



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMON

**FACULTAD DE MEDICINA
CARRERA DE NUTRICIÓN**

**FORTALECIMIENTO DE PRÁCTICAS DE
HIGIENE A TRAVÉS DE ACCIONES
EDUCATIVAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DEL
SERVICIO DE ALIMENTACIÓN, COSSMIL**

*Trabajo Dirigido Para Optar al
Grado Académico de:*

Técnico Superior en Nutrición

Autor: Naira Rojas Salguero

Tutor: Dr. Adolfo Ventura

**Cochabamba – Bolivia
2007**

ÍNDICE

CAPITULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	2
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.3.1. Título.....	4
1.3.2. Ubicación.....	4
1.3.3. Duración.....	4
1.3.4. Proponente.....	4
1.3.5. Entidad responsable.....	4
1.3.6. Identificación de las causas.....	5
1.4. OBJETIVOS.....	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos.....	5
1.5. METODOLOGÍA.....	6
1.5.1. Enfoque.....	6
1.5.2. Tipo de investigación.....	6
1.5.3. Población.....	7
1.5.4. Reconocimiento de Variables.....	8
1.5.4.1. Variable dependiente.....	8
1.5.4.2. Variable independiente.....	8
1.5.5. Técnicas de Recolección de la Información.....	11
1.5.6. Descripción de los Instrumentos de Recolección de la Información.....	12
1.5.6.1. Observación.....	12
1.5.6.2. Entrevista.....	13
1.5.6.3. Fotografía.....	14

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. DEFINICIONES.....	15
2.2. CALIDAD.....	16
2.3. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA.....	17
2.4. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.....	19
2.5. CAPACITACIÓN.....	20
2.5.1. Aprendizaje de Personas Adultas.....	21
2.5.2. Preparación del Programa de Capacitación.....	22
2.5.3. Método de Instrucción según Porcentaje de Retención de Adultos.....	22
2.6. PRACTICAS DE HIGIENE.....	23
2.6.1. Estado de Salud.....	23
2.6.2. Aseo Personal.....	24
2.6.3. Comportamiento.....	24
2.6.4. Competencias.....	25
2.7. ¿QUÉ ES UN HÁBITO?.....	25

CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

3.1. HISTORIA DEL HOSPITAL “COSSMIL”.....	27
3.2. UBICACIÓN Y PERSONAL DESTINADO PARA LA CREACIÓN DEL HOSPITAL Nº 1.....	27
3.3. MISIÓN.....	28
3.4. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD (LÍNEA DE MANDO).....	28
3.5. ORGANIGRAMA DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.....	29

CAPÍTULO IV: DIAGNÓSTICO

4.1. LISTADO DE POSIBLES CAUSAS.....	30
4.2. CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ DE VESTER.....	31
4.2.1. Valoración.....	33
4.2.2. Matriz de Vester.....	33
4.2.3. Gráfico de Vester.....	34

CAPÍTULO V: PLAN DE CAPACITACIÓN

5.1. PLAN DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN EL TEMA HIGIENE DE LOS ALIMENTOS.....	37
5.1.1 Datos Referenciales.....	37
5.1.2. Propósito del Plan.....	37
5.1.3. Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje sobre Buenas Prácticas de Manufactura.....	38
5.1.4. Justificación.....	38
5.1.5. Propósito de Área de Buenas Prácticas de Higiene y Manufactura.....	39
5.1.6. Estrategias Metodológicas.....	39
5.1.7. Recursos.....	40
5.1.7.1. Humanos.....	40
5.1.7.2. Materiales.....	40
5.1.8. Plan de Actividades Enseñanza-Aprendizaje.....	41
5.2. PLAN DE SEGUIMIENTO AL PERSONAL DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN SOBRE EL TEMA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA.....	44
5.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	51

CAPÍTULO VI: RESULTADOS

6.1. INSTRUMENTO UTILIZADO EN LA EVALUACIÓN.....	53
6.2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS EX – ANTE.....	53
6.3. RESUMEN DE RESULTADOS EX – POST.....	57

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. CONCLUSIONES.....	63
7.2. RECOMENDACIONES.....	64

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
---------------------------------	----

TABLAS

Tabla 4.1: MATRIZ DE VESTER.....	33
----------------------------------	----

CUADROS

Cuadro 1.1: CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	7
Cuadro 1.2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	9
Cuadro 1.3: TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	11
Cuadro 2.1: PORCENTAJE DE RETENCIÓN DEL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO EN ADULTOS.....	22

Cuadro 5.1: FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA.....	44
Cuadro 5.2: PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO..	47
Cuadro 6.1: RESUMEN DE RESULTADOS EX – ANTE.....	53
Cuadro 6.2: RESUMEN DE RESULTADOS EX – POST.....	58

FIGURAS

Figura 2.1: PIRÁMIDE PARA LOGRAR LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS.....	18
Figura 4.1: GRÁFICO DE VESTER.....	35

GRÁFICOS

Gráfico 6.1: RESUMEN DE RESULTADOS EX – ANTE (Cumplimiento).....	56
Gráfico 6.2: RESUMEN DE RESULTADOS EX – ANTE (Estado).....	57
Gráfico 6.3: RESUMEN DE RESULTADOS EX – POST (Cumplimiento).....	61
Gráfico 6.4: RESUMEN DE RESULTADOS EX – POST (Estado).....	61

ANEXOS

ANEXO 1: RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DOCUMENTAL.....	I
ANEXO 2: INSTRUMENTOS PARA LA DETECCIÓN DE PROBLEMAS.....	IX
ANEXO 3: MATRIZ DE VESTER.....	XVI
ANEXO 4: CUADRO DE OBSERVACIÓN.....	XVIII
ANEXO 5: PLANTILLA FOTOGRÁFICA.....	XLII
ANEXO 6: INSTALACIONES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.....	XLVI
ANEXO 7: ACTA DE VERIFICACIÓN.....	XLVII

GRADO: TÉCNICO SUPERIOR

TIPO DE TRABAJO: TRABAJO DIRIGIDO

FACULTAD: MEDICINA

CARRERA: NUTRICIÓN

TÍTULO DEL TRABAJO: FORTALECIMIENTO DE PRÁCTICAS DE HIGIENE A TRAVÉS DE ACCIONES EDUCATIVAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN, COSSMIL

AUTOR: Naira Rojas Salguero

TUTOR: Dr. Adolfo Ventura

RESUMEN:

El Servicio de Alimentación del Hospital COSSMIL se preocupa por implementar programas de mejoramiento, para ofrecer a sus usuarios un servicio de calidad, lo cual provocó la realización de este trabajo con el objetivo principal de fortalecer las Prácticas de Higiene en el Servicio de Alimentación del Hospital COSSMIL mediante la capacitación del personal.

El trabajo se inicia con un diagnóstico general del Servicio de Alimentación para identificar las falencias en las principales funciones que se oponen al mejoramiento de la calidad en el servicio. La herramienta utilizada para este fin fue la capacitación con sus diversas estrategias y el posterior seguimiento.

Mediante instrumentos de investigación (cuadro de observación, guía de preguntas y plantilla fotográfica) necesarias para este estudio; se realiza el diagnóstico ex-ante para conocer la situación actual del Servicio, una vez conocido esto se plantearon objetivos y estrategias para alcanzarlo.

Se elaboró un plan de capacitación en temas estratégicos revisado y aprobado por la Nutricionista del Servicio, estos temas son desarrollados y ejecutados, posteriormente se realiza un seguimiento y acompañamiento continuo al personal en la aplicación de normas de conducta, en cuanto a higiene, para su implantación por repetición.

Concluido el tiempo de fortalecimiento de estos hábitos se procede a una evaluación ex-post. La capacitación del personal no solo es interna a nivel del Servicio sino también externa con la asistencia a cursos relacionados con el tema dirigidos a manipuladores de alimentos.

CAPITULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. INTRODUCCIÓN

La Corporación del Seguro Social Militar (COSSMIL) es una Institución pública descentralizada con personalidad jurídica, autonomía técnica, administrativa y patrimonio propio e independiente, para actuar en funciones múltiples de conformidad con las normas de la Ley de Organización Administrativa del Poder Ejecutivo compatible con la Ley Orgánica de las Fuerzas Armadas; cuya misión es ofrecer y brindar servicios integrales de salud que aseguren la calidad y satisfacción de las necesidades del usuario externo e interno mediante una óptima, ágil y eficiente utilización de los recursos en interrelación con los hospitales, clínicas y entidades públicas y privadas de la comunidad.

COSSMIL cuenta con el Servicio de Alimentación como una unidad técnica y administrativa con funciones específicas dentro la estructura organizativa, que es responsable de planificar y brindar el servicio de alimentación a los comensales, sean estos de colectividades sanas o enfermas de manera eficiente, con calidad y adecuada a sus requerimientos nutricionales.

El presente trabajo se basa en un estudio realizado anteriormente en la misma institución por un estudiante de la carrera de Nutrición titulado *“Higiene, Manipulación de los Alimentos en el Servicio de Alimentación del Hospital COSSMIL”*, el estudio muestra las debilidades en cuanto a Higiene, presentes en este Servicio, aspecto importante que fue ampliamente estudiado por la Nutricionista encargada del Servicio **(Anexo1)**.

Tomando como problema principal la higiene y utilizando la técnica de la Matriz de Vester (**ver cap IV**) se enlistan y priorizan los posibles problemas que provocan falencias en las prácticas de higiene y manipulación de alimentos; en respuesta al problema detectado se presenta el trabajo de intervención titulado “Fortalecimiento de Prácticas de Higiene a través de Acciones Educativas Dirigidas al Personal del Servicio de Alimentación, COSSMIL”

El problema citado, afecta tanto a comensales sanos y enfermos del hospital COSSMIL, puesto que una falta de higiene en la manipulación de los alimentos es el factor principal para la presencia de ETA's (Enfermedades Transmitidas por los Alimentos).

El problema podría solucionarse mediante la oportuna intervención a través de acciones de capacitación en el manejo higiénico de alimentos, dirigido al personal del Servicio de Alimentación y una constante vigilancia hacia el mismo, hasta que se habitúen a ciertos requisitos en la manipulación de alimentos y el apoyo comprometido de la Gerencia y mejorar la calidad en la atención del Servicio; caso contrario podría presentarse casos de ETA's, comprometiendo la salud de los y las comensales.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El problema de la higiene en la manipulación y preparación de los alimentos en Servicios de Alimentación, es un aspecto muy importante y necesario de ser investigado y buscar soluciones a través de la intervención, por tanto el presente trabajo apunta a demostrar la importancia de la higiene de los alimentos ya que estos son una vía de transmisión de microorganismos que pueden causar infecciones e intoxicaciones, en general tienen un tiempo de incubación corto y suelen cursar con síndromes gastrointestinales. Puesto que algunas de estas patologías tienen una dosis mínima infectiva baja es muy necesaria la higiene de los alimentos en los procesos de elaboración.

Las patologías pueden prevenirse mediante un tratamiento adecuado del alimento; sin embargo hay que extremar este cuidado cuando se trata de producción de alimentos o comidas a gran escala, como es el caso de un Servicio de Alimentación, puesto que en estas condiciones es más fácil una contaminación que produce un elevado número de víctimas, además las personas hospitalizadas que se sirven de estas preparaciones ya están enfermas y aumenta mucho más la probabilidad de sufrir una enfermedad transmitida por alimentos al encontrarse deprimido su sistema inmunológico.

Las Unidades de los Servicios de Alimentación dependientes de los centros hospitalarios públicos, privados y de la seguridad social deben brindar una alimentación que cumpla con las normas de higiene y manipuleo de alimentos, calidad e inocuidad, tal es el caso de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC o HACCP por sus siglas en inglés).

El éxito del Servicio dentro de un establecimiento donde se procesan alimentos, depende de todas las personas que trabajan en la instalación, cada uno de los empleados debe estar capacitado adecuadamente de acuerdo a su rol dentro el Servicio, el personal, primero tiene que entender, qué es la higiene y adquirir las habilidades necesarias para que el Servicio funcione de manera adecuada y luego, estar consciente de qué es lo que se espera de ellos y de su labor dentro del mismo.

La gerencia tiene que estar fuertemente comprometida y ofrecer los recursos necesarios para capacitar y entrenar cuidadosamente a los trabajadores del Servicio y el personal técnico sobre sus roles.