

Formación de cuarto nivel en gerencia de servicios de alimentación y nutrición en el Estado Mérida

Lizbeth Rojas Parra¹, Belquis Sáenz Suárez²

Resumen. El objetivo fue determinar las necesidades de formación de cuarto nivel en gerencia de servicios de alimentación y nutrición. Se realizó una investigación de tipo aplicada evaluativa, diseñándose un cuestionario "ad hoc" contenido de las competencias necesarias, así como la consideración de la importancia de formalizar estudios de cuarto nivel en el área, y el interés por realizarlos. Dicho instrumento se aplicó a 61 nutricionistas que laboran en el Instituto Autónomo de Alimentación y Nutrición del Estado Mérida, Instituto Autónomo Hospital Universitario de Los Andes, Ministerio de Educación y Deporte, Corposalud y Universidad de Los Andes, los cuales ejercen la gerencia o tienen a su cargo servicios de alimentación. Los resultados demostraron que el 67% de los profesionales no han realizado estudios de cuarto nivel, la opinión sobre la necesidad de adquirir las competencias en gerencia de servicios de alimentación y nutrición versaron en: muy necesarias, bastante necesarias y necesarias, la totalidad refirieron que es muy importante la realización de estudios de cuarto nivel en el área, el 75% de los profesionales están dispuestos a participar en dichos estudios. En conclusión el mayor porcentaje de los profesionales no presentan formación de cuarto nivel en Gerencia de Servicios de Alimentación, manifestando la necesidad de adquirir las competencias específicas en la misma. Los resultados podrán tomarse en consideración para la justificación del diseño curricular por competencias de la Especialización en Gerencia de Servicios de Alimentación y Nutrición a nivel de la Escuela de Nutrición y Dietética de la Universidad de Los Andes. **An Venez Nutr 2007;20 (2): 84-91**

Palabras clave: Servicio de alimentación, competencias, estudios de cuarto nivel, gerencia.

Forming of the fourth level of feeding and nutrition services management in Merida State

Abstract. The purpose of this study was to determine the needs of forming the fourth level of Feeding And Nutrition Services Management. An evaluative applied investigation was made, designing a questionnaire "ad hoc" containing the necessary competitions, as well as the consideration of the importance of formalizing studies of fourth level in the area, and the interest to make them. This instrument was applied to 61 nutritionists who work at the Mérida State Autonomous Institute for Food and Nutrition, the Autonomous Onstitute University Hospital of Los Andes, the Ministry of Education and Sports, Corposalud, and the University of Loan Andes, these institutes have a managerial roll or have feeding services under their control. The results demonstrated that 67% of the professionals have not taken studies of fourth level, the opinion on the need to acquire the competitions in management of services of feeding and nutrition turned in; very necessary, enough necessary and necessary. The total referred that the accomplishment of studies of fourth level in the area is very important, 75% of the professionals have the will to participate in these studies. In conclusion the greater percentage of the professionals does not have forming of The Fourth level in Management of Feeding Services, declaring the need to acquire the specific competitions in the area. The results would be taken into account to justify the curricular design of the competitions for the Specialization, in Management of Feeding and Nutrition Services in the same level of The School of Nutrition and Dietetic and the University of The Andes. **An Venez Nutr 2007;20 (2): 84-91.**

Key words: Feeding service, competitions, studies of fourth level, management.

Introducción

La relación de la administración con la nutrición crea una dependencia, que aunque representa una de las funciones más importantes dentro de los servicios de alimentación (SA), es la menos explorada conceptualmente. El papel de la gerencia en el otorgamiento de servicios, constituye una ciencia básica; la realidad es que, a nivel de los

servicios de alimentación hay una vinculación entre ayudar a los usuarios y buscar los mejores caminos para ofrecer asistencia y satisfacción (1).

La formación de profesionales para desempeñarse en una realidad tan distinta a la tradicional debe ser diferente, no tan sólo en los contenidos programáticos, sino en la entrega de nuevas competencias de socialización y de desarrollo personal. Esto sumado a la disponibilidad de nuevos recursos tecnológicos de comunicación e información, al crecimiento exponencial del conocimiento y de la información disponible, a las demandas de los procesos de globalización y de la firma de tratados comerciales, que está impulsando fuertemente nuestro país, plantea el imperativo de una modificación educacional en el nivel de la enseñanza superior (2).

1. Licenciada en Nutrición y Dietética. Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud. Profesor Instructor. Escuela de Nutrición y Dietética. Universidad de Los Andes. Mérida-Venezuela.

2. Licenciada en Nutrición y Dietética. Magíster en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud. Profesor Agregado. Escuela de Nutrición y Dietética. Universidad de Los Andes. Mérida-Venezuela.

Solicitar copia a: Lizbeth Rojas Parra. e-mail: lizbeth@ula.ve

En Venezuela, los servicios de alimentación tanto públicos como privados, para sanos y enfermos, buscan una finalidad directa, la asistencia alimentaria y nutricional a todos los usuarios que así lo requieran, por lo que, frente a los mismos se necesitan profesionales expertos, con habilidades y conocimientos sobre el manejo gerencial de dichas instituciones, para que no solo se garantice la asistencia sino de igual manera, la optimización de todos los recursos disponibles que en muchas ocasiones son escasos.

Los profesionales de la nutrición en Venezuela, han realizado estudios de cuarto nivel en las universidades especialmente en áreas como la nutrición clínica, tecnología de los alimentos o nutrición en salud pública; observándose la ausencia de estudios de cuarto nivel en el área de gerencia de servicios de alimentación y nutrición, esto les permitiría el acceso a información actualizada, con una experiencia de aprendizaje que contribuya a consolidar y tecnificar la forma de abordar los problemas que se presentan en dichos servicios, desde aquellos que requieren atención cotidiana hasta los de carácter estratégico.

La formación de los profesionales gerentes sobre la base de las competencias requeridas, dependen de la calidad del diseño, implementación y ejecución de las actividades propias de los servicios, lo cual garantiza la obtención de una combinación adecuada de conceptos y técnicas modernas en el área de administración, producción y políticas para liderizar las organizaciones y los procesos (3).

En la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, se realizó una propuesta de un instrumento de detección de necesidades de entrenamiento basado en el modelo de competencia, llegando a la conclusión que dicho modelo aporta al entrenamiento una serie de métodos y técnicas que permiten fortalecer en el individuo aquellas competencias claves para alcanzar un excelente desempeño (4).

DEP Consultoría Estratégica en Cataluña España, ha llevado a cabo un estudio pionero realizándose un análisis de competencias profesionales de los educadores y educadoras en el tiempo libre especializados en el comedor escolar, fijándose como objetivo principal reflejar los puntos débiles y fuertes en las competencias de los monitores y monitoras de la zona, obteniéndose datos sobre la capacidad de los monitores para desarrollar funciones organizativas y de gestión, realizar una función educativa o pedagógica, o ejercer como agente de salud y seguridad entre otras, cuyas conclusiones reflejaron posibles necesidades formativas de este colectivo profesional (5).

Labraña, Durán y Soto (2) realizaron un análisis de las competencias actualmente ejecutadas por los nutricionistas en atención primaria de salud, dicho estudio permitió identificar, desde la mirada de los egresados, las competencias básicas y las que se podrían desarrollar para mejorar su competitividad, previo análisis de los respectivos programas de formación profesional.

El objetivo del trabajo fue explorar las necesidades de formación de cuarto nivel de los Licenciados en Nutrición y Dietética en el área de Gerencia de Servicios de Alimentación y Nutrición en la ciudad Mérida, mediante una encuesta que recogió información sobre competencias requeridas e intereses de los profesionales de la nutrición por realizar estudios en esta área.

Métodos

Tipo de investigación

El trabajo se encuentra dentro del tipo de investigación aplicada evaluativa. Dicha investigación tiene como propósito la sistemática determinación de la calidad o valor de los programas, proyectos, planes o intervenciones (6). Se denomina investigación aplicada cuando la misma se emplea para resolver problemas (7).

Población

El universo de estudio estuvo constituido por 61 Nutricionistas-Dietistas que laboran en el Instituto Autónomo de Alimentación y Nutrición del Estado Mérida (IAANEM), Instituto Autónomo Hospital Universitario de Los Andes (IAHULA), Ministerio de Educación y Deporte (MED), Corposalud y Universidad de Los Andes (ULA), que trabajan en la gerencia o tienen a su cargo SA (comedores populares, escolares y hospitalarios).

Fuente de recolección de la información

Se elaboró un instrumento tipo cuestionario, estructurado en dos partes: La primera parte estuvo orientada a obtener información sobre la necesidad de capacitarse en el área de gerencia de servicios de alimentación y nutrición tomando en cuenta doce competencias requeridas en la misma; la segunda parte con dos preguntas, de respuestas dicotómicas refiriéndose a la importancia de realización de estudios de cuarto nivel en dicha área y la disposición a participar como estudiante en un programa de especialización en la misma. La versión preliminar del instrumento fue sometida a los procesos de validación por juicios de expertos, para lo cual se asignó: un metodólogo, un estadístico y tres expertos del área de SA y nutrición; donde se les indicó los criterios que iban a

utilizar en la validación: redacción, claridad y congruencia. Las respuestas se tabularon basándose en la frecuencia de cada uno de los expertos y se aplicó la regla de función del número de expertos y se obtuvo como resultado el coeficiente de proporción de rango (CPR) de 0.86%, lo cual demostró la validez satisfactoria del instrumento para la investigación.

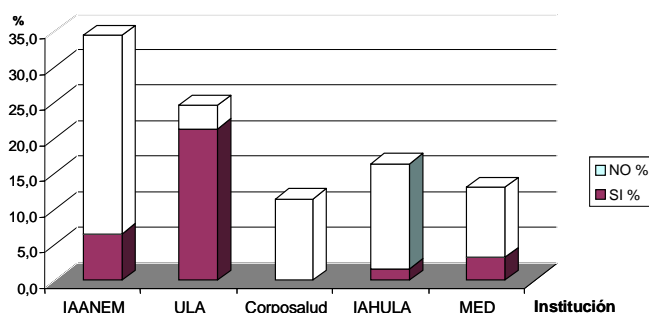
Análisis estadístico

El método de interpretación se realizó a través de la explicación, descripción, tabulación y análisis porcentual para determinar en qué proporción los indicadores de las variables en estudio se relacionan, aplicando la estadística descriptiva. Los resultados se presentan en cuadros y figuras, que muestra la información porcentual general de las instituciones.

Resultados

Realización de estudios de cuarto nivel

Se observa en la Figura 1, que el mayor porcentaje en cada institución corresponde a nutricionistas que no han realizado ningún tipo de estudio de cuarto nivel; a excepción de la ULA en donde el 21.3% si los ha realizado.



Fuente: Encuesta ADHOC

Figura 1. Realización de estudios de cuarto nivel por institución. Mérida 2005.

En el Cuadro 1 Se muestra la opinión sobre la necesidad de adquirir las competencias requeridas por el profesional de la nutrición en gerencia de servicios de alimentación y nutrición, en cuanto al diseño y manejo de programas computarizados se observa que el 67.2% de los profesionales indican como muy necesario, y un 21.3% como bastante necesario, en el establecimiento de procesos contables que garanticen un adecuado cálculo de costos, el 45.9% considera que es muy necesario y el 34.4% necesario; en cuanto al conocimiento de normas

de higiene y seguridad el 57.4% afirmó que es muy necesario y el 27.9% bastante necesario; en el diseño de sistemas de protección de alimentos el 45.9% señala que es muy necesario y el 36.1% bastante necesario; en el diseño y aplicación de sistemas de calidad de control el 44.3% señala que es muy necesario y el 36% bastante necesario; para la aplicación de técnicas de negociación y resolución de conflictos el 44.3% señala que es muy necesario y el 27.9% bastante necesario y necesario; con respecto al conocimiento de economía y aspectos legales en servicios de alimentación el 44.3% lo consideró muy necesario y el 34.4% bastante necesario; la aplicación de mercadeo de productos y servicios de alimentación el 44.2% lo señaló de muy necesario y un 32.8% de necesario; para la gestión del conocimiento del proceso de investigación y desarrollo El 44.3% señaló muy necesario y el 31.1% bastante necesario; la aplicación de técnicas científicas de preparación de alimentos el 37.7% señaló que es muy necesario y el 31.1% necesario sin embargo, es de hacer notar que hubo un 3.3% de los profesionales que destaca que es poco necesario; para la capacitación en ceremonial y protocolo el 49.2% señaló que es necesario, un 24.6% bastante necesario y un 9.8% poco necesario y para la toma de decisiones estratégicas oportunas el 60.7% señala que es muy necesario y el 21.3% necesario

El total de los profesionales encuestados señalaron que consideran importante la realización de estudios de cuarto nivel en el área de gerencia de servicios de alimentación y nutrición, las razones que más refirieron fueron las siguientes: aumenta la efectividad del SA, es una herramienta fundamental para aumentar la calidad de los mismos, el área no ha sido desarrollada, permite realizar mejor el trabajo, garantiza un mejor desempeño y organización como profesional y el profesional debe actualizarse para mejorar sus conocimientos y habilidades.

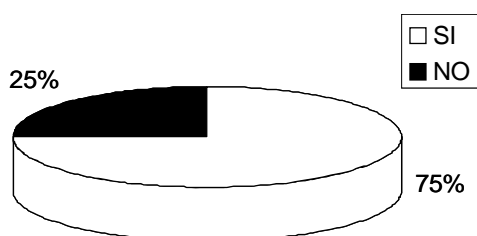
En la Figura 2 sobre la disposición de participar como estudiante en un programa de especialización en gerencia de servicios de alimentación y nutrición, se observa que el 75% de los profesionales si participarían, y un 25% señala que no lo haría.

La razón fundamental del por qué no participarían en dichos estudios es que actualmente están realizando un postgrado en otra área, diferente a la de gerencia, precisamente porque en nuestro país no existe postgrado en esta especialidad.

Cuadro 1. Opinión sobre necesidades de competencias requeridas en la Gerencia de Servicios de Alimentación y Nutrición. Mérida 2005.

Competencias	Poco Necesario	Necesario	Bastante Necesario	Muy Necesario	Total N°
		%	%	%	%
Diseño y manejo de programas computarizados que permitan una adecuada planificación alimentaria		11,5	21,3	67,2	61
Establecimiento de procesos contables que garanticen un adecuado cálculo de costos		34,4	19,7	45,9	61
Conocimiento de normas vigentes para el mantenimiento del orden, higiene y seguridad		14,8	27,9	57,4	61
Diseño de sistemas de protección de alimentos		18,0	36,1	45,9	61
Diseño y aplicación sistemas de calidad y control para mantener la fluidez del proceso y el producto según las especificaciones		19,7	36,0	44,3	61
Aplicación de técnicas y recursos para la adecuada negociación y resolución de conflictos		27,8	27,9	44,3	61
Conocimiento de economía, y aspectos legales aplicables a los servicios de alimentación		21,3	34,4	44,3	61
Aplicación de mercadeo de productos y servicios de alimentación		32,8	23	44,2	61
Gestión del conocimiento en cuanto al proceso de investigación y desarrollo		24,6	31,1	44,3	61
Aplicación de técnicas científicas de preparación de alimentos	3,3	31,1	27,9	37,7	61
Capacitación en ceremonial y protocolo	9,8	49,2	24,6	16,4	61
Toma de decisiones estratégicas oportunas acorde a los cambios constantes		21,3	18,0	60,7	61

Fuente: Encuesta AD HOC



Fuente: Encuesta ADHOC

Figura 2. Participación en estudios de 4to nivel en el área de Gerencia de Servicios de Alimentación y Nutrición.

Discusión

La ULA por ser una institución de formación educativa los profesionales que ahí laboran se encuentran estimulados a realizar estudios de postgrado, aunado a ello existe el factor incentivo, ya que en dicha universidad para que el profesional ascienda, tienen que realizar estudios de cuarto y quinto nivel.

Es importante resaltar, la situación que se presenta en Corporsalud, donde la totalidad de nutricionistas no han realizado estudios de cuarto nivel, y son quienes tienen a su cargo los SA ya que laboran en toda la red hospitalaria del Estado Mérida, traduciéndose esta situación en un riesgo sobre la disminución de la calidad del servicio ofrecido que satisfaga las necesidades alimentarias y nutricionales del paciente.

Existen diversas ventajas para un servicios de alimentación el hecho de conocer y aplicar programas computarizados, entre las cuales se tiene: reducción de los costos debido a que se logra un mayor control de inventarios, hay reducción de desperdicios debido a una mejor proyección, aumenta la productividad porque se reduce el tiempo empleado en tareas rutinarias y repetitivas. Por otra parte, mejora las actividades administrativas ya que se realizan informes exactos y oportunos, hay mejor información para la toma de decisiones, la planificación, y organización más efectiva; aumento de la capacidad del producto porque se da un mejor uso de las recetas, mejor control de las preparaciones, mejores compras de alimentos; genera mayor motivación del personal ya que, hay mejor organización, se desarrolla el sentimiento de orgullo por trabajar en un ambiente moderno, facilita el adiestramiento; y por último se puede producir un aumento y simplificación de los programas de enseñanza, se ahorra espacio de almacenamiento de información y aumenta la cantidad y la calidad de la investigación (8).

En los servicios de alimentación se hace imprescindible el manejo de procedimientos contables que de alguna manera permita la calidad en los procesos de información, por lo que juega un papel muy importante en la eficiencia de los mismos, ya que muchas de las decisiones tomadas son con base a resultados o productos de los procesos contables (9). A nivel hospitalario, la contabilidad analítica constituye una gran herramienta de la gestión clínica que permite desglosar los costes de todos los recursos sanitarios que se utilizan en la práctica clínica (personal, material

inventariable, material consumible, gastos fijos, amortizaciones,...) y relacionarlos con la actividad asistencial (10). Conociéndose de esta manera los diferentes costos, entre ellos los generados por el servicio de alimentación.

Uno de los grandes problemas presentes en dichos servicios es la morbilidad (cantidad de personas que se enferman al año), ya que eso hace que los empleados se ausenten de sus puestos y acarrea gastos para la organización, lo cual implica una baja en la producción por otra parte se produce el riesgo de la aparición de enfermedades por intoxicación alimentaria que afectan principalmente a los grupos vulnerables especialmente a los niños, como se señala en un estudio realizado en Bucaramanga Colombia (11) en donde se muestran marcadas deficiencias higiénico sanitarias en los servicios de alimentación de los hogares infantiles, en consecuencia, se hacen evidentes la necesidad de realizar un control sanitario estricto y permanente por las autoridades competentes, la implementación de los programas del plan de saneamiento básico y la capacitación en buenas prácticas de manufactura de todas las personas involucradas en el proceso de la manipulación de alimentos, que puedan garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos para proteger la salud y bienestar de la población infantil. La puesta en práctica de programas de seguridad constituye en la actualidad de primer orden en las empresas para disminuir el nivel de peligrosidad que entrañan los riesgos existentes en cada una de las áreas y procesos que se efectúan. A su vez, su existencia está directamente relacionada con el logro de elevados niveles de eficiencia, eficacia y competitividad (12).

De ahí la importancia de poner en práctica los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de servicios de alimentación, para adoptar las medidas adecuadas, para prevenir accidentes con el uso de los equipos y materiales de trabajo, así como a organizarlos de tal manera, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores. A la higiene y seguridad industrial la apoyan leyes como la ley orgánica del ambiente 1976 (13) y hasta el código penal 2005 (14), puede ser usado como medio de defensa o marco en la higiene y seguridad. Cuenta con disposiciones existentes en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 2000 (15), así como tratados y convenios internacionales, el mismo sistema jurídico venezolano tiene normas que rigen condiciones aptas y medio ambiente de trabajo.

La mayoría de los países latinoamericanos experimentan los efectos de un proceso de urbanización intensivo y desordenado, originando el aumento del comercio

ambulatorio, en el que destaca la venta de comidas y una creciente industria informal de alimentos, que han superado la capacidad de control de las autoridades. Esta situación ha provocado el deterioro de las condiciones higiénico sanitarias de la producción y comercialización de los alimentos, facilitando su contaminación (16). De esta situación no escapan los SA, ya que por considerarse áreas especializadas, tienen la necesidad de actuar en defensa del usuario y garantizar que los alimentos y bebidas sean inocuos. En un establecimiento de alimento es imprescindible la correcta aplicación de un programa de limpieza y desinfección para mantener buenas condiciones higiénico-sanitarias, por lo que su confección debe tener una base científico-técnica actualizada (17). Por ello, resulta importante contar con un sistema de protección y control de alimentos de carácter integral, que abarque los aspectos sanitarios y nutricionales, lo que provocará una modificación favorable en el perfil epidemiológico de las enfermedades transmitidas por alimentos y la desnutrición asociada a ellas. Para lo cual se hace imprescindible capacitar al recurso humano involucrado en operaciones y/o manipulación alimentaria generando conocimiento y responsabilidades.

El otorgamiento de los productos o servicios que se ofrecen con calidad total requiere el establecimiento de sistemas o parámetros que permitan identificar en cada uno de los procesos o productos finales si lo diseñado originalmente se aplicó de manera íntegra y en caso de detectarse inconsistencias, definir las medidas pertinentes para dar continuidad en la mejora de los procesos, de manera que se garantice la calidad total (1). Por lo tanto, es importante que los profesionales en los SA adquieran un compromiso de calidad que incluya tanto la acreditación ISO 9000-2000 como el Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (HAPPCC) y de esta manera mantener un control exhaustivo y estricto sobre los alimentos servidos en sus instalaciones, garantizando la identificación, localización, evaluación y control de los posibles riesgos de contaminación de los alimentos, así como la elaboración, supervisión y análisis de los menús, garantizando el equilibrio nutricional y su variabilidad (18). En Cuba se ha prestado atención al perfeccionamiento de un sistema de control sanitario de alimentos y a la implantación de un registro, por los cambios de mercado y el incremento de empresas de alimentos. La implantación de este sistema de calidad, logra un mejor servicio a los usuarios y una disminución en la necesidad de recursos a mediano plazo, acercándose a las grandes metas de la institución (19).

La conflictividad se produce cuando hay un choque de intereses o cuando dos o más personas compiten por objetivos o recursos que son percibidos como incompatibles. Estos choques o disputas, cuando se producen

entre personas razonables, se pueden abordar mediante fórmulas de mediación para llegar a alcanzar puntos de acuerdo o programas de intervención en diferentes ámbitos que deben incorporarse como objetivos dentro del Proyecto de Centro para desarrollarlos (20). Los SA enfrentan una compleja realidad por lo que el desarrollo de sistemas integrados de administración de conflictos, diseñados a partir de sus propias necesidades, basados en información proveniente de personas de todos los niveles organizacionales y con observación cuidadosa de los valores sociales y culturales de la organización y de su entorno, lograrán prevenir simultáneamente tanto los conflictos internos como externos, traduciéndose en mejores relaciones tanto con los proveedores como con el personal y los usuarios, garantizándose el alcance de los objetivos (21).

Desde el punto de vista de los SA el interés se centra en cómo obtener el máximo nivel de bienestar dados los recursos disponibles que por lo general son escasos. La decisión fundamental a la que se enfrentan estas organizaciones es también entre los deseos casi ilimitados de sus usuarios por el servicio y los recursos limitados con que se cuenta para satisfacerlos. Por ello, es fundamental el conocimiento de principios de economía para el estudio de la decisión del profesional sobre qué producir, cómo producirlo y para quién producir (22).

En cuanto al conocimiento sobre los aspectos legales, en los SA es importante garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos y proteger así la salud de los usuarios, lo anterior representa una de las metas que debe plantearse el profesional a cargo de dichos servicios. Todo personal de la salud y en especial el profesional de la Nutrición debe tener conocimiento de todas las legislaciones alimentarias de Venezuela (23). La seguridad del alimento se ha convertido en una prioridad de las autoridades legislativas europeas; en Grecia se aprobó una Ley sobre la seguridad del alimento en la cual se promueve la misma y se informa a los consumidores sobre cualquier cambio o desarrollo en el alimento y en el sector de la salud (24).

Los productos y servicios deben llegar en forma adecuada a sus consumidores, permitiendo el intercambio de los mismos, así como la organización entre las organizaciones y los consumidores, por ello, el objetivo fundamental de todo SA es obtener un egreso constituido por una mezcla de producto-servicio, que tenga la calidad que desea el usuario y que lo haga sentir satisfecho (8). Por otra parte, el lenguaje de la publicidad y el etiquetado promocional de los alimentos convencionales está muy influido por una visión medicalizada de la nutrición; dada su importancia económica y comercial, el etiquetado y la publicidad alimentaria están regulados por ley en casi todos los países.

La diversidad de tópicos publicitarios es una consecuencia de la aplicación del proceso de mercadeo, dando a conocer la multidimensionalidad de la alimentación, que posee valores nutritivos, gastronómicos y sociales (25).

La investigación nutricional y alimentaria tanto en SA para sanos como a nivel hospitalario reviste gran importancia para el desarrollo de dichas ciencias, ya que los resultados tendrán su aplicación en el ser humano, en la mejora de su nivel alimentario y nutricional. Sin embargo, son muy reducidas las investigaciones. Se necesita investigar para poder realizar un trabajo más eficiente de la actividad científica y de la capacitación. La Sociedad Cubana de Nutrición Clínica, (26) señala que es en este contexto donde se considera a la investigación científica, como un conjunto de acciones planificadas, ejecutadas con la finalidad de resolver un problema determinado produciendo conocimientos prácticos. La investigación y el desarrollo a nivel de SA debe ser trabajo de equipo, coordinado y eficiente, con objetivos definidos y alcanzables, para dar respuesta no sólo a los problemas que se presenten en el servicio, sino también a la comunidad, que sean incluso extrapolables a otros servicios de alimentación; para complementar con la gerencia de proyectos en nutrición, los cuales se organizan para lograr objetivos que se fijan con la finalidad de resolver un problema o satisfacer una necesidad (27).

Es importante resaltar la opinión de “poco necesario” en la aplicación de técnicas científicas de preparación de alimentos, ya que corresponde a los profesionales que están laborando directamente en SA a nivel hospitalario, en donde quizás se necesita la aplicación de técnicas científicas en la preparación de alimentos, para lograr la variabilidad, armonía y presentación adecuada de la alimentación a ese paciente que requiere la modificación en su alimentación por una condición fisiopatológica. Dentro del ámbito hospitalario son muchas las situaciones que pueden proporcionar placer al paciente y la alimentación es sin duda, una de ellas; conocer la aceptación de las dietas servidas en el hospital es una de las maneras de introducir modificaciones que mejoren la calidad del servicio ofrecido al paciente hospitalizado, previniendo complicaciones derivadas de una nutrición incorrecta y mejorando la estancia hospitalaria (28). La aplicación científica en preparación de alimentos trabaja en la conservación de las propiedades de los alimentos y las posibilidades de mejorar la presentación y garantizar la variabilidad; también trata de hacer llegar al usuario una información veraz, de dichas propiedades donde las alegaciones de salud sean expresivas de la realidad y no una falacia apoyada en comunicaciones faltas de rigor científico (29).

El porcentaje de “poco necesario” en la capacitación en ceremonial y protocolo, puede explicarse, si se toma en consideración que la presente investigación se realizó en instituciones de orden público. Algunos profesionales consideraron que la capacitación en ceremonial y protocolo está más relacionada a los servicios de alimentación de carácter privado, en donde quizás se requiera la aplicación de estas técnicas, bien sea porque se atiende a una población más exigente o con un nivel sociocultural alto, o que se trate de *servicios de alimentación* con fines de lucro.

En la actualidad, la capacitación en protocolo y ceremonial, se ha posicionado como una indispensable herramienta de la comunicación más refinada; estableciendo los parámetros necesarios para una adecuada expresión del poder en el ámbito oficial y empresarial. La aplicación de la normativa protocolar, adquiere una especial relevancia, dado que se proyecta como expresión concreta de los valores que identifican a una institución, el acercamiento respetuoso y cordial con los diversos públicos (30).

Cualquier institución que brinde bienes y servicios, continuamente está sujeta a cambios tanto en el ambiente interno como el externo que conlleva en muchas ocasiones a modificar la planificación del proceso productivo, trayendo como consecuencia la toma de decisiones rápidas y oportunas para solventar cualquier problemática existente, que pudiera distorsionar el rumbo adecuado de la institución. A nivel de SA, en donde las situaciones son complejas, requieren de soluciones acordes al problema presentado, debiéndose, de igual manera, analizar la repercusión de la decisión que se tome, ya que su efecto se reflejará en todas las operaciones concernientes al proceso productivo (1). La información e innovación son las herramientas fundamentales en la toma de decisiones de cualquier institución tomando en cuenta tres dimensiones: racionalidad, interacción y asertividad. De ahí que la toma de decisiones indica que un problema o situación es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones (31,32).

Estos resultados se podrán, utilizar para dar a conocer a la directiva de las diferentes instituciones la necesidad de adquisición de las competencias determinadas en el área de Gerencia de SA y Nutrición; además de tomar en consideración los mismos, para completar el estudio sobre los requisitos mínimos que sirva de base para la realización del diseño curricular de la Especialidad en Gerencia de Servicios de Alimentación y Nutrición, adscrito a la Escuela de Nutrición y Dietética de la Universidad de Los Andes.

Agradecimiento

A la Profesora Janeth Mora por su valiosa colaboración en la asesoría estadística. A las Instituciones IAANEM, IAHULA, MED, Corposalud y ULA.

Referencias

- Guerrero C. Administración de alimentos a colectividades y servicios de salud. 1ra ed. México: McGraw-Hill Interamericana editores; 2001.
- Labraña A, Durán E, Soto D. Competencias del nutricionista en el ámbito de atención primaria de salud. *Rev Chil Nutr.* 2005;32 (3): 239-246.
- Guerrero A. El enfoque de las competencias profesionales: una solución conflictiva a la relación entre formación y empleo. *Revista Complutense de Educación* 2000, 10 (1):335-360.
- De Sousa M. Análisis de necesidades de entrenamiento basado en el modelo de competencias. [tesis Magistral]. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez: Caracas; 2001.
- DEP Consultoría Estratégica. Análisis de competencias profesionales de los educadores y educadoras en el tiempo libre especializados en el comedor escolar. [monografía en línea]. España: Fundación Catalana de l'Esplai; 2005 [acceso 30 de Noviembre de 2005]. Disponible en: <http://www.educaweb.com/esp/servicios/monográfico>.
- Yáber G. Investigación y aplicación en postgrados de gerencia. Ponencia presentada en el taller de gerencia e investigación en postgrado. En: Libro de Ponencias: Taller de Gerencia e investigación de Postgrado. Barquisimeto Venezuela; XLII sesión ordinaria del núcleo de autoridades de postgrado; 2001.
- Tamayo M. Proceso de investigación científica. 4ta ed. México: Editorial Limusa; 1998.
- Tejada B. Administración de Sistemas de Servicios de Alimentación. 1ra ed. Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia; 1992.
- Lara O. Análisis Financiero y Contable. [sede web]. Chiapas México: gestiopolis.com; 2004 [actualizado 4 de Marzo de 2006; acceso 11 de Marzo de 2006] [aproximadamente 2 pantallas]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/Canales4/fin/anfincont.htm>.
- Alvarez J, Monereo S, Ortiz P, Salido C. Gestión en Nutrición Clínica. *Rev Nutr Hosp.* 2004 ; 19 (3):125-134.
- Vazquez de Plata G, Gomez de Avellaneda E, Gamboa E. Condiciones higiénicas sanitarias de los Servicios de Alimentación en instituciones infantiles del instituto Colombiano de bienestar familiar de Bucaramanga Colombia. *Rev Cub Aliment Nutr* 2007; 17 (1): 23-33.
- Mejías S. Medición del desempeño en programas de seguridad: un eficaz instrumento de evaluación en empresas turísticas. *Rev Gestión de Hoteles.* 2006;67:64-69.
- Ley Orgánica del Ambiente. Congreso de la República de Venezuela. Gaceta Oficial N° 31.004 del 16 de Junio de 1976.
- Ley de Reforma Parcial del Código Penal. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 5.763 del 16 de Marzo de 2000.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial extraordinaria N° 5.453 del 24 de Marzo de 2000.
- Muñoz B, Palomino J. Implementación de un sistema municipal de control de alimentos. En: Morón C (ed). Guía para la Gestión Municipal de programas de Seguridad Alimentaria y Nutrición. 1ra ed. Santiago de Chile: FAO; 2001. p. 115-173
- Torres A, De Peralta O, Valdés T. Guía para la confección de programas de limpieza y desinfección en establecimientos de alimentos. *Rev Cub Aliment Nutr* 2002; 16 (1): 77-80.

18. Voehl F, Jackson P, Ashton D. ISO 9000 Guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas. 1ra ed. México D.F: McGraw-Hill Interamericana editores; 1998.
19. Almaral O, Martínez M, Aramillo J. Gestión de la calidad en los servicios especializados en Nutrición e Higiene de los alimentos. *Rev Cub Aliment Nutr* 2004; 12 (1): 64-70.
20. Álvarez L, Rodríguez T, Torío S, Viñuela M. El manejo de la conflictividad en los centros mediante la aplicación de programas integrados. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. [revista en Internet] 2002 [acceso 15 de Julio de 2007]; 5(5) ISSN 1575-0965. Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/saturno.serbi.ula.ve/servlet/articulo?codigo=306756>.
21. Sánchez F. La mediación: instrumento de solución de conflictos. [monografía en línea]. Florida USA: Inter-mediacion INC; 2005 [acceso 29 de Marzo de 2006]. Disponible en: http://www.legalinfo-panama.com/articulos/articulos_23a.htm
22. Bergara M, Berretta N, Della Mea U, et al. La economía como ciencia social. En: Tansini R, editor del libro. *Economía para no economistas*. 2da ed. Montevideo Uruguay; 2003. p. 13-29.
23. De Andrade Reyes M, Dora, F. Proyecto Sistema Regional de información sobre Normativas Alimentarias. 1ra ed. Caracas Venezuela: PANALIMENTOS OPS/OMS; 2003.
24. Varsakas T, Tsigarida E, Apostolopoulos C, Vassiliadou D, Jukes D. The role of the Hellenic food safety authority in Greece-Implementation Strategies. *Journal Food Control* Volume 17, 2006, pages 957-965, doi: 10.1016. [en línea] [acceso 15 de Julio 2007]. Disponible es: <http://www.sciencedirect.com>.
25. Díaz J. Lenguaje y reclamos de salud en la publicidad de los alimentos. *Rev. Análisis* 2003;217-224.
26. Rodríguez O, Menéndez A. La investigación en alimentación y Nutrición: actores, roles, estrategias de desarrollo. *Rev Cub Aliment Nutr* 2007; 17 Supl 1: 20-28.
27. Gutiérrez P. Fundamentos de la Gerencia de Proyectos en Nutrición. *Rev Cub Aliment Nutr* 2001;15(1): 55-61.
28. Guillén N, Torrentó M, Alvadalejo R, Salvadó J. Evaluación de la aceptación de los menús servidos en el Hospital Universitario de Sant Joan de Reus. *Rev Nutr Hosp* 2004; 19(5):277-280
29. Morón C, Calderón T. La elaboración de guías alimentarias basadas en alimentos en países de América Latina. En: Libro de Ponencias: Taller sobre guías alimentarias basadas en alimentos y educación en nutrición para el público. Quito Ecuador; FAO Instituto Internacional de Ciencias de la Vida; 2003.
30. Citrullo S. La importancia del ceremonial y protocolo. [sede web]. Argentina: ceremonial meetings; 2004 [actualizada 11 de Febrero de 2006; acceso 29 de Marzo de 2006]. Disponible en: <http://www.ceremonialmeetings.com>.
31. Gabaldón F. Gerencia de organizaciones de servicio. 1ra ed. Mérida Venezuela: Consejo de Publicaciones ULA; 2003.
32. García A, Sánchez J. Innovación y toma de decisiones estratégicas: Implicaciones para el rendimiento. *Revista de Psicología social aplicada*. 2002;11(2):81-100.

Recibido: 15-11-2006

Aceptado: 30-07-2007