

INTRODUCCIÓN

Los indicadores son importantes en cualquier institución que tiene claras sus metas de desempeño. En los servicios de alimentación (SA) son necesarios para el seguimiento de los objetivos planteados en la estrategia y para su debido control. Como parte de los procesos de fortalecimiento profesional en el área de la alimentación institucional, el INCAP ha desarrollado una herramienta con el objetivo de validar indicadores clave para evaluar el desempeño de servicios de alimentación colectiva y facilitar el proceso de gestión, control y evaluación.

MÉTODOS

1. Se partió de la necesidad observada en profesionales nutricionistas participantes del proceso de especialización en el área de gerencia y dietética institucional, así como una búsqueda bibliográfica para identificar los indicadores que se utilizan y reflejan el desempeño en los servicios para alimentación colectiva.
2. Con base en un análisis de dicha información sobre la frecuencia del uso de los indicadores y un marco teórico de referencia, se seleccionaron aquellos que muestran el desempeño de los servicios en áreas clave como: procesos, administración de recursos humanos y calidad.
3. Se elaboró una herramienta en para el manejo de la información de los indicadores. Se utilizó un sistema tipo semáforo para el análisis de la información.

RESULTADOS

Con base en los resultados se elaboró una herramienta que incluye un tablero de indicadores en las áreas mencionadas. Los indicadores se clasificaron en: Administración de personal, procesos y calidad.

CUADRO 1.

Indicadores para administración de personal

INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR
Horas de trabajo por mes	No. Real de horas en el trabajo	No. Total de horas a cubrir por la plaza
Formación de recursos humanos. Profesionales	Cantidad de personal profesional capacitado	Cantidad de personal profesional en el SA
Formación de recursos humanos. Técnicos	Cantidad de personal técnico capacitado	Cantidad de personal técnico en el SA
Formación de recursos humanos. Capacitaciones	No. de capacitaciones realizadas en el mes	No. de capacitaciones programadas en el mes
Atención de quejas	No. de quejas atendidas por el personal	No. de quejas recibidas en el SA

CUADRO 2.

Indicadores de proceso

INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR
Menú institucional	No. de preparaciones del menú realizadas	No. de preparaciones planificadas
Producción para personal	Cantidad de platos servidos a personal	Cantidad de personal programado para alimentación
Producción para pacientes	No. de dietas servidas a pacientes	No. de pacientes atendidos por el SA
Merma de producción	Costo total de la merma	Costo total de insumos usados por día

CUADRO 3.

Indicadores de calidad

INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR
Atención brindada durante la distribución	No. de personas conformes	No. de personas atendidas
Satisfacción del cliente	No. de personas satisfechas con el SA	No. de personas entrevistadas
Cantidad de dietas	No. de dietas distribuidas por el SA	No. total de pacientes con orden de dieta
Reporte de pesos de residuos	No. de reporte de peso de residuos realizados	No. de reportes programados
Menús rechazados	No. de menús rechazados	No. De menús solicitados
Aceptación del menú	% de desperdicio del menú	% aceptado de desperdicio del menú
Control de temperaturas	No. de preparaciones con temperatura aceptable	No. de preparaciones servidas
Cumplimiento de normas de inocuidad de alimentos	No. de llamadas de atención por incumplimiento periodo actual	No. de llamadas de atención por incumplimiento el mes anterior
Evaluación dietética. R24 Horas	No. de registros realizados	No. total de pacientes atendidos

- Se diseñó una herramienta que facilita el seguimiento de los indicadores utilizados en los servicios de alimentación institucional. Con programación básica y una interfaz amigable.
- En esta herramienta el usuario establece y define los criterios de aceptación de cada indicador y conforme estos criterios se establecen los colores del semáforo.

FIGURA 1.

Sección indicadores de administración de personal Herramienta

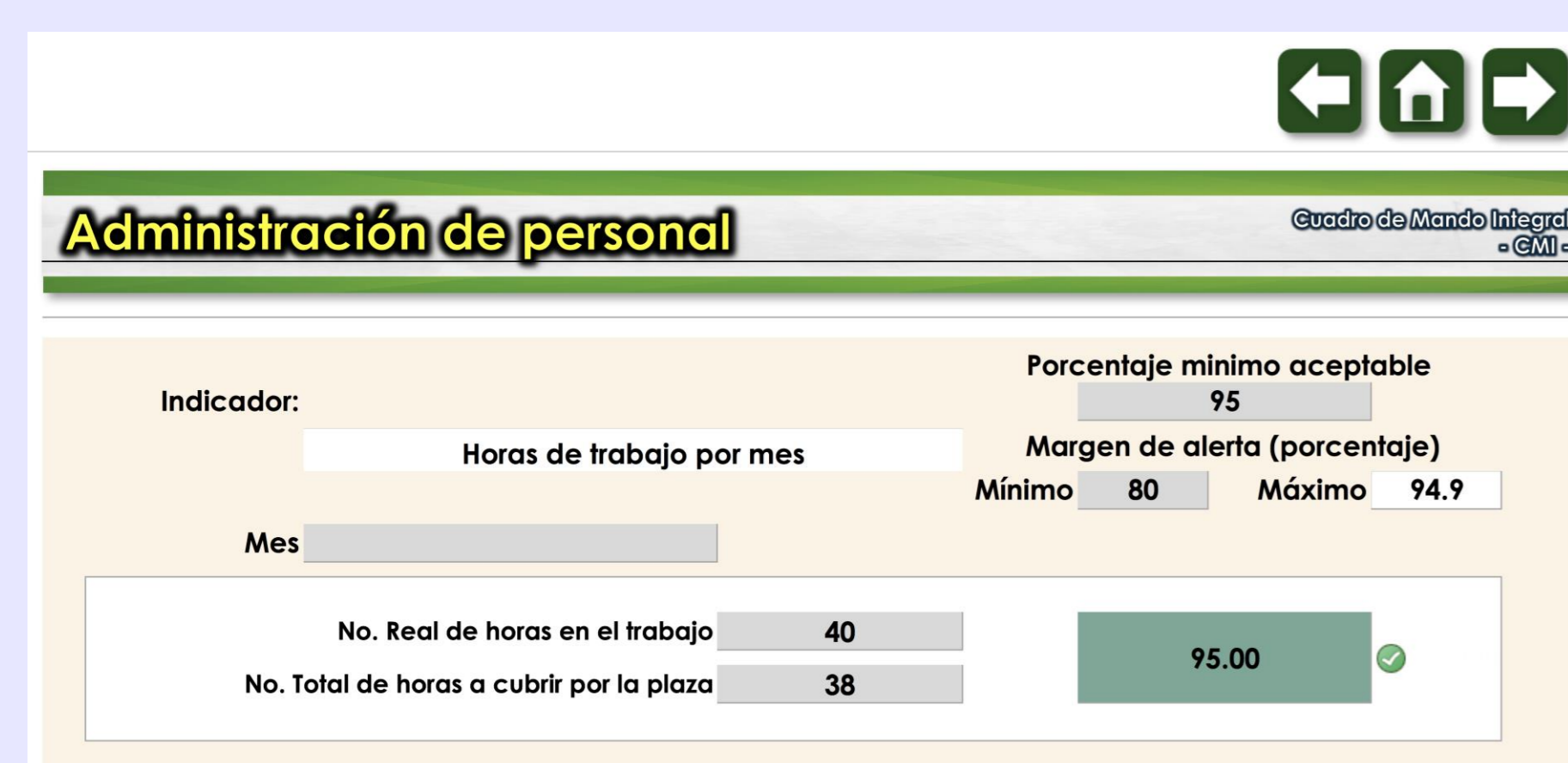


FIGURA 2.

Sección indicadores de procesos Herramienta

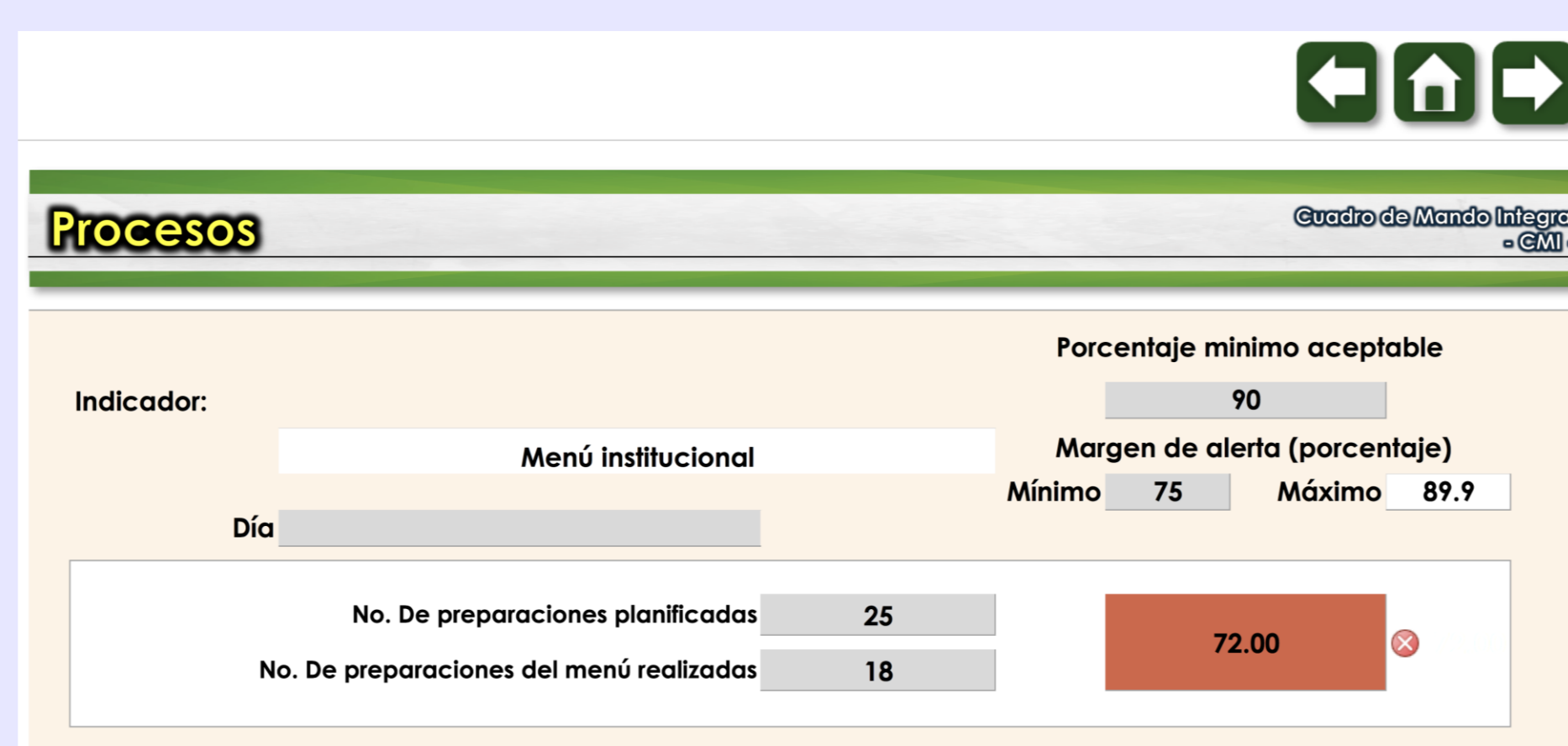
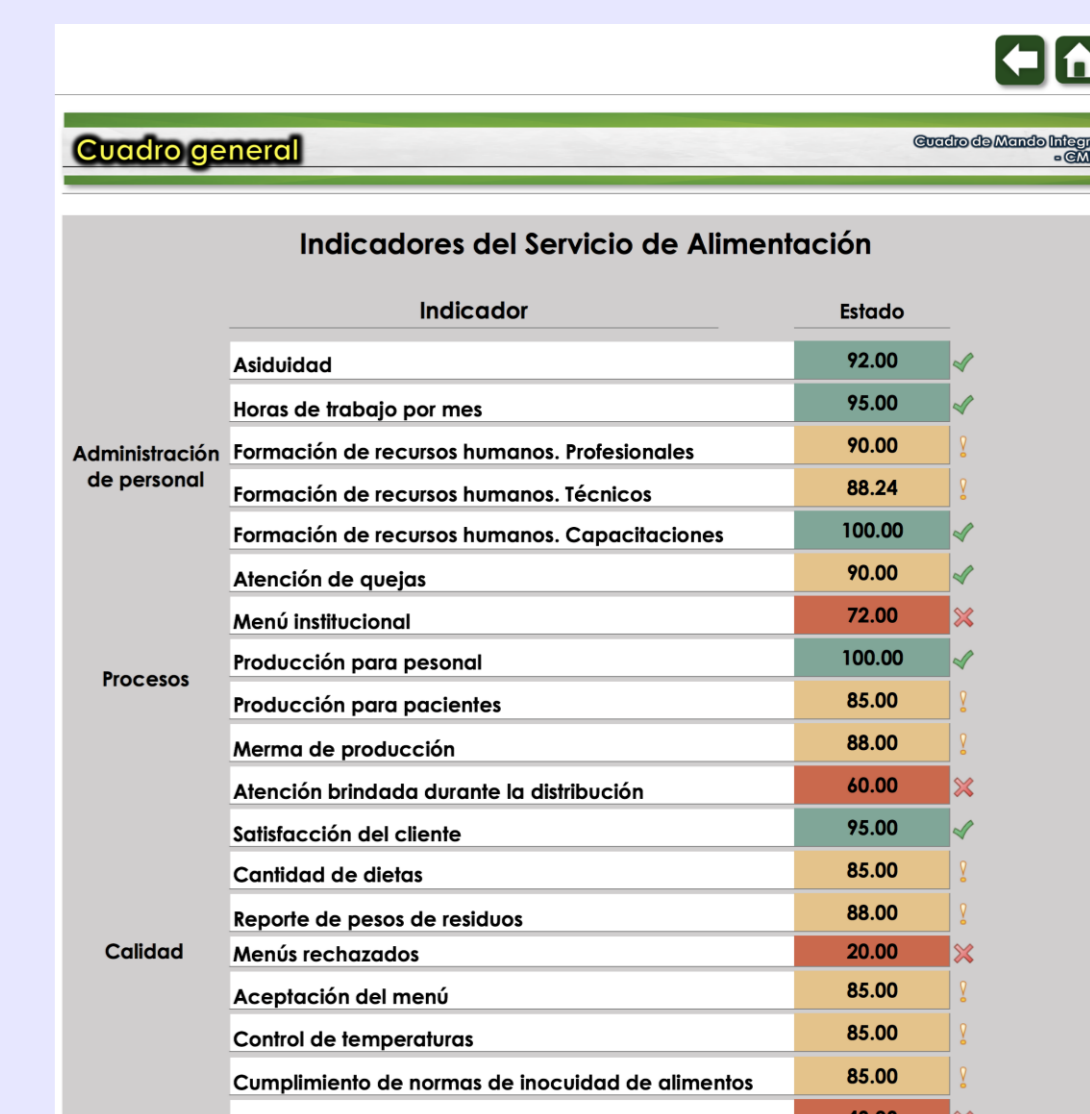


FIGURA 3.

Sección cuadro general Herramienta



La herramienta incluye un tablero con el resumen de los indicadores, que se han planteado de forma general para los SA y se pueden ajustar a las mediciones que se realicen de forma periódica.



CONCLUSIONES

1 Se logró identificar una serie de indicadores para la medición de objetivos en servicios de alimentación institucional.

2 Se diseñó una herramienta para el análisis de los indicadores, que se puede ajustar a las necesidades de distintos tipos de servicio de alimentación, de acuerdo a las mediciones que se realizan.

Se continúa trabajando en la incorporación de nuevos indicadores para sistemas de inocuidad de alimentos, infraestructura de los SA y financieros. Los cuales se validarán con profesionales que ejercen en el área de la dietética institucional. Posteriormente, se desarrollará una aplicación para facilitar la información y toma de decisiones.

CITAS BIBLIOGRÁFICAS

- Fletcher, C. (2001). Performance appraisal and management: the developing research agenda. *Journal of occupational and organizational psychology*, 74, 473-487.
- Gilmore, S. (1999). Common mistakes in evaluation. In S. Gilmore, *Foodservice Management Study Course* (3ra edición ed., pp. 78-80). Iowa, United States of America: Iowa State University Press.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Administración de recursos humanos* (14 va. ed.). España: Cengage learning.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw Hill.
- Guerrero Ramo, C. I. (2001). Evaluación. En C. I. Guerrero Ramo, *Administración de alimentos a colectividades y servicios de salud* (págs. 170-153). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Guerrero Ramo, C. I. (2001). *Indicadores*. En C. I. Guerrero Ramo, *Administración de alimentos a colectividades y servicios de salud* (págs. 37-57). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Permutaciones y combinaciones. (s.f.). Obtenido de http://www.montereyinstitute.org/courses/Algebra1/COURSE_TEXT_RESOURCE/U12_L2_T3_text_final_es.html