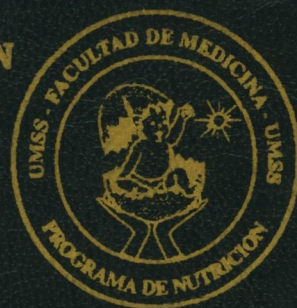




**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN  
FACULTAD DE MEDICINA  
PROGRAMA DE NUTRICIÓN**

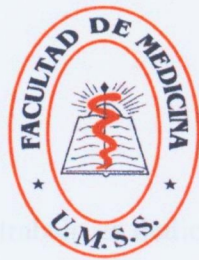


**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL GRADO DE SATISFACCIÓN  
EN RELACIÓN AL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN QUE BRINDA  
EL HOSPITAL "ESPERANZA"  
DE ANOCARAIRE VINTO - COCHABAMBA**

**ESTUDIANTE: Vanessa Gutiérrez Mamani**

**TUTORA: Lic. Marcia Jannet Guzmán Mejía**

**Cochabamba - Bolivia  
2009**



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMON  
FACULTAD DE MEDICINA  
PROGRAMA DE NUTRICION**



**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL GRADO DE SATISFACCION  
EN RELACION AL SERVICIO DE ALIMENTACION QUE  
BRINDA EL HOSPITAL “ESPERANZA”  
DE ANOCARAIRE VINTO - COCHABAMBA**

**ESTUDIANTE:** Vanessa Gutiérrez Mamani

**TUTORA:** Lic. Marcia Jannet Guzmán Mejía

Cochabamba – Bolivia

**2009**

---

---

## ÍNDICE

### RESUMEN

**INTRODUCCIÓN.....**Página 1

### CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES

<b>.1. Antecedentes históricos del Hospital de Esperanza.....</b>	<b>Página 2</b>
<b>1.2. El Hospital de Esperanza de Anocaraine- Vinto.....</b>	<b>Página 2</b>
1.2.1. Objetivos institucionales.....	Página 3
1.2. 2. Áreas funcionales del Hospital de Esperanza.....	Página 4
1.2.3. Infraestructura .....	Página 5
1.2.4. Estructura funcional del Hospital de Esperanza.....	Página 5
<b>1.3. Justificación de la investigación.....</b>	<b>Página 8</b>
<b>1.4. Identificación del problema.....</b>	<b>Página 8</b>
<b>1.5. Formulación del problema.....</b>	<b>Página 9</b>
<b>1.6. Objetivos.....</b>	<b>Página 9</b>
1.6.1. Objetivo general.....	Página 9
1.6.2. Objetivos específicos .....	Página 9

### CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

<b>2.1 Código de practicas de higiene para la preparación, distribución y almacenamiento de alimentos en Centros Hospitalarios.....</b>	<b>Página 10</b>
2.1.1. Marco legal .....	Página 10
<b>2.2. Malnutrición hospitalaria, como consecuencia de una deficiente atención alimentaria.....</b>	<b>Página 12</b>
2.2.1. Factores pre disponentes de la malnutrición hospitalaria.....	Página 12
<b>2.3. Procesos de Organización y Administración del Servicio de Alimentacion y Nutrición.....</b>	<b>Página 13</b>
2.3.1. Requisito de insumo e ingredientes.....	Página 13
2.3.2. Transporte.....	Página 13

2.3.4. Materiales y Equipos.....	Página 15
2.3.5 Sección y control administrativo .....	Página 15
<b>2.4. Locales que debe presentar un Servicio de Alimentación.....</b>	<b>Página 16</b>

### **CAPÍTULO 3: DISEÑO METODOLÓGICO**

<b>3.1. Enfoque de la investigación .....</b>	<b>Página 17</b>
<b>3.2. Tipo de investigación.....</b>	<b>Página 17</b>
<b>3.3. Sujetos: universo o población y alcance del estudio .....</b>	<b>Página 17</b>
<b>3.4. Fuentes de información.....</b>	<b>Página 17</b>
<b>3.5. Los instrumentos y técnicas de recolección de la información.....</b>	<b>Página 17</b>
<b>3.6. Variables.....</b>	<b>Página 18</b>
<b>3.7. Operacionalización de variables.....</b>	<b>Página 19</b>
<b>3.8. Cronograma de actividades .....</b>	<b>Página 23</b>

### **CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

<b>4.1. Diagnóstico situacional del Servicio de cocina.....</b>	<b>Página 24</b>
<b>4.2. Análisis de la Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas del Servicio de Alimentación.....</b>	<b>Página 25</b>
<b>4.3. Análisis de las encuestas a los usuarios – pacientes.....</b>	<b>Página 26</b>
<b>4.3.1. Características y distribución de los pacientes en los diferentes estudios..</b>	<b>Página 26</b>
<b>4.4. Características del Servicio de Alimentación y Nutrición del Hospital de Esperanza Servicios básicos.....</b>	<b>Página 27</b>
<b>4.5. Nivel de satisfacción del usuario - paciente que recibe la alimentación.....</b>	<b>Página 30</b>
<b>4.6. Nivel de satisfacción del personal de cocina en el trabajo que desempeña...</b>	<b>Página 37</b>

### **CAPITULO 5: CONCLUSIONES**

<b>5.1 Conclusiones .....</b>	<b>página 39</b>
<b>5.2 Sugerencias y Recomendaciones.....</b>	<b>Página 42</b>

**CAPITULO 6 : PROPUESTA**

**MODELO DE ATENCION DEL SERVICIO DE ALIMENTACION Y NUTRICION  
DEL HOSPITAL DE ESPERANZA ANOCARAIRE - VINTO**

<b>6.1. Bases para la construcción del modelo.....</b>	<b>Página 43</b>
<b>6.2. Estrategia del Servicio de Alimentación y Nutrición.....</b>	<b>Página 43</b>
<b>6.3. Objetivo del Servicio de Alimentación y Nutrición.....</b>	<b>Página 46</b>
<b>6.4. Estructura del Servicio de Alimentación y Nutrición.....</b>	<b>Página 47</b>
6.4.1. Organigrama estructural del servicio.....	Página 47
6.4.2. Funciones especificas de la nutricionista dietista- Jefe del servicio.....	Página 48
6.4.3. Funciones especificas de la nutricionista dietista- clínica.....	Página 49
6.4.4. Funciones para el personal manual del servicio. Jefe de cocina –Cocinero/a.... .....	Página 50
6.4.5. Funciones para el Auxiliar de cocina .....	Página 50
6.4.6. Funciones para el personal de limpieza.....	Página 50
<b>6.5. Procedimientos de atención en Hospital de Esperanza.....</b>	<b>Página 51</b>
6.5.1. Flujograma de atención en consulta externa.....	Página 51
6.5.2. Flujograma de atención en el Servicio de Nutrición.....	Página 53
<b>6.6. Proceso de elaboración de dietas en el Servicio de Alimentación .....</b>	<b>Página 54</b>
<b>6.7. Flujo grama de atención al paciente hospitalizado.....</b>	<b>Página 59</b>

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**