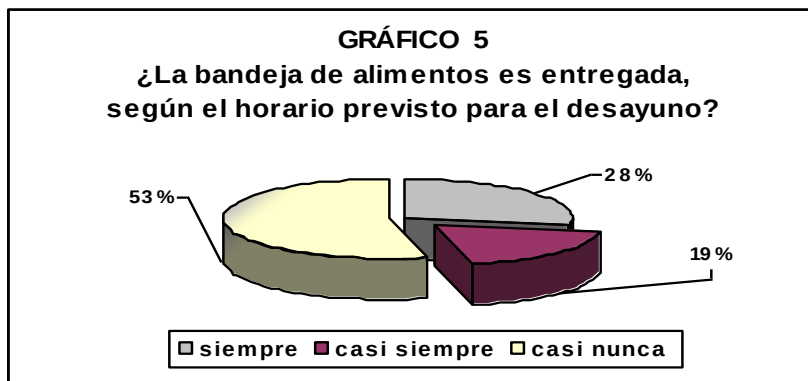
En cuanto a este aspecto, se tiene que para 22 (40,74%) pacientes siempre o casi siempre, quienes entregan las bandejas tienen una apariencia adecuada, en tanto que para 32 (59,26 %) casi nunca tienen una apariencia adecuada. Así mismo según opinión de los pacientes entrevistados, 32 (59,25%) considera que siempre o casi siempre las personas que entregan las bandejas utilizan gorro; 41 (75,92%) siempre o casi siempre utilizan delantal; 49 (90,74%) utilizan uniforme; 28 (51,85%) son amables siempre o casi siempre y, 25 (46,30%) dan un buen trato a los pacientes, siempre o casi siempre.



Proceso

En este aspecto se formularon tres preguntas relativas a la entrega de la bandeja de alimentos en cada uno de los momentos de comida, y los resultados son: 25 (46,30%) considera que siempre o casi siempre es entregada la bandeja en el horario previsto para el desayuno; 22 (40,74%) considera que siempre o casi siempre reciben la bandeja con los alimentos, en el horario establecido para el

almuerzo; y 25 (46,30%) es de la opinión que en la cena siempre o casi siempre la bandeja es entregada de acuerdo al horario establecido.



5. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, es posible concluir que el menú casi nunca es variado y siempre incluye alimentos que no les gusta a lo pacientes. La temperatura de la bandeja casi nunca es la adecuada para la mayoría (52%) de los pacientes consultados; la apariencia de las personas que entregan la bandeja resultó ser adecuada para el 55% de los pacientes. La bandeja, casi nunca es entregada según el horario previsto para el desayuno, almuerzo y cena, según opinó el 53%, 59% y 50% de los pacientes, respectivamente.

6. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la bibliografía consultada y los resultados obtenidos, se formulan las siguientes recomendaciones, las cuales pueden contribuir a resolver la situación planteada en la presente investigación, y que han sido producto del análisis de los datos obtenidos.

- Se debe dar apertura a un proceso licitatorio justo y transparente, donde sean varias las empresas que participen en él.
- Uno de los principales aspectos que es necesario tener en cuenta para mejorar el servicio de alimentación que prestan las empresas contratadas, es establecer un contrato por escrito, el cual deberá ser redactado por un equipo de varios profesionales, incluyendo la jefatura del Servicio de Nutrición de la Institución hospitalaria, con conocimientos relacionados a empresas que ofrecen servicios outsourcing.
- Es necesario garantizar la calidad del servicio que prestan estas empresas con el cumplimiento de los estándares establecidos por el Servicio de Nutrición y Dietética de la Institución.
- La concesionaria de alimentos que se escoja, debe suministrar una alimentación de la más alta calidad, con un personal profesional y técnico capacitado, que satisfaga las expectativas y necesidades de los pacientes, lo cual garantizará una atención óptima y eficaz en el aspecto nutricional.
- El Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Vargas de Caracas, deberá supervisar a la empresa seleccionada para brindar el servicio de alimentación a los pacientes.

7. BIBLIOGRAFÍA

1. Albrecht, K. y Bradford, L. (1990) *La Excelencia en el Servicio*. Bogotá: Legis Editores.
2. Balestrini M., (2001). *Como se elabora el proyecto de Investigación*. Quinta Edición. Venezuela: BL Consultores Asociados.
3. Beaujon O., (1961). *Biografía Hospital Vargas*. Caracas.
4. Fernández R., (1996). *Evaluación de Programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. España: Síntesis. S.A.
5. Horovitz, J. (1991) *La Calidad del Servicio*. Madrid: McGraw-Hill.
6. Méndez C., (2001). *Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. Colombia: Norma, S.A.
7. Montero M., Hochman E., (1996). *Investigación Documental Técnicas y Procedimientos*. Caracas: Panapo.
8. Sabino C., (1994). *Cómo hacer una tesis*. Caracas: Panapo.
9. Seijas, F (1993) *Investigación por muestreo*. Caracas: Ediciones FACES.
10. Hospital Vargas de Caracas. Servicio de Nutrición y Dietética. (1998). *Manual de Normas y Procedimientos*. Caracas.
11. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2003). *Manual de Trabajos de Grado y Maestrías y Tesis Doctorales*. Caracas: FEDUPEL

8. CONSIDERACIONES ÉTICAS

LEY DEL EJERCICIO DE LA PROFESION DEL LICENCIADO EN NUTRICION Y DIETETICA.

Título II.

Capítulo I.

Disposiciones Fundamentales.

Artículo 4º

Se entiende por ejercicio de la profesión del Licenciado en Nutrición y Dietética el cumplimiento de las actividades encaminadas a investigar, ejercitar, promover, evaluar, conservar, defender y rehabilitar el estado nutricional de la población en todos sus órdenes sociales y en las actividades inherentes a la alimentación, Producción, conservación, almacenamiento, fortificación, propaganda del Alimento y productos alimenticios, sin perjuicio de aquellas que, en la aplicación de su propia Ley de ejercicio, puedan ser ejercidas por otros profesionales.

Artículo 5º

Constituyen actividades propias de los Licenciados en Nutrición y Dietética, amparados por esta Ley, las siguientes:

a) La dirección y ejercicio de actividades técnicas y administrativas en las instituciones públicas o privadas que tengan que ver con la alimentación y la nutrición de la población, así como el libre ejercicio de la profesión;

- b) Dirigir y/o asesorar a empresas de industrialización y concesionarias de alimentos;
- c) Asesorar a establecimientos industriales del ramo;
- d) Participar y/o asesorar en materia de planificación, desarrollo, ejecución y evaluación de políticas y estrategias alimentarias y nutricionales del país;
- e) Orientar y/o asesorar profesionalmente en lo concerniente a la nutrición humana en instituciones públicas y privadas de rehabilitación nutricional y estética;
- f) Asesorar en la planificación, desarrollo, ejecución de normas y procedimientos de los programas, proyectos y planes en materia de Alimentación y nutrición de la población;
- g) Participar y/o asesorar en la planificación, desarrollo, ejecución y evaluación de programas de educación nutricional;
- h) Supervisar, convalidar y evaluar mediante estudios previos todas las dietas que se publiquen o sean promovidas en los medios de comunicación;
- i.) Supervisar, vigilar y avalar los programas dirigidos a la población referidos a dietas y preparación de alimentos; y
- j) Supervisar y/o asesorar los comedores escolares, populares e industriales.

Artículo 6°

El Gobierno Nacional deberá impulsar las funciones y actividades enunciadas en esta Ley en aquellos cargos que a continuación se determinan: direcciones

académicas, técnicas, administrativas, asesorías, supervisiones, vigilancias, convalidaciones y avales en materia relacionada con la alimentación y nutrición en las instituciones públicas, privadas y en todos aquellos que se relacionan con el mejoramiento nutricional de la población.

Artículo 7º

Los entes públicos encargados de la política alimentaria, los institutos y empresas del Estado encargados de la vigilancia y control de procesamientos y transformación de alimentos para el consumo humano deben ser dirigidos obligatoriamente por Licenciados en Nutrición y Dietética.

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

Título III.

Capítulo I.

Artículo 83.

La salud es un derecho fundamental, obligación del Estado que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República.

CODIGO DE DEONTOLOGIA MÉDICA.

Titulo II.

Capitulo Tercero.

Articulo 69.

El enfermo tiene derecho a:

- 1) Exigir de los médicos que lo asisten y de los demás integrantes del equipo de salud, un elevado grado de competencia profesional y a esperar de los mismos una conducta moral irreproachable.
- 2) Ser atendido en forma respetuosa y cordial por el médico y por los demás integrantes del equipo de salud.

9. CRONOGRAMA DE EJECUCION

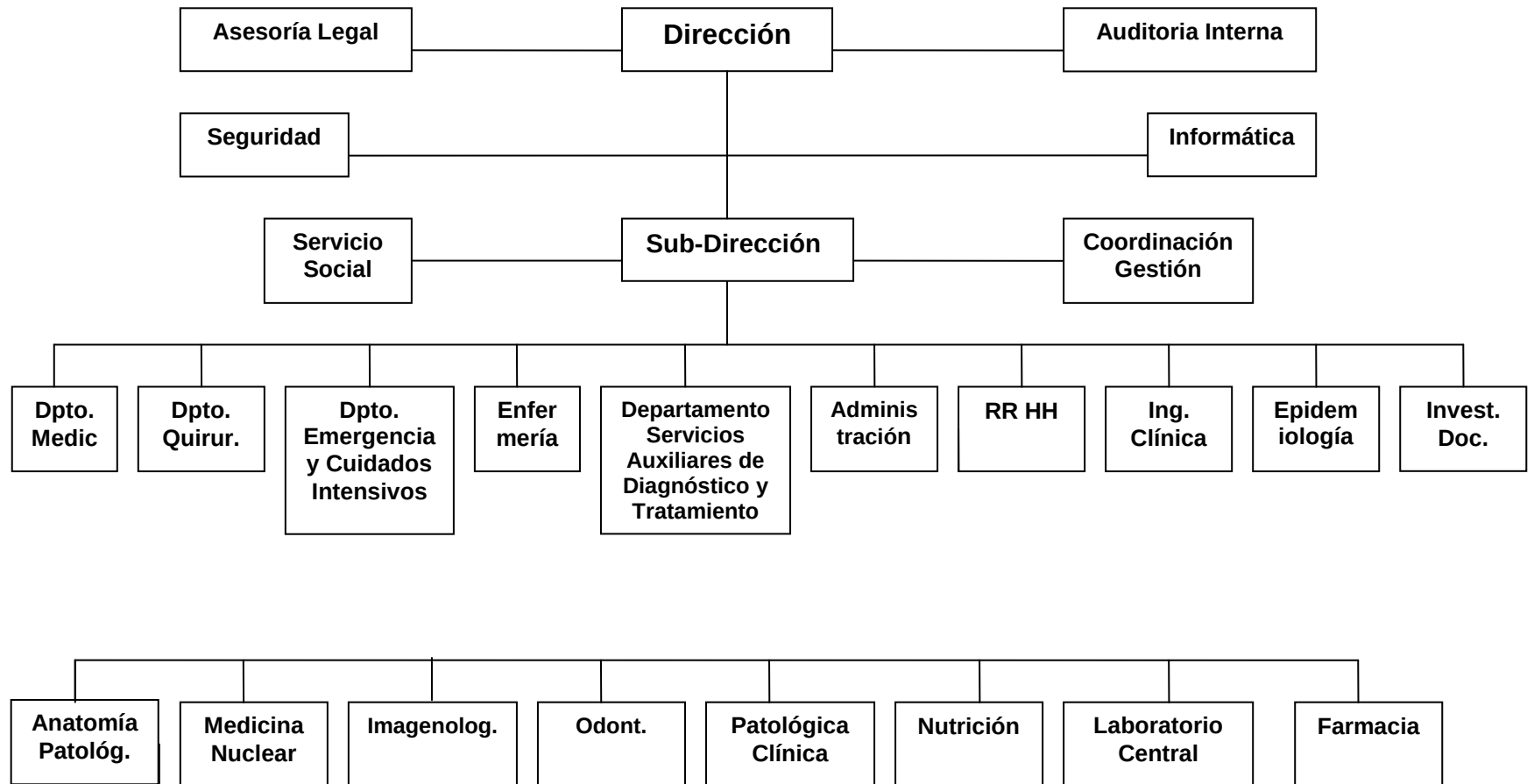
Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Revisión Bibliográfica										
Formulación de la investigación										
Entrega de proyecto										
Diseño del cuestionario										
Validación del cuestionario										
Recolección de Datos										
Análisis de Resultados										
Transcripción y revisión										
Fotocopiado y encuadernación										
Entrega del proyecto										

10. PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN

CANTIDAD	DESCRIPCION	COSTO UNIT. (BS.)	TOTAL (BS.)
50	HOJAS	10,000	5.000,00
1	CARTUCHOS DE TINTA	56.000,00	56.000,00
1	ENCUESTADOR	20.000,00	20.000,00
1	DISEÑADOR GRAFICO	50.000,00	50.000,00
150	HORAS DE TRABAJO	5.000,00	750.000,00
5	HORAS DE ASESORIA	50.000,00	250.000,00
TOTAL			2.881.000,00

11. ANEXOS

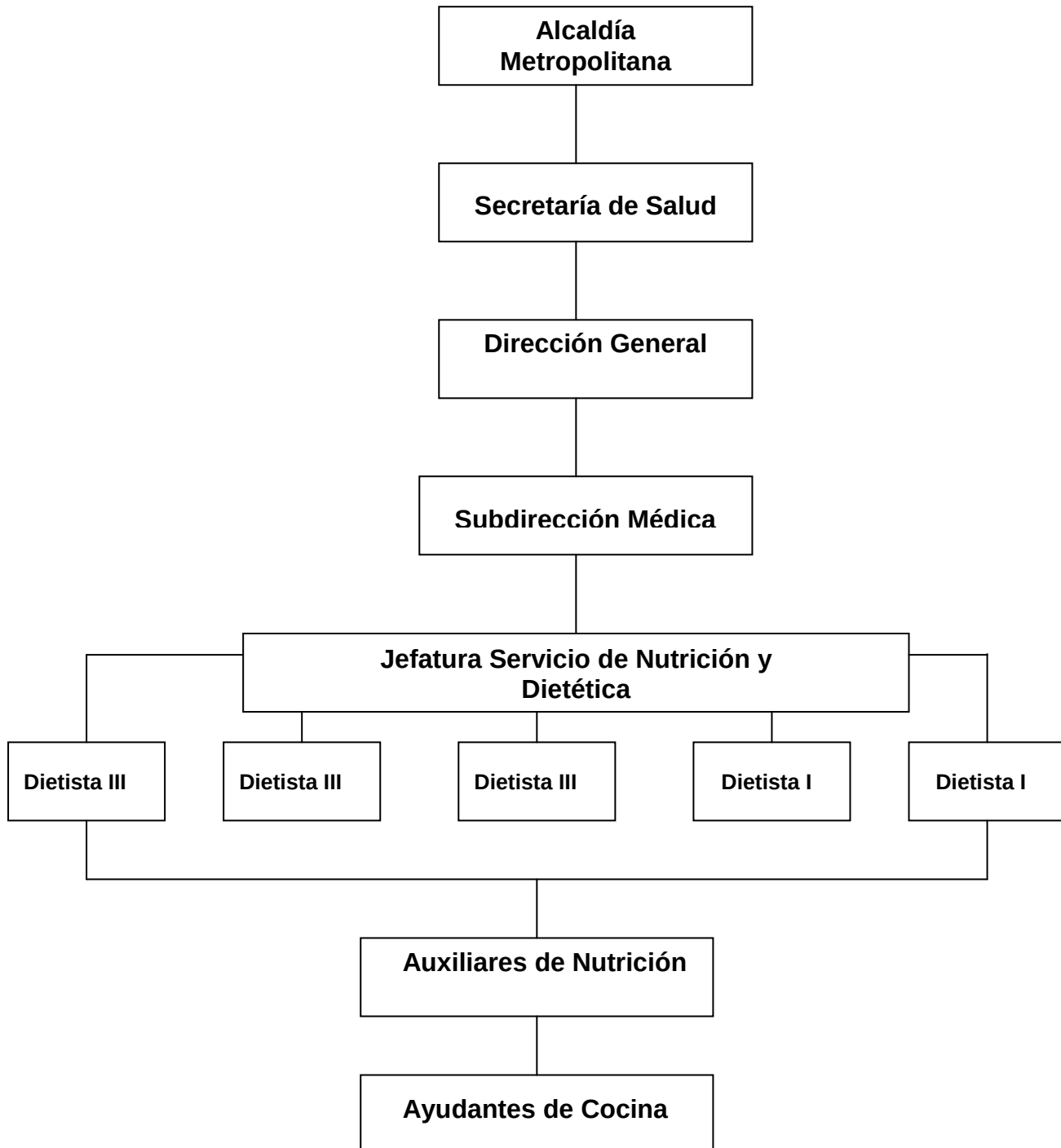
Organigrama Estructural Hospital Vargas de Caracas



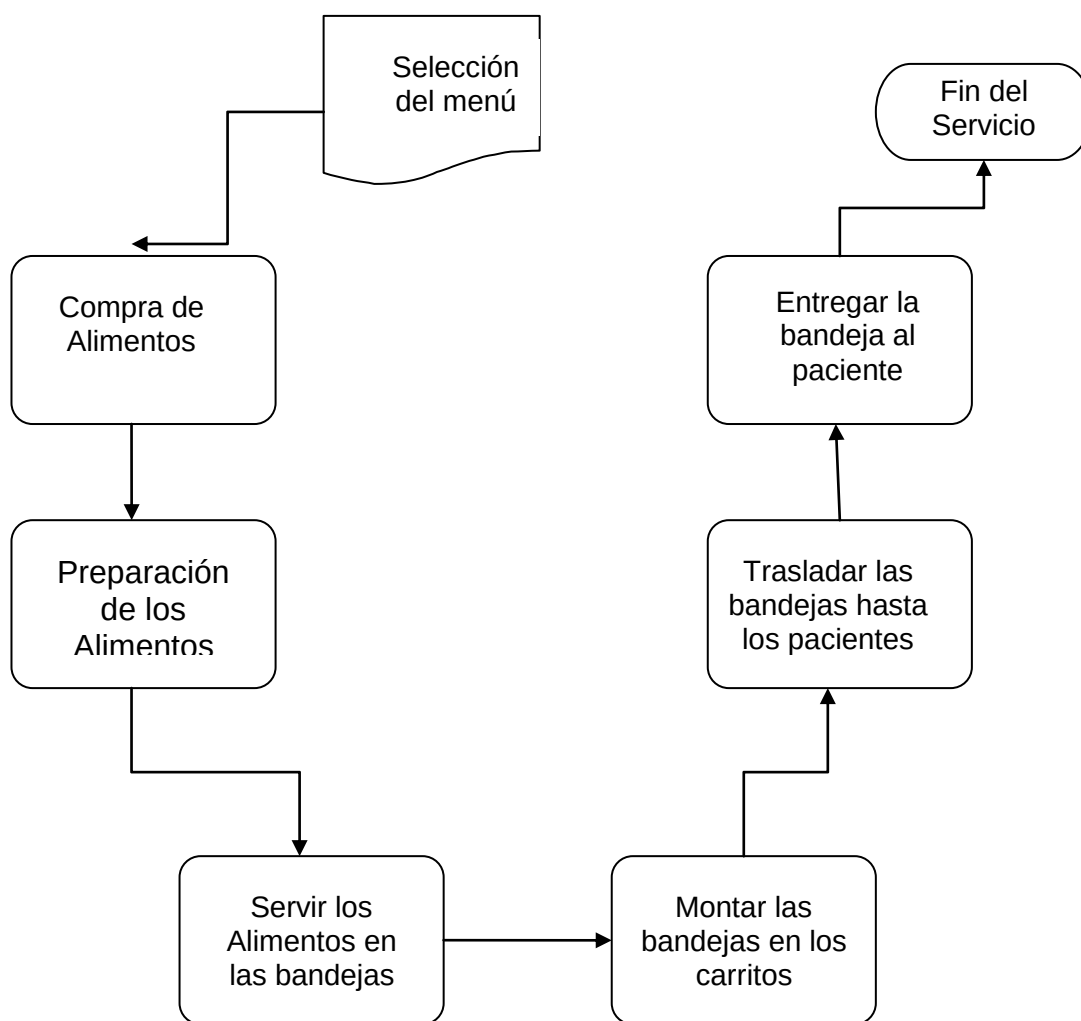
Anexo 1

Anexo 2

Organigrama Estructural Servicio de Nutrición y Dietética



CICLO DEL SERVICIO SERVICIO DE NUTRICIÓN HOSPITAL VARGAS DE CARACAS



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
POSTGRADO DE GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
SEMINARIO DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información acerca de su opinión relacionada con el servicio que presta la empresa concesionaria ALIPACA, en el Hospital Vargas de Caracas.

PARTE I DATOS GENERALES DEL PACIENTE

Edad _____ años Sexo: 0. Masculino____ 1. Femenino_____

Servicio donde está hospitalizado _____

PARTE II DATOS RELATIVOS AL SERVICIO

Instrucciones: lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marque con una X debajo del número que considere responde a la opinión que usted quiere expresar.
 Los valores que se señalan indican lo siguiente: el número 1 indica "siempre"; el número 2 indica "casi siempre"; el número 3 indica "casi nunca" ; el número 4 indica "nunca"; las letras NA indican "No Aplica", esto es que la pregunta que se formula, usted considera que no aplica.

Menú

1. El menú que te ofrecen cada día es variado
2. El menú incluye carne de res
3. El menú incluye carne de pollo
4. El menú incluye vegetales
5. El menú incluye frutas
6. El menú incluye alimentos o preparaciones que no te gustan

1	2	3	4	NA

Bandeja

7. La cantidad de comida (ración) que te sirven es adecuada (suficiente)
8. La sazón (sabor) de comida que te sirven es agradable
9. La presentación de la comida es atractiva a la vista
10. La temperatura de la comida que te sirven es adecuada

Manipuladoras de alimento

11. La apariencia de quienes reparten las bandejas es adecuada
12. Las personas que entregan las bandejas usan gorro
13. Las personas que entregan las bandejas usan delantal
14. Las personas que entregan las bandejas usan uniforme
15. Las personas que entregan las bandejas son amables
16. Las personas que entregan las bandejas te dan buen trato

Proceso

17. La bandeja de alimentos es entregada según el horario previsto (desayuno)
18. La bandeja de alimentos es entregada según el horario previsto (almuerzo)
19. La bandeja de alimentos es entregada según el horario previsto (cena)

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
POSTGRADO DE GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
SEMINARIO DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

ANEXO 5

Formulario para la validación del cuestionario

Aspecto	Item	La redacción de la pregunta es				La pregunta es Pertinente		Observaciones	
		Clara		Precisa					
		Si	No	Si	No	Si	No		
Menú	El menú que le ofrecen cada día es variado								
	El menú incluye carne de res								
	El menú incluye carne de pollo								
	El menú incluye vegetales								
	El menú incluye frutas								
	El menú incluye alimentos o preparaciones que no le gustan								
Bandeja	La cantidad de comida (ración) que le sirven es adecuada (suficiente)								
	La sazón de comida que le sirven es adecuada (suficiente)								
	La presentación de la comida es atractiva a la vista								
	La temperatura de la comida que le sirven es adecuada								
	La textura de la comida que le sirven es adecuada								
Manipulación de alimentos	La apariencia de quienes reparten las bandejas es adecuada								
	Las personas que entregan las bandejas usan gorro								
	Las personas que entregan las bandejas usan delantal								
	Las personas que entregan las bandejas usan uniforme								
	Las personas que entregan las bandejas son amables								
	Las personas que entregan las bandejas te dan buen trato								
Proceso	La bandeja de alimentos es entregada según el horario previsto (desayuno)								
	La bandeja de alimentos es entregada según el horario previsto (almuerzo)								
	La bandeja de alimentos es entregada según el horario previsto (cena)								

