Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hospitalidad y Hotelería

Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Hospitalidad y Hotelería

Autoras:

María Emilia González Reinoso
CI: 0107645855
Correo electrónico: emiliagonzalezrs@gmail.com

Paulina Estefanía Sucuzhañay Samaniego
CI: 0105777981
Correo electrónico: pauly14_99@hotmail.com

Director:

Mg. Lourdes Monserrath Sánchez Rodas
CI: 0103106043

Cuenca, Ecuador

21-noviembre-2022

Resumen

El presente proyecto surgió de la necesidad de manejar procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador. La aplicación de este tipo de procesos en el ámbito de la salud tiene vital importancia, ya que el trato brindado a los pacientes influye en el transcurso de su recuperación. Para lograr aquello, los autores se han propuesto realizar un diagnóstico de la situación actual, puntualmente en el área de hospitalización, por medio del análisis de información secundaria facilitada por el establecimiento y la aplicación de instrumentos de evaluación, tales como: encuestas a los pacientes y entrevistas dirigidas al personal de esta área. Por consiguiente, los datos cuantitativos fueron procesados por medio del software Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS, mientras que, los datos cualitativos se interpretaron a través de un análisis narrativo. La información resultante fue provechosa para la determinación y propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente, necesarios para el Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización-, fortaleciendo la calidad de sus servicios y mejorando el desempeño de su personal. Se finaliza este estudio, con la propuesta sólida de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente de forma teórica-gráfica, por parte de los autores para uso del establecimiento médico mencionado.

Palabras clave: Procesos de Hospitalidad. Servicio. Hotelería. Hospital. Cuenca.

Abstract

The present intervention project arose from the need to propose hospitality processes in the hospitalization area for San Juan de Dios Hospital, Cuenca-Ecuador. The application of these processes in the field of health is vital, since the treatment provided to patients influences the course of their recovery. To achieve this, the authors have proposed to make a diagnosis of the current situation, punctually in the area of hospitalization, through the analysis of secondary information provided by the establishment and application of evaluation instruments, such as: patient surveys and interviews aimed at staff in this area. Consequently, the quantitative data were processed using Microsoft Excel software and the SPSS statistical program, while the qualitative data were interpreted through a narrative analysis. The resulting information was useful for the determination of general guidelines and proposal of hospitality processes in rooms, reception and customer service, necessary for San Juan de Dios Hospital -hospitalization area-, strengthening the quality of its services and improving the performance of its staff. This study is finalized, with the solid proposal of hospitality processes in rooms, reception and customer service in a theoretical-graphic way, by the authors for the use of the aforementioned medical establishment.

Keywords: processes, hospitality, service, hospitality, hospital, Cuenca

Trabajo de Integración Curricular, Proyecto de Intervención: “Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador”

Autor(es): María Emilia González Reinoso, Paulina Estefanía Sucuzhañay Samaniego

Dirección: Mg. Lourdes Sánchez Rodas

Certificado de Precisión UIC-LicHtl-258

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.

_____

guido.abad@ucuenca.edu.ec

Cuenca, 30 de junio de 2022

Elaborado por: GEAV _____

cc. Archivo Enviado por correo electrónico a director de trabajo de titulación por emergencia sanitaria COVID19.

Índice general

Resumen 2

Abstract 3

Cláusulas 10

Agradecimientos 14

Dedicatorias 15

Introducción 17

CAPÍTULO 1 18

Diagnóstico de la situación actual del Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización- en relación a la hospitalidad 18

1.1. Marco teórico 18

1.2. Antecedentes y características actuales del Hospital San Juan de Dios 25

1.3. Métodos y técnicas de trabajo 31

1.4. Diagnóstico del área de hospitalización 35

1.4.1. Análisis narrativo 35

1.4.2. Resultados de las encuestas 45

1.4.3. Discusión 61

CAPÍTULO 2 66

Definición de los lineamientos y operatividad en habitaciones, recepción y atención al cliente según las características del Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización- 66

2.1. Lineamientos y operatividad generales para el área de hospitalización 66

2.1.1. Funciones y actividades en habitaciones 75

2.1.2. Funciones y actividades en recepción 80

2.1.3. Funciones y actividades en atención al cliente 88

CAPÍTULO 3..... 91

Desarrollo de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente para el Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización-..... 91

3.1. Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente 91

3.1.1. Procesos de hospitalidad en habitaciones 94

3.1.2. Procesos de hospitalidad en recepción..... 110

3.1.3. Procesos de hospitalidad en atención al cliente..... 128

Conclusiones 132

Recomendaciones 133

Bibliografía..... 134

Anexos 138

Índice de tablas

Tabla 1: Nómina del personal 29

Tabla 2: Consulta externa 30

Tabla 3: Funciones y actividades del responsable de hotelería 72

Tabla 4: Funciones y actividades del personal de habitaciones 76

Tabla 5: Funciones y actividades del personal de recepción 80

Tabla 6: Funciones y actividades de la directora médica en atención al cliente 89

Tabla 7: Lista de procesos de hospitalidad que contiene la propuesta 91

Índice de figuras

Figura 1: Localización del Hospital San Juan de Dios 25

Figura 2: Organigrama de Asogalenica S.A. 28

Figura 3: Resumen de procesamiento de casos 46

Figura 4: Estadísticas de fiabilidad en preguntas con escala de Likert y dicotómicas 46

Figura 5: Género de pacientes del área de hospitalización 47

Figura 6: Edad de los pacientes del área de hospitalización 48

Figura 7: Procedencia de pacientes 49

Figura 8: Nivel de estudios de los pacientes del área de hospitalización 50

Figura 9: Recurrencia de ingreso por paciente 51

Figura 10: Registro de ingreso y proceso de salida de pacientes 52

Figura 11: Presentación de la habitación y cuarto de baño 53

Figura 12: Amabilidad y trato recibido por parte del personal 54

Figura 13: Facilidad de comunicación del personal 55

Figura 14: Rapidez del personal 56

Figura 15: Profesionalismo del personal 57

Figura 16: Atención del personal al acompañante 58

Figura 17: Amenities 59

Figura 18: Elección y recomendación del paciente 60

Figura 19: Organigrama actual del área de hospitalización del Hospital San Juan de Dios 67

Figura 20: Propuesta de organigrama de departamentos para el área de hospitalización 68

Figura 21: Propuesta de organigrama por cargos con respecto al departamento de habitaciones para el área de hospitalización 69

Figura 22: Propuesta de organigrama por cargos con respecto al departamento de recepción para el área de hospitalización 70

Figura 23: Proceso de limpieza de habitaciones y cuartos de baño después de la salida del paciente 97

Figura 24: Proceso de limpieza de habitaciones y cuartos de baño antes del ingreso del paciente 100

Figura 25: Proceso de limpieza de habitaciones y cuartos de baño durante la estancia del paciente 103

Figura 26: Proceso de devolución de objetos olvidados 106

Figura 27: Procesos de daños y/o averías en habitaciones y cuartos de baño 109

Figura 28: Proceso de contestación de llamadas telefónicas en recepción 112

Figura 29: Proceso de atención general al paciente 115

Figura 30: Proceso de seguridad al hospital 118

Figura 31: Proceso de ingreso del paciente al área de hospitalización 121

Figura 32: Proceso de acomodación del paciente en habitaciones 123

Figura 33: Proceso de salida del paciente del área de hospitalización 127

Figura 34: Proceso de solución de reclamos 130

Índice de fichas

Ficha 1: Limpieza de habitaciones y cuartos de baño después de la salida del paciente. 94

Ficha 2: Limpieza de habitaciones y cuartos de baño antes del ingreso del paciente 98

Ficha 3: Limpieza de habitaciones y cuartos de baño durante la estancia del paciente . 101

Ficha 4: Devolución de objetos olvidados 104

Ficha 5: Daños y/o averías en habitaciones y cuartos de baño..... 107

Ficha 6: Contestación de llamadas telefónicas en recepción 110

Ficha 7: Atención general al paciente en recepción 113

Ficha 8: Seguridad al hospital..... 116

Ficha 9: Ingreso del paciente al área de hospitalización 119

Ficha 10: Acomodación del paciente en habitaciones..... 122

Ficha 11: Salida del paciente del área de hospitalización 124

Ficha 12: Solución de reclamos 128

Anexos

Anexo 1: Misión y visión del Hospital San Juan de Dios 138

Anexo 2: Cifras históricas de ingresos del área de hospitalización durante el año 2021 139

Anexo 3: Formato de la entrevista 140

Anexo 4: Formato de la encuesta 147

Anexo 5: Formato de checklist..... 153

Anexo 6: Formato de objetos olvidados 156

Anexo 7: Formato de daños y/o averías 157

Anexo 8: Formato de registro de mantenimiento..... 158

Anexo 9: Formato de reclamo..... 159

Anexo 10: Diseño aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad 160

Cláusula de Propiedad Intelectual

María Emilia González Reinoso, autora del trabajo de titulación "Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 21 de noviembre de 2022

Emilia G.R

María Emilia González Reinoso

C.I: 0107645855

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

María Emilia González Reinoso en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 21 de noviembre de 2022

Emilia G.R

María Emilia González Reinoso

C.I: 0107645855

Cláusula de Propiedad Intelectual

Paulina Estefanía Sucuzhañay Samaniego, autora del trabajo de titulación "Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 21 de noviembre de 2022

Paulina Estefanía Sucuzhañay Samaniego

C.I: 0105777981

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Paulina Estefanía Sucuzhañay Samaniego en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 21 de noviembre de 2022

Paulina Estefanía Sucuzhañay Samaniego

C.I: 0105777981

Agradecimientos

Agradecemos principalmente a nuestras familias, por apoyarnos incondicionalmente en cada momento de esta etapa y a todos quienes compartieron con nosotras este camino. A nuestros maestros de carrera, por contribuir positivamente al desarrollo de este proyecto e incentivarnos a salir de nuestra zona de confort, en especial, a la Mg. Lourdes Sánchez, por su apoyo incondicional y confianza en nuestras capacidades y conocimientos. Agradecemos también al Hospital San Juan de Dios, por recibirnos con los brazos abiertos para desarrollar nuestro proyecto y permitirnos demostrar nuestro potencial profesional. Finalmente, a la Universidad de Cuenca, por posibilitar nuestro desempeño académico en sus aulas y brindarnos oportunidades para confirmar nuestra verdadera vocación profesional.

Dedicatorias

De: María Emilia González

Este trabajo va dedicado especialmente a mi papito, Edinson, quien desde hace algunos meses ya no está conmigo físicamente, pero es y será siempre la persona más importante en mi vida, lo llevo siempre en mi corazón, gracias a él, a todo el cariño que supo darme a lo largo de mi vida y a sus valiosos consejos, mis aspiraciones siguen intactas a pesar de su dolorosa ausencia.

A mi abuelo, Adolfo Reinoso, quien desde siempre anheló mi realización profesional, estoy segura que desde el cielo, está orgulloso de todo mi esfuerzo.

A mi madre, Marlene, por su cariño, su apoyo constante y por velar siempre por mi bienestar, eres lo más importante para mí.

A mis hermanos, Edi, gracias por ser mi ejemplo a seguir y por inspirarme a cumplir mis sueños, y a Paúl, por ser mi mejor amigo y motivarme a ser mejor cada día. A los dos, les agradezco por su amor, protección y soporte incondicional, los adoro, son los mejores del mundo.

A mi mejor amiga Marcela, por su amistad tan valiosa y sincera de tantos años, por sus ánimos y por todo su cariño.

A mi novio y amigo, Paúl, gracias por ser mi apoyo incondicional durante mi vida universitaria, y por estar a mi lado cuando más lo necesité, te amo.

Por último, expreso mi cariño por mi mascota Koko, por ser mi compañía en largas noches dedicadas a este proyecto.

Los amo, gracias por todo su apoyo y por formar parte de mi vida.

De: Paulina Sucuzhañay Samaniego

Dedico este proyecto:

A mis padres, Paulina y Manuel, por haberme forjado como la persona que soy hoy en día, definitivamente son el motor de mi vida, ustedes, me han enseñado a salir adelante y luchar por lo que quiero a pesar de las adversidades.

Gracias por apoyarme en cada paso y por llenarme de mucho amor, por siempre alentarme con sus palabras cuando más lo necesitaba: “tú eres una persona muy capaz y yo sé que lo puedes lograr, siempre positiva, hija mía”. Esa frase llena de amor, sepan que siempre me ha dado la fuerza para enfrentarme a mis miedos.

A mis hermanos, Agustín y Paul, por su cariño enorme, consejos, cuidado y protección. Ustedes, me han motivado desde niña para continuar con mis sueños.

A mis abuelitos, que desde niña me inculcaron el amor a Dios y me enseñaron a ser valiente en cada situación.

A mis sobrinos, que han sido mi mayor regalo, y también, me han enseñado a ver la felicidad dentro de las cosas pequeñas.

Por último, a toda mi familia que me ha brindado apoyo incondicionalmente, en ellos he podido ver, el ejemplo de esfuerzo y sacrificio.

Gracias infinitas por todo lo que han hecho por mí. Los quiero mucho.

Introducción

Este proyecto de intervención denominado “Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador”, se planteó con la finalidad de resolver falencias en el desempeño del personal de este establecimiento médico, suscitadas por la falta de procesos de hospitalidad dentro del funcionamiento del área de hospitalización.

Razón por la cual, la integración de las Ciencias de la Hospitalidad dentro del sistema de salud, es esencial para brindar un servicio de calidad, que responda a las necesidades de quienes buscan un lugar para tratar sus condiciones médicas y a la vez, sentirse acogidos en el proceso de su recuperación. De la misma manera, ha sido de vital importancia conocer el criterio interno y externo sobre la atención que ofrece el Hospital San Juan de Dios, para la identificación de aciertos y errores generados al momento de cumplir con sus funciones.

Gracias a este proyecto, se aspira solventar la problemática actual, mediante la integración de una persona responsable del área hotelera dentro de la institución médica para la correcta ejecución de los procesos hospitalarios en conjunto con los procesos propuestos, los mismos que han sido establecidos en relación a conocimientos profesionales de Hospitalidad y Hotelería, lo que demanda a una persona experta en el área.

Es así como, cada capítulo cumple con un objetivo que aporta con la creación de este trabajo, siguiendo una secuencia lógica, que va desde un diagnóstico previo hasta la propuesta final, que dirige a la solución del problema inicial.

CAPÍTULO 1

Diagnóstico de la situación actual del Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización- en relación a la hospitalidad

1.1. Marco teórico

La teoría que fundamenta este proyecto de intervención proporcionará ideas más claras sobre el estudio de la propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, permitiendo construir las bases conceptuales que apoyarán al desarrollo y cumplimiento de los objetivos que se han planteado en el trabajo. Para ello, es importante diferenciar términos que comprenden el campo de la hotelería y la salud, de manera que, se pueda identificar su relación a la hora de la prestación del servicio.

Partiendo del concepto de hospitalidad en el contexto de la salud, “es el trato amable y empático con el paciente, haciendo que su estadía sea la más acogedora, preocupándose por su recuperación” (Salazar, 2020, p. 23). Por su parte y dentro de las Ciencias de la Hospitalidad, “la hotelería debe entenderse como el subsector dentro del ámbito del turismo que se dedica especialmente a ofrecer el servicio de alojamiento, pudiendo complementar esa oferta con alimentación, entretenimiento, entre otros” (Vizcarra & Alberca, 2019, p. 56).

Por otra parte, la hospitalidad es una rama que va más allá de la superación de las enfermedades, razón por la cual, las instituciones tendrán que moldearse a los requisitos que exige el usuario, ya que involucra un conjunto de comportamientos y servicios que intervienen en el proceso de su recuperación. “Un paciente no es un sujeto pasivo de la atención médica o curativa; es una persona cuyas expectativas están modificadas

justamente por la pérdida de la salud y requiere ser tratado con excepcionalidad positiva por la misma razón" (Sicheri, 2016, p. 15).

Por consiguiente, se define al siguiente término base que identifica el tema de este estudio describiendo su relación con el sector de alojamiento:

> Etimológicamente hospital es un término que no se encuentra lejano del término hotel, ya que tanto hotel como hospital tienen su origen en el latín *hospes*, que en español se traduce como anfitrión, en la práctica, ambos ofrecen alojamiento y atención, pero diferenciando características y necesidades de los huéspedes (…). (Vizcarra & Alberca, 2019, p. 56)

La hotelería hospitalaria es un concepto que ha sido aplicado a hoteles y hospitales, involucrando temas relacionados con servicios de salud y alojamiento, en ambos contextos se desarrolla bajo el objetivo principal de precautelar el bienestar del huésped o paciente durante su tiempo de estadía, pues abarcan las mismas atenciones, teniendo en cuenta la importancia en aspectos como procesos en habitaciones y recepción, así como la atención por parte del personal entrenado para ofrecer un servicio de calidad, factor que puede llevar a la satisfacción o insatisfacción del huésped o paciente (Assman, 2015).

Simultáneamente, "la Hotelería Clínica se presenta como alternativa viable y efectiva para enriquecer el proceso de restablecimiento de la salud de un paciente, haciendo que éste transcurra en un ambiente agradable, higiénico y adecuado, desde el punto de vista del confort" (Pineda, Sierra y Lara, 2001, p. 1).

Con base a los argumentos planteados anteriormente se puede mencionar que "la implementación de un servicio hotelero en el servicio hospitalario se debe a que existen similitudes en infraestructura y organización" (Vizcarra, 2019, p. 36).

Hoy en día, los pacientes requieren que la organización y su funcionamiento estén enfocados en sus intereses particulares, proporcionando una especial atención en la interdisciplina, en el servicio personalizado, horarios de atención prolongados, entre otros; con el objetivo de que la organización sea eficiente en sus operaciones a nivel interno (Rodríguez, Dackiewicz y Toer, 2013).

El servicio personalizado se puede definir como satisfacer las necesidades del cliente-paciente durante su estadía mediante un trato especial que considera los gustos y preferencias particulares del mismo (Lozada y Perez, 2017). De acuerdo a Fernández (2018) identifica este tipo de servicio como una estrategia que permite al establecimiento posicionarse favorablemente en el mercado, consiguiendo la satisfacción y la fidelidad de los clientes.

Los profesionales del sector de la salud encargados de la atención y cuidado de los pacientes deben entender que se están tratando con individuos cuyas expectativas han cambiado desde el momento de su hospitalización, lo que provoca un cambio en el servicio. Por lo tanto, el personal de un hospital debe brindar servicios de calidad como aquellas personas que trabajan cumpliendo las necesidades de los huéspedes en establecimientos de alojamiento (Sicheri, 2016).

Tomando en cuenta la importancia de una buena atención al cliente-paciente se considera que “la incorporación de profesionales de la hospitalidad a las instituciones de salud pública y privada puede generar incrementos en el bienestar percibido por los usuarios y el personal de la organización” (Garis, 2016, p. 30).

Además, los niveles del servicio se pueden clasificar en: ofrecido, proporcionado y percibido por el cliente, por ende, el objetivo del establecimiento médico es garantizar que

entre ellos no exista diferencia alguna, manteniendo la excelencia permanente en el servicio (Garis, 2016).

Como ya se conoce, la calidad básicamente radica en la satisfacción de las necesidades de las personas mediante el servicio, existen dos tipos de calidad: la técnica, que es aquella que se basa en proporcionar el bienestar de los pacientes delicados, luego del análisis situacional del balance de ganancias y pérdidas, y por otro lado la calidad sentida que, es subjetiva con respecto a la satisfacción razonable de necesidades luego de hacer uso de servicios (Guamán & Sumba, 2013).

Desde un enfoque hospitalario la calidad asistencial se ha convertido desde un inicio en un término que determina el nivel de probabilidad de los resultados deseados por el paciente, identificando las necesidades de salud de los individuos o de la población en general destinando recursos primordiales a dichos requerimientos. Por otro lado, la alta dirección y las entidades sanitarias trabajan conjuntamente para encontrar un equilibrio entre el rendimiento técnico, la satisfacción de los pacientes y el gasto económico admisible (Torres, López, Cáceres y Espín, 2019). También, los profesionales en la salud aportan a este proceso mediante la práctica médica, mientras que, los pacientes demandan habilidades técnicas, accesibilidad y empatía.

Según Quiroz (2011) menciona que la calidad parte del análisis de los procesos, con el objetivo de encontrar la mejora continua a través de la prestación de servicios y venta de productos con el propósito de satisfacer al cliente externo e interno.

Del mismo modo, es importante mencionar que “la calidad viene de la mano de la estandarización, la sistematización en los procesos y el uso de guías de buena práctica clínica” (Hidalgo & Fernández, 2001, p. 72).

Por ende, la estandarización dará paso a la coordinación y al diseño de los procesos los cuales deben ser trabajados de forma conjunta entre todos los departamentos de la organización, mejorando la comunicación y la participación en la toma de decisiones (Arabus, 2017). Adicionalmente, el desarrollo de esta metodología facilita la detección de errores de los diferentes procesos y posibilita que los directivos establezcan acciones correctivas pertinentes, así como estrategias innovadoras que mantengan el posicionamiento de la empresa dentro del mercado (Acevedo y Conde, 2013).

Cabe recalcar que los procesos no son una actividad, sino una secuencia de las mismas, en donde se ven involucrados diversos departamentos de la organización (Quiroz, 2011). Cuando los procesos dentro de una organización se manejan bajo una planeación acertada se obtendrá una mejora continua a corto, mediano y largo plazo (Avendaño & Cortes, 2016). También, es importante considerar la aplicación de herramientas adecuadas para cada tipo de proceso, de manera que, se lleve a cabo un correcto uso en la estandarización (Avendaño & Cortes, 2016).

Por su parte, los procesos clínicos se refieren a los pacientes con necesidades de salud y características comunes. Además, los tipos de procesos que maneja una unidad de salud se relacionan directamente con su sistema estructural, es decir, sus servicios, instalaciones, personal, capacidad, entre otros (Mora, 2003).

Dentro de aquellos se desprenden procesos más puntuales como los que se desarrollan en la parte operativa de los hospitales, al conocer que son establecimientos de servicio que tienen como prioridad cuidar la salud de sus pacientes, al igual que, mejorar la atención a sus familiares (Quiroz, 2011). Como es el caso de la determinación de lineamientos generales que se deben ejecutar en relación al campo de acción sobre el que

se aplica, con la finalidad de describir etapas, fases y pautas necesarias para llevar a cabo acciones y cumplir objetivos (Garduño, 2009).

Asimismo, el hospital catalogado como una empresa de servicios se conforma de componentes de producción, entre ellos el proceso hotelero que se identifica como el servicio de alojamiento para los pacientes, respondiendo sus necesidades mediante un trato humanizado, satisfactorio y cómodo (Garis, 2016). Según las políticas de cada hotel los procesos deben seguir un orden que garantice su efectividad dentro de la oferta de servicios (Avendaño & Cortes, 2016).

Por consiguiente, y considerando que la calidad exige estándares, es necesario determinar una herramienta como los procesos de hospitalidad en las áreas de habitación, recepción y atención al cliente.

Dentro del sector de alojamiento la parte primordial y que dota de personalidad propia a un establecimiento es la habitación, ya que es el espacio donde el cliente-paciente permanece la mayor parte del tiempo (Jurado, 2019). Esta área tiene la función de acoger al cliente-paciente de la mejor manera posible brindándole una grata experiencia a lo largo de su estadía (Equipo Vértice, 2011). Por estas razones, es necesario que el personal trabaje minuciosamente en la limpieza, mantenimiento y organización de esta zona.

El área de conexión directa a las habitaciones es la recepción, con una ubicación principal y catalogada como el centro de actividad de la empresa (Quiroz, 2011). Este departamento es el primero en establecer contacto con el cliente-paciente desde su llegada o a través de cualquier sistema de comunicación (Jurado, 2019). De la misma forma, se lleva a cabo la reserva de los servicios solicitados, registro de llegada y salida, la atención continua, así como el cargo y cobro de consumos (Navarro, 2008).

Con respecto al contacto directo con el cliente-paciente se destaca el área de atención al cliente, la cual está relacionada íntimamente con la recepción. La atención al cliente-paciente se ha transformado en un componente de peso al momento de diferenciar servicios y productos con características en común (Carrasco, 2013). Al mantener el enfoque en establecimientos de servicio la respuesta inmediata a los requerimientos del mercado es la base para determinar el éxito de la operatividad. Considerando que son los usuarios los que establecen un criterio positivo o negativo sobre el servicio, por ende, es necesario que los mismos se vayan satisfechos con la experiencia recibida (Quiroz, 2011).

Según el Ministerio de Salud Pública del Ecuador manifiesta en el documento denominado Tipología para Homologar Establecimientos de Salud por Niveles (2015) que "los establecimientos del Sistema Nacional de Salud se clasifican por Niveles de Atención y según su Capacidad Resolutiva" (p. 2). Por lo tanto, el Hospital San Juan de Dios de la ciudad de Cuenca-Ecuador está calificado como un establecimiento de segundo nivel de atención perteneciente al apartado de hospital general.

Según el artículo 8 de la Tipología para Homologar Establecimientos de Salud por Niveles manifiesta:

> Art. 8.- El Segundo Nivel de Atención corresponde a los establecimientos que prestan servicios de atención ambulatoria especializada y aquellas que requieran hospitalización. (…) En este Nivel se brindan otras modalidades de atención, no basadas exclusivamente en la cama hospitalaria (…). (Ministerio de Salud Pública, 2015, p. 4)

A partir de esta información se pueden construir los pilares que permitirán desarrollar el presente proyecto en torno a los procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente necesarios en el establecimiento médico mencionado, de manera que se

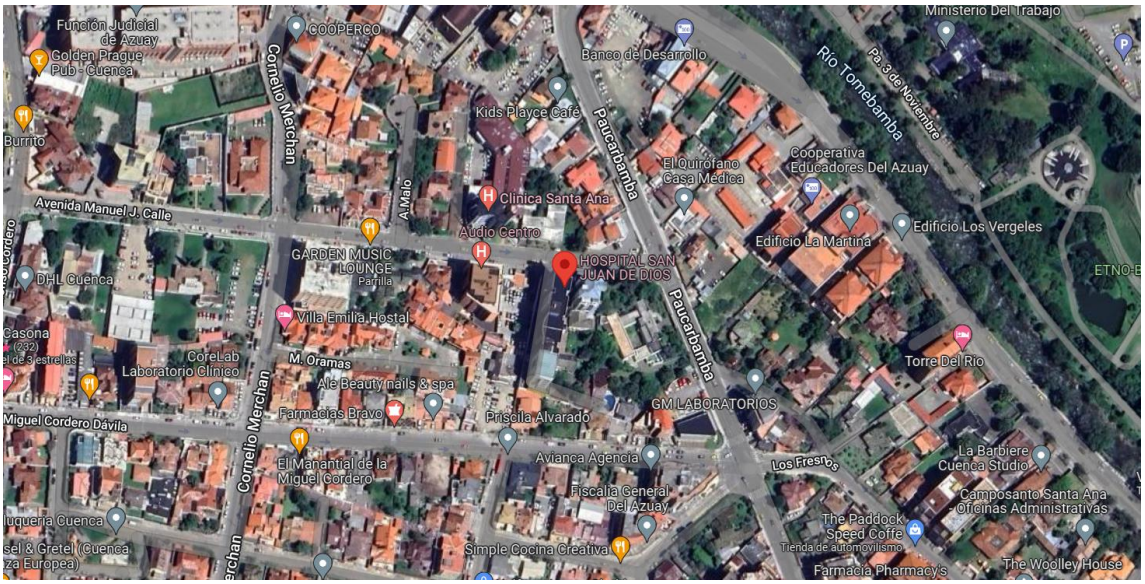
pueda realizar este aporte en beneficio del personal de salud y de los usuarios, poniendo énfasis en temas relacionados a la estandarización, calidad de servicios y comprendiendo correctamente tanto el concepto de hotelería hospitalaria como clínica.

1.2. Antecedentes y características actuales del Hospital San Juan de Dios

El Hospital San Juan de Dios es un hospital privado de segundo nivel de atención ubicado en la Avenida Manuel J. Calle 1-59 y Paucarbamba, en la parroquia Huayna Cápac, cantón Cuenca-Ecuador.

Figura 1

Localización del Hospital San Juan de Dios



Nota. Adaptado de *Hospital San Juan de Dios*, de Google Maps, 2022, https://www.google.com/maps/place/HOSPITAL+SAN+JUAN+DE+DIOS/@-2.9080196,-79.0005847,430m/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x91cd191af7b4299b:0x66622a4a284f4a80!8m2!3d-2.9080142!4d-79.0006115?hl=es. Dominio público.

El representante legal de esta institución es el Dr. Raúl Marcelo Vintimilla Ávila el mismo que ejerce el cargo de presidente ejecutivo y comparte detalles de la creación del Hospital San Juan de Dios, relatando que en el año 2002 se reunió con un grupo de 20 médicos amigos, quienes fundaron la compañía, desde el inicio se planteó el levantamiento de este inmueble en su ubicación actual, cuando aquella era una zona poco poblada, con el tiempo se fue convirtiendo en una zona comercial de edificaciones y posteriormente se determinaron los planos para la construcción de lo que hoy es el Hospital San Juan de Dios. Actualmente el establecimiento se conforma por 76 accionistas.

La empresa Asogalenica S.A. es aquella que se formó y se integró como parte de la administración del hospital, después se dio paso a la venta de consultorios, por lo que muchos médicos de la ciudad los adquirieron convirtiéndolos en consultorios privados, administrados por la empresa correspondiente a la propiedad horizontal. Bajo la sociedad de estas administraciones funciona al público el nombre Hospital San Juan de Dios. Como cualquier institución correctamente constituida, el Hospital San Juan de Dios tiene objetivos claros de servicio que se ven reflejados en su misión y visión (anexo 1).

La edificación del Hospital San Juan de Dios está constituida por 7 plantas, las mismas que se distribuyen de la siguiente manera: la planta baja donde se encuentra ubicado el laboratorio clínico que dispone de tecnología avanzada y equipos automatizados ofreciendo la posibilidad de realizar pruebas de laboratorio general y especializado, la farmacia que cuenta con un stock completo de medicamentos hospitalarios y otros productos de higiene personal, por otro lado, en esta planta también se localizan las oficinas administrativas, caja, recepción, emergencia que tiene en funcionamiento tres cubículos de atención, área de hospitalización que fue inaugurada en la emergencia sanitaria del COVID-19 para atender a los pacientes con casos respiratorios, imagenología y convenios, adicionalmente, el hospital cuenta con dos pisos subterráneos en donde funciona el

parqueadero para uso del personal médico y como servicio complementario para pacientes y acompañantes, recalcando que este espacio es propiedad de personas ajenas a la institución.

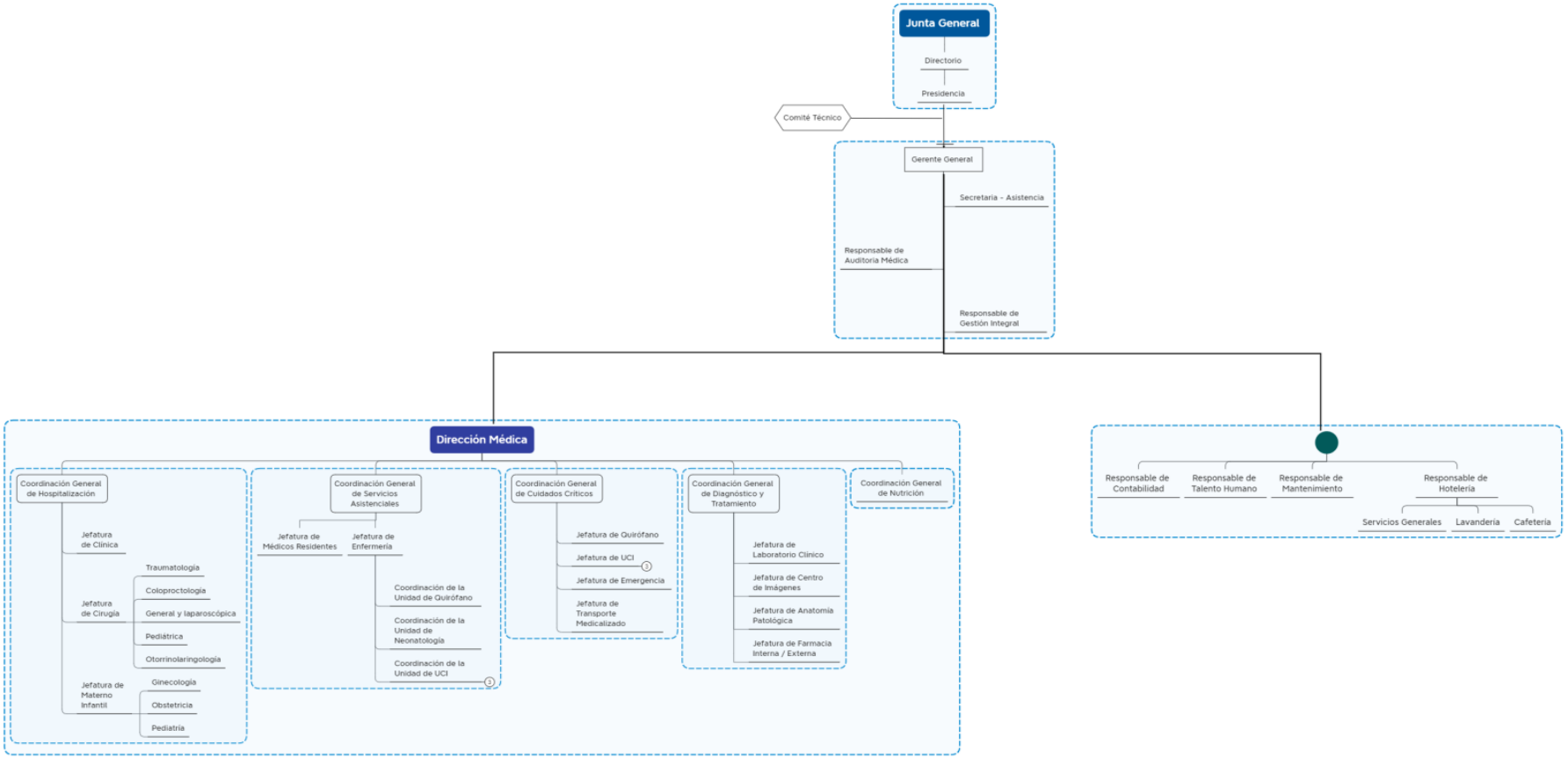
En el primer piso se encuentran cuatro quirófanos amplios, completamente equipados y renovados, listos para llevar a cabo cualquier tipo de intervención quirúrgica. En esta planta también funcionan las áreas de hospitalización y neonatología, esta última dirigida a los recién nacidos distribuida en seis habitaciones. Además, está la unidad de cuidados intensivos (UCI) que posee tres habitaciones.

A partir del segundo piso hasta el sexto piso de este edificio, funcionan 80 consultorios privados, amplios y elegantes de las diferentes especialidades, este espacio está rodeado de pasillos y salas de espera que cuentan con acceso a internet, de manera que la visita de los pacientes se desarrolle con la mayor comodidad posible. Asimismo, en el último piso del hospital se ubica el restaurante-cafetería, en donde se ofrecen desayunos y una variedad de platos a la carta. Finalmente, pone a disposición de sus pacientes servicios complementarios como parqueadero y servicio de imágenes diagnósticas.

A continuación, se presenta información adicional que fue suministrada por el Dr. Raúl Vintimilla, presidente y la Dra. Jessenia Santana, directora médica del Hospital San Juan de Dios.

Figura 2

Organigrama de Asogalenica S.A.



Nota. Adaptado de *Organigrama de Asogalenica S.A.* del Hospital San Juan de Dios, 2022. Sin copyright indicado.

De acuerdo al organigrama presentado, el área de hospitalización está conformada por la Jefatura de Clínica, Jefatura de Cirugía y Jefatura de Materno Infantil. Sin embargo, la Coordinación General de Servicios Asistenciales y la Coordinación General en Cuadros Críticos, también forman parte de esta área de acuerdo a la explicación brindada por la directora médica, ya que todo el personal médico labora conjuntamente en la recuperación del paciente. Cabe recalcar que, la Coordinación General de Cuadros Clínicos no fue tomada en cuenta para el estudio, porque es una zona restringida en donde solamente se permite el paso al personal médico autorizado. Además, el responsable de hotelería que se muestra en el organigrama es un cargo inexistente en el hospital, debido a que la alta dirección tenía planificado integrarlo en los últimos años, pero por temas internos no se llevó a cabo.

También, es necesario señalar que el área de recepción no consta en este documento, debido a que pertenece a la administración correspondiente a la propiedad horizontal, la cual no cuenta con un organigrama actualmente. Sin embargo, se ha tomado como parte del estudio porque tiene una relación directa en la atención al paciente.

Tabla 1

Nómina del personal

Personal	Cantidad
Presidente	1
Gerente	1
Directora médica	1
Médicos residentes	10
Jefe de talento humano	1

Cajera	1
Auxiliar de caja	1
Contadores	2
Laboratoristas	4
Imagenólogo	2
Enfermeras	25
Auxiliares de servicios generales	3
Nutricionistas	5
Personal de limpieza	4
Químicos farmaceúticos	4
Responsable de mantenimiento	1
Auxiliar de cocina	1
Recepcionistas	2
Guardias de seguridad	3

Nota. Elaboración propia con base a la información suministrada por Dirección médica del Hospital San Juan de Dios, 2022.

Tabla 2

Consulta externa

Especialidades	
Cirugía General	Medicina Interna
Cirugía General Laparoscópica	Neumología

Cirugía Oncológica	Neurocirugía
Cirugía Plástica	Nutrición
Cirugía Coloproctología	Odontología
Cirugía Pediátrica	Ortodoncia
Cosmetología	Oftalmología
Dermatología	Otorrinolaringología
Endocrinología	Pediatría
Endocrinología Pediátrica	Psicología Clínica
Fisioterapia	Psicología Clínica Infantil
Gastroenterología	Reumatología
Ginecología y Obstetricia	Terapia de Lenguaje
Medicina Familiar	Traumatología
Medicina General	Traumatología - Ortopedia

Nota. Elaboración propia con base a la información suministrada por Dirección médica del Hospital San Juan de Dios, 2022.

1.3. Métodos y técnicas de trabajo

Este estudio propone procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador. El proyecto de intervención se desarrolló en tres etapas, con el afán de cumplir cada uno de los objetivos planteados.

La primera etapa se recolectó información a partir de documentación secundaria proporcionada por la Dirección médica del Hospital San Juan de Dios, tal como:

organigrama del establecimiento (figura 2) y cifras históricas de ingresos del área de hospitalización durante el año 2021 (anexo 2), esta información sirvió como línea base para reconocer el área de estudio. Después de lo mencionado, se diseñaron entrevistas semiestructuradas entendidas como aquellas que poseen mayor flexibilidad en comparación a las estructuradas, ya que parten de preguntas definidas que pueden acoplarse fácilmente a los entrevistados (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013). Las entrevistas fueron aplicadas al personal encargado del área de hospitalización: presidente, directora médica, médico especialista, médico residente, enfermera, responsable de limpieza, responsable de mantenimiento, recepcionista, cajera y guardia de seguridad; con el objetivo de recolectar información sobre los aspectos relacionados al servicio con base a las perspectivas desde los diferentes cargos, por medio de un análisis narrativo. Cabe destacar que, la información obtenida de este instrumento se manejó de manera anónima, para proteger la identidad de los entrevistados.

Por otro lado, se construyeron encuestas dirigidas a los pacientes pertenecientes al área de estudio, para constatar las siguientes variables: el registro de ingreso, proceso de salida, presentación de la habitación y cuarto de baño, entrega de cortesías, atención al paciente desde los diferentes cargos médicos, así como el servicio brindado al acompañante, y métodos de evaluación para conocer el nivel de satisfacción de los pacientes, mediante muestreo probabilístico con una población finita, el cual, se caracteriza por seleccionar a los individuos de la población de forma aleatoria teniendo cada uno la misma probabilidad para ser elegidos como parte de la muestra (Vázquez, 2017).

A partir de las cifras de ingreso de los pacientes al área de hospitalización en el año 2021, con un total de 2516, se procedió a calcular el tamaño de la muestra mediante su respectiva fórmula:

Tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 * (p * q * N)}{(N-1) * e^2 + Z^2 * (p * q)} \qquad 1)$$

Error de muestreo

$$e = \left[\frac{Z^2 * p * q * (N-n)}{n * (N-1)}\right]^{1/2} \qquad 2)$$

En donde:

Universo (N)	210
Nivel de confianza (Z)	1,96
Grado de error (e)	0,05
Probabilidad de ocurrencia (p)	0,50
Probabilidad de no ocurrencia (q)	0,50

Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{1{,}96^2 * (0{,}5 * 0{,}5 * 210)}{(210-1) * 0{,}05^2 + 1{,}96^2 * (0{,}5 * 0{,}5)}$$

$$n = 136 \qquad 1)$$

Cálculo del error de muestreo

$$e = \left[\frac{1{,}96^2 * 0{,}5 * 0{,}5 * (210 - 136)}{136 * (210 - 1)}\right]^{\frac{1}{2}}$$

$$e = 0{,}05 \qquad 2)$$

Es así como, se obtuvo un total de 136 encuestas, cuya cantidad representa el tamaño de la muestra, las mismas que fueron realizadas en el mes de marzo del año 2022, sin embargo, es necesario mencionar que se logró obtener 150 encuestas en el tiempo establecido, lo que se considera favorable para el estudio dada la existencia de más información. Después, se ingresaron los datos obtenidos de las encuestas y se procedió con el cálculo del Alpha de Cronbach, con el fin de verificar la fiabilidad en las preguntas con escala de likert y dicotómicas, utilizando el software estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 25. Además, se empleó el programa de cálculo Microsoft Excel a fin de registrar los datos y generar gráficos de barras simples para información demográfica y para las variables referentes al servicio gráficos de barras apiladas que “son especialmente importantes para visualizar un conjunto de valores numéricos que se distribuyen en una variable categórica con dos niveles” (Garmendia, 2020, p. 99). Los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación sirvieron para diagnosticar la situación actual del hospital en relación a la hospitalidad.

En la segunda etapa, con base en el diagnóstico, se definieron los nuevos lineamientos y operatividad en habitaciones, recepción y atención al cliente según las características del Hospital San Juan de Dios, con el fin de direccionar a las autoras en la elaboración de los procesos de hospitalidad.

Finalmente, en la tercera etapa se desarrollaron los procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente para el área de hospitalización de forma teórica-gráfica utilizando el software de diagramas Wondershare EdrawMax para la creación de flujogramas, con la finalidad de posibilitar el trabajo diario en la ejecución de servicios dentro del establecimiento y facilitar al personal, la comprensión y práctica de los procesos establecidos para la mejora de servicios, pues más allá de sentar un precedente, se busca realzar la calidad de la atención, de modo que, influya en la futura decisión de los pacientes a la hora de elegir a este establecimiento médico como su primera opción.

1.4. Diagnóstico del área de hospitalización

A continuación, para detallar el diagnóstico del área de estudio, se consideraron los resultados de las entrevistas obtenidos por medio del análisis narrativo y luego los resultados de las encuestas analizadas mediante el programa de cálculo Microsoft Excel.

1.4.1. Análisis narrativo

Se realizaron diez entrevistas al personal que interviene en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, dicha información fue recolectada y registrada para el análisis narrativo de resultados, los cuales se obtuvieron de la aplicación del instrumento en los diferentes campos de estudio: habitaciones, recepción y atención al cliente (anexo 3).

En el Hospital San Juan de Dios los médicos ejecutan procesos hospitalarios para atender a los pacientes dependiendo el caso por el cual se hospitalizan. Ellos son responsables directos del bienestar del paciente desde su ingreso hasta su salida, velando, ejecutando y haciendo cumplir cada una de las labores diarias de manera conjunta con el personal del área de hospitalización.

“El residente es el responsable directo cuando no está el médico tratante (...) y también de coordinar cuestiones administrativas y de atención (...)” (Entrevistado 5, comunicación personal, 24 de marzo de 2022).

Además, los médicos especialistas son quienes atienden de primera mano el estado de salud del paciente dentro de sus consultorios; dependiendo del caso los envían al área de hospitalización para continuar con el tratamiento y buscar su pronta recuperación. Por otro lado, cuando el paciente está hospitalizado intervienen otros miembros del establecimiento médico como son: los residentes y enfermeras, quienes están preparados para seguir con el proceso de convalecencia de los pacientes durante su estancia y mantener informado al acompañante.

“Normalmente se hacen dos o tres visitas diarias y obviamente si el caso amerita, es crítico o requiere que nosotros estemos presentes más tiempo, lo estamos. Eso ya es una responsabilidad personal, pero por lo menos tres veces al día cuando un paciente está internado” (Entrevistado 5, comunicación personal, 24 de marzo de 2022).

“Los residentes entregan el informe de turno de cada paciente al siguiente médico a las ocho de la mañana (...)” (Entrevistado 2, comunicación personal, 14 de marzo de 2022).

Las enfermeras ejecutan procesos administrativos y de rutina para el correcto funcionamiento del área de hospitalización y del resto de áreas involucradas como: recepción, unidad de cuidados intensivos (UCI), entre otras. Uno de los principales procesos que desarrollan es el registro de ingreso de los pacientes. En primer lugar, cuando se trata de pacientes que han sido dirigidos desde los consultorios del hospital a esta zona, les solicitan los datos de identificación como: nombres y apellidos completos, número de cédula, fecha de nacimiento, entre otros. Esta información es registrada en el sistema

informático Zima que tiene como objetivo agilizar los procesos administrativos, operativos y de facturación reduciendo los costos de la empresa (Zimasoft, 2020).

"Es un sistema general para todas las áreas, cada empleado tiene un usuario para acceder dependiendo de su área" (Entrevistado 2, comunicación personal, 14 de marzo de 2022).

Asimismo, se solicitan datos sobre la sintomatología del paciente y otros de acuerdo a la patología. En segundo lugar, se realizan pruebas de detección del COVID-19 para verificar que el paciente no esté contagiado y pueda ser ubicado sin problema en esta área. En tercer lugar, el personal médico evalúa al paciente para constatar si requiere de exámenes adicionales. En cuarto lugar, se solicita información para hospitalización como: talla, peso, presión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria, temperatura, saturación de oxígeno, nivel de glucosa y examen físico general. Luego, el paciente debe firmar una autorización para la entrada, en caso de no encontrarse en condiciones puede hacerlo un familiar o acompañante. Después, se asigna la habitación, se entrega un kit que contiene una peinilla, un cepillo y pasta de dientes y, además, el médico tratante deja al personal de hospitalización a cargo con todas las indicaciones de acuerdo a la condición médica del paciente. Posteriormente, se procede a colocar la medicación y se desarrollan todos los procedimientos hospitalarios necesarios. En cambio, cuando el paciente ingresa por emergencia el médico residente lo valora y dependiendo de la patología contacta al médico especialista de turno, luego se continúa con el resto del proceso.

En relación a los procesos que las enfermeras realizan con los pacientes, incluye la atención a cualquier requerimiento durante las 24 horas del día y de acuerdo al estado de salud de cada uno ejecutan las intervenciones médicas correspondientes. Por este motivo,

el personal de enfermería labora con dos personas durante el día y dos por la noche, las enfermeras que hacen horario nocturno se encargan de entregar los reportes de cada paciente al día siguiente.

Con respecto a los procesos de atención que se ofrece a los acompañantes, la dirección del hospital, ha decidido establecer medidas preventivas para evitar contagios masivos, debido a la emergencia sanitaria mundial por el COVID-19, por esta razón, el personal permite solamente el ingreso de un visitante por paciente a las habitaciones, así también, puede acompañarlo una persona durante la noche. Esta restricción fue instaurada desde marzo del 2020, con el fin de precautelar el bienestar de los pacientes, familiares y personal que labora en el hospital.

"(...) ahora por (la) pandemia ya no se permite que los familiares estén en las sillas del pasillo es mejor mantener despejada esa área" (Entrevistado 2, comunicación personal, 14 de marzo de 2022).

En cuanto al proceso de salida, el personal médico prepara una lista de todos los insumos que fueron ocupados para el tratamiento del paciente y también los honorarios médicos, luego, la enfermera envía el documento a caja y comunica al familiar o acompañante que debe proceder a realizar el pago respectivo. La cajera ingresa en el sistema Zima todos los consumos generados a lo largo de la estancia del paciente y procede con el cobro a través de los métodos de pago disponibles: transferencias, efectivo, cheque y tarjetas de crédito. Finalmente, el acompañante entrega la factura a la enfermera quien constata la cancelación de los servicios y procede con la autorización de la salida del paciente.

Mientras tanto, el personal de limpieza es parte fundamental del servicio que se brinda dentro de un hospital, ya que garantiza la higiene y seguridad tanto de los pacientes

como del personal médico. El personal de esta área lleva a cabo procesos minuciosos de limpieza antes del ingreso del paciente y cuando es dado de alta. Para el proceso de limpieza la primera persona en ingresar a la habitación es la enfermera, está a cargo de limpiar y desinfectar el teléfono, muebles, equipos y cambiar la ropa de cama, puesto que tiene mayor conocimiento en el manejo de fluidos corporales ya sean de alto o bajo riesgo, que deben ser manipulados con mucha precaución para evitar accidentes laborales.

Después, entra la persona responsable de limpieza e inicia con la desinfección del baño, lavamanos, espejo, inodoro, ducha y el piso, además, repone las toallas de papel para manos, papel higiénico y jabón líquido en cada uno de los dispensadores. Luego, continúa con la desinfección de las paredes, puertas, ventanas, televisión y por último el piso. La duración aproximada para realizar este proceso es de 25 minutos.

"(...) con un trapeador vamos sacando la basura de adentro hacia afuera y pasamos nuevamente para desinfectar, no barremos porque levanta mucho polvo (...)" (Entrevistado 1, comunicación personal, 10 de marzo de 2022).

Los productos de limpieza que utilizan son detergente y cloro para las habitaciones de la primera planta, mientras que, en la planta baja ocupan detergente y desinfectante con aroma a lavanda, porque el cloro es un producto con un olor muy fuerte para los pacientes que se hospitalizan con casos respiratorios. En cuanto a los equipos, solamente hacen uso de las abrillantadoras cuando hay pocos pacientes hospitalizados y los generadores de ozono son ocupados con mayor frecuencia para descontaminar las habitaciones en donde han fallecido o ingresado pacientes con patologías contagiosas.

De la misma manera, ejecutan procesos de limpieza durante la estadía del paciente, los cuales duran aproximadamente entre 10 a 15 minutos. En este caso, solamente limpian

el piso, el baño, la mesa donde el paciente consume sus alimentos y retiran la basura tres veces al día.

El mantenimiento de las instalaciones y equipos de un hospital está orientado a la prevención de fallos y averías para asegurar su correcto funcionamiento. Por lo tanto, el responsable del área está a cargo de coordinar con la enfermera principal la reparación de televisores, ventanas, persianas, baños, camas, sillones, iluminación, etc., mientras que, de los equipos se encarga una persona externa al establecimiento médico. Cuando se requieren de cambios complejos para arreglar tanto el baño como la habitación, el personal de mantenimiento planifica el día de menor ocupación para intervenir sin causar molestia a los pacientes, estimando una duración de 24 horas para la finalización del trabajo. Cabe recalcar que el tiempo es variable y depende de diversos factores.

"(...) normalmente uno o dos veces por año (se realiza el mantenimiento) en la totalidad de las habitaciones" (Entrevistado 4, comunicación personal, 16 de marzo de 2022).

Por otra parte, el personal médico ha visto necesario la adecuación de habitaciones para todo tipo de pacientes, tomando en cuenta la necesidad de adaptar espacios para la atención infantil. Asimismo, se ha identificado que con el paso de los años las habitaciones del área de hospitalización se van desgastando, siendo necesario su renovación en cuanto a su estructura. Sin embargo, la alta dirección no tiene planeado la creación de habitaciones adaptadas a especialidades, debido a que se trata de un hospital con características básicas.

La recepción está considerada como la imagen del hospital debido a su ubicación a la entrada principal del establecimiento médico, es así que, en esta área se manejan procesos que brindan una atención adecuada al paciente. Cuando se recibe una llamada

telefónica la recepcionista extiende un saludo, indica que se ha comunicado con el Hospital San Juan de Dios y de qué manera le pueden ayudar al receptor, dependiendo de las necesidades de la persona se facilita la información pertinente o se transfiere las llamadas al área solicitada.

Por otro lado, cuando el paciente va a ingresar al área de hospitalización, la recepcionista se encarga de atender sus dudas o de su acompañante y dirigirlos al piso correcto, ya que el médico instruye al paciente previamente con la información necesaria para su intervención y la estación de enfermería se hace cargo del resto del proceso. Asimismo, el guardia de seguridad y la recepcionista mantienen una constante comunicación con el área de hospitalización para la seguridad de los pacientes, con el constante monitoreo por medio de las cámaras de seguridad.

"Nosotros (no tenemos) el registro del paciente que está internado, (...) claro que tenemos una tabla de Excel (con los nombres completos del paciente) pero como están en constante cambio, (únicamente) modificamos (esos datos) y tenemos presente en que habitación está (...)" (Entrevistado 6, comunicación personal, 24 de marzo de 2022).

Con respecto al horario nocturno el guardia de seguridad es el responsable directo de la recepción, también, está pendiente de las llamadas telefónicas, control de tanques de oxígeno, alarmas y de atender cualquier requerimiento de los pacientes que ingresan por emergencia. En relación con la salida del paciente, el área de recepción no tiene conexión alguna con el área de hospitalización, debido a que el proceso finaliza en caja con el pago total de los servicios. Sin embargo, el guardia de seguridad debe estar vigilante cuando se solicita una silla de ruedas para el paciente y guiarlo hasta el exterior de las instalaciones.

"(...) la persona que está encargada de eso es la de caja, porque obviamente cuando ya le dan el alta a un paciente para poder salir tiene que cancelar toda su cuenta, (...) (por

esta razón) nosotras ya no tenemos que ver en nada de eso" (Entrevistado 6, comunicación personal, 24 de marzo de 2022).

En temas generales, la comunicación efectiva es una parte importante de una relación personal o laboral, ya que permite el intercambio de información, lo que contribuye a realizar actividades para lograr objetivos mediante mensajes emitidos y recibidos correctamente; la existencia de este tipo de comunicación en una empresa es vital porque ayuda a crear una relación cómoda entre los actores que se involucran en la oferta de productos o servicios (Huaylla, 2021). En el hospital San Juan de Dios existe una comunicación efectiva entre el equipo de trabajo dentro del área de hospitalización, pues, comparten ideas, conocimientos, pensamientos e información de la forma más comprensible, eso no impide el hecho de que, dentro de la formación médica existan falencias como el no dar importancia a la atención al cliente, ya que la comunicación muchas veces no fluye como debería con los pacientes o sus familiares, pues se asume que ellos entienden o dan por hecho las indicaciones del médico tratante y en realidad no es así.

Algo semejante ocurre con el desempeño laboral, que se puede definir como el comportamiento de los empleados en el logro de las metas establecidas, esto constituye una estrategia personal para lograr objetivos (Chiavenato, 2011). El equipo de profesionales del área de hospitalización del Hospital San Juan de Dios tiene un desempeño satisfactorio, pues han recibido buenos comentarios por la atención entregada, esta área trata de hacer un trabajo adecuado, obviamente con ciertas equivocaciones, sin embargo, se considera que es una cuestión de tiempo para corregir errores.

La gestión eficiente de los reclamos produce beneficios financieros para la organización, los mismos que provienen del desempeño interno del personal y la lealtad de

sus clientes (Puente y López, 2007). Dentro del Hospital San Juan de Dios tanto la Dirección médica como la Gerencia son las áreas destinadas para gestionar los reclamos, sin embargo, cuando se trata de situaciones leves cada departamento está en la capacidad de responder por el inconveniente de su área.

"Si corresponde alguna situación puntual-profesional, claro, nosotros tenemos la obligación de responder, pero ya por situaciones administrativas (...) la dirección médica (es la encargada)" (Entrevistado 5, comunicación personal, 24 de marzo de 2022).

El siguiente aspecto trata del método de evaluación, el más común es el uso de cuestionarios de opinión pública, que estudia las actitudes de los pacientes. Estas encuestas incluyen preguntas estructuradas y ponderadas (de los Ríos y Ávila, 2008). En el establecimiento médico se afirma que es necesario aplicar evaluaciones de satisfacción con base a la opinión del paciente y se recalca que a pesar de no haberlos aplicado nunca, la herramienta sería de gran utilidad para la institución, pues va a permitir detectar los errores y aciertos del personal durante la estancia del paciente.

"Si (considero) necesaria la opinión del paciente para ver cómo estamos realizando el trabajo y saber si le parece bien o mal lo que hacemos (y) en qué podemos mejorar" (Entrevistado 1, comunicación personal, 10 de marzo de 2022).

Partiendo de que, una correcta capacitación del personal tiene como objetivo mejorar el presente y ayudar a construir un futuro donde la fuerza de trabajo se organice para la superación continua mediante un proceso, siempre en relación a las metas de la organización (Ocaña, 2016). El personal del Hospital San Juan de Dios recibió capacitaciones en temas médicos y referente a los protocolos de bioseguridad ante la crisis de salud mundial, solo algunos trabajadores han recibido una instrucción básica acerca de atención al cliente al inicio de su labores, y a la vez esa persona socializa el contenido con

sus compañeros/as de área, sin embargo, una falencia existente es la falta de planificación anual en donde se contemplen capacitaciones para el personal, ya que solo al detectar errores en una área determinada se prepara al personal en temas relacionados. Aunque la capacitación en el manejo de herramientas, como lo es el sistema hospitalario (Zima) se realiza para el área administrativa, no así para la operativa.

También, se encuentra la división de administraciones (Asogalenica S.A. y aquella correspondiente a la propiedad horizontal) y, en consecuencia, gestionan las capacitaciones del personal de forma independiente, "(...) las capacitaciones justamente se las hace por separado, cada administración realiza su capacitación" (Entrevistado 6, comunicación personal, 24 de marzo de 2022). Esta peculiaridad provoca disimilitud en la preparación del personal en sus áreas de trabajo y, por ende, en su desempeño en la atención al cliente. Cabe mencionar que la organización de las capacitaciones está a cargo del área de Talento humano, Gerencia y Dirección médica, con el apoyo del personal interno de la institución.

Como se menciona en el marco teórico, cuando los procesos dentro de una organización se manejan bajo una planeación acertada se obtendrá una mejora continua a corto, mediano y largo plazo (Avendaño & Cortes, 2016). No cabe duda que, los procesos de hospitalidad en las diferentes áreas del establecimiento médico son fundamentales para una mejor ejecución de sus funciones, y a pesar de la importancia de este recurso, actualmente el Hospital San Juan de Dios, dispone únicamente de procesos hospitalarios y no de hospitalidad.

Con base a esta información, se identifican carencias en diversos ámbitos de esta rama, al ser un tema desvalorizado dentro de la institución en aspectos de capacitación, calidad y servicio al paciente. A pesar de ello, el personal se mantiene a la espera de que

sus directivos trabajen en la creación de procesos para las diferentes áreas del hospital, con la finalidad de evitar la desorientación en el campo de la hospitalidad.

Según Sicheri manifiesta en su artículo, Sobre la hospitalidad de los hospitales como parte fundamental del servicio de salud (2016) que "la hospitalidad es consustancial al hospital" (p. 12). Dentro del Hospital San Juan de Dios, la creación de un departamento de hospitalidad ha sido un tema considerado, pues, están conscientes de esta necesidad.

"(...) como hospital tenemos una falencia en esta área porque nosotros estamos muy preocupados de lo que es el área médica (...) pero estamos muy claros que nos hace falta una persona que nos dé una mano en lo que es hotelería (...)" (Entrevistado 3, comunicación personal, 16 de marzo de 2022).

A pesar de ello, el proyecto de la creación de este departamento no se concretó, y actualmente es una carencia fuerte en la institución por la ausencia de un profesional que se encargue de estas funciones.

Es así como, el análisis de la información de las entrevistas, da a conocer las virtudes y defectos del Hospital San Juan de Dios, desde la visión de su equipo de trabajo, por lo que, es necesario tomar acciones que contribuyan a la solución y a la mejora de los temas tratados, para que su funcionamiento se desarrolle con base a la calidad y al buen servicio determinado por los procesos de hospitalidad.

1.4.2. Resultados de las encuestas

A continuación, se da paso al análisis estadístico de la información que respalda este estudio acorde a la metodología detallada anteriormente, en donde se evalúan diferentes aspectos tangibles e intangibles en el área de hospitalización (anexo 4).

Figura 3

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	150	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	150	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota. Adaptado de *Resumen de procesamiento de casos,* de Statistical Package for Social Sciences (SPSS), versión 25, 2022.

De acuerdo a la figura 3 el número de datos ingresados es 150 los mismos que han sido validados en su totalidad, comprobando la integridad y garantizando el cumplimiento de los parámetros de calidad de la información registrada en el software estadístico SPSS, por lo que, los datos se pueden extrapolar.

Figura 4

Estadísticas de fiabilidad en preguntas con escala de Likert y dicotómicas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	40

Estadísticas de fiabilidad

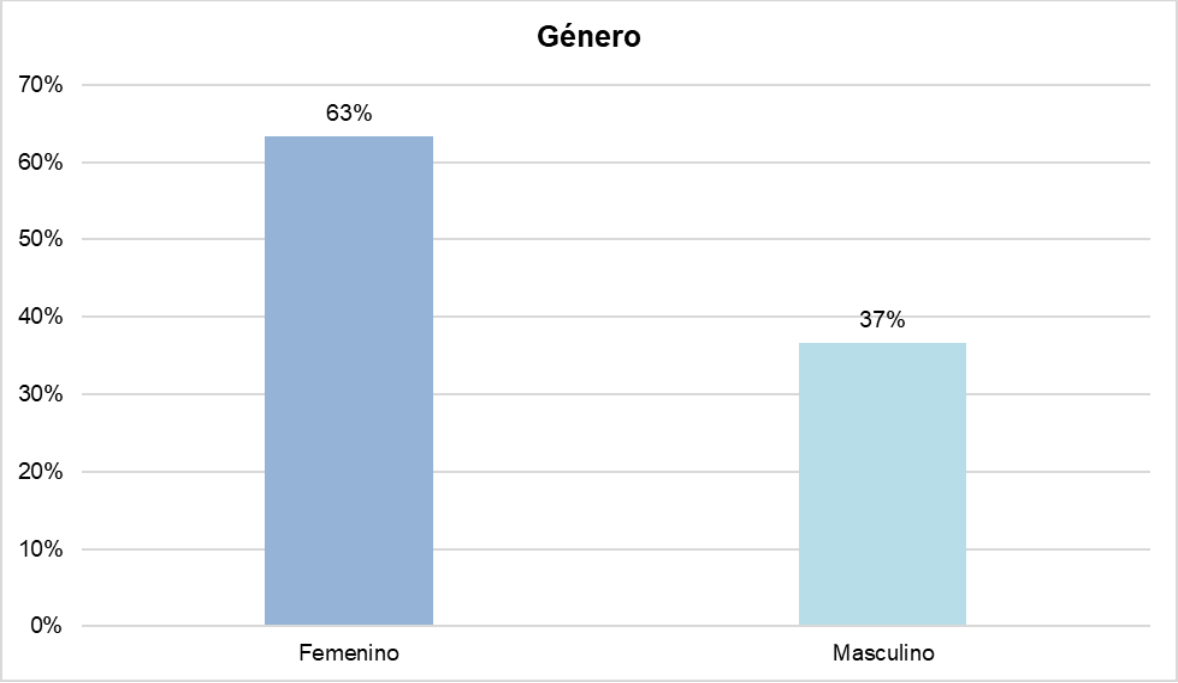
Alfa de Cronbach	N de elementos
,501	5

Nota. Adaptado de *Resumen de procesamiento de casos,* de Statistical Package for Social Sciences (SPSS), versión 25, 2022.

La figura 4 muestra el valor de 0,932 correspondiente al coeficiente del Alfa de Cronbach para las preguntas que fueron estructuradas con escala de likert y un valor de 0,501 para las interrogantes dicotómicas. Según Soler Cárdenas y Soler Pons (2012) mencionan que este valor debe estar entre 0 y 1, entre más próximo al número 1 el instrumento tiene mayor fiabilidad. Con base a este enunciado se puede interpretar que este coeficiente está dentro del valor máximo esperado, por lo que, el estudio cuenta con una base de datos confiable.

Figura 5

Género de pacientes del área de hospitalización

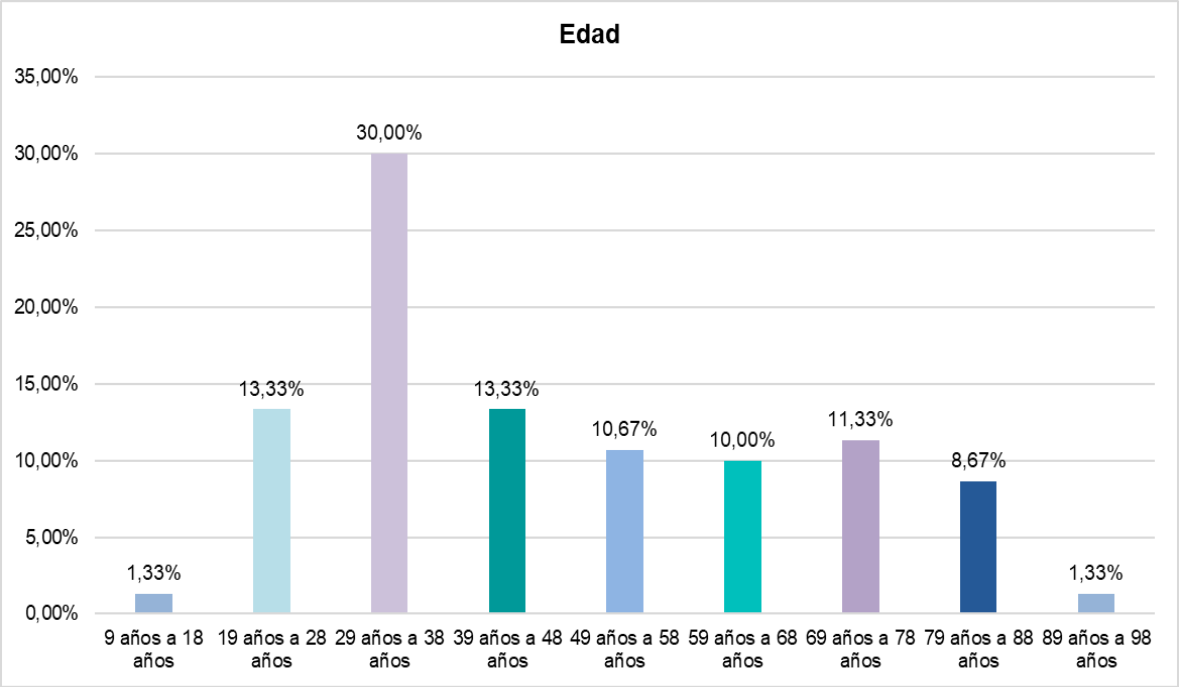


Nota. Elaboración propia con base al análisis de resultados generados en Microsoft Excel, 2022.

El 63% de los encuestados corresponden al género femenino, siendo las pacientes más frecuentes en el área de hospitalización, mientras que, un 37% es de género masculino.

Figura 6

Edad de los pacientes del área de hospitalización

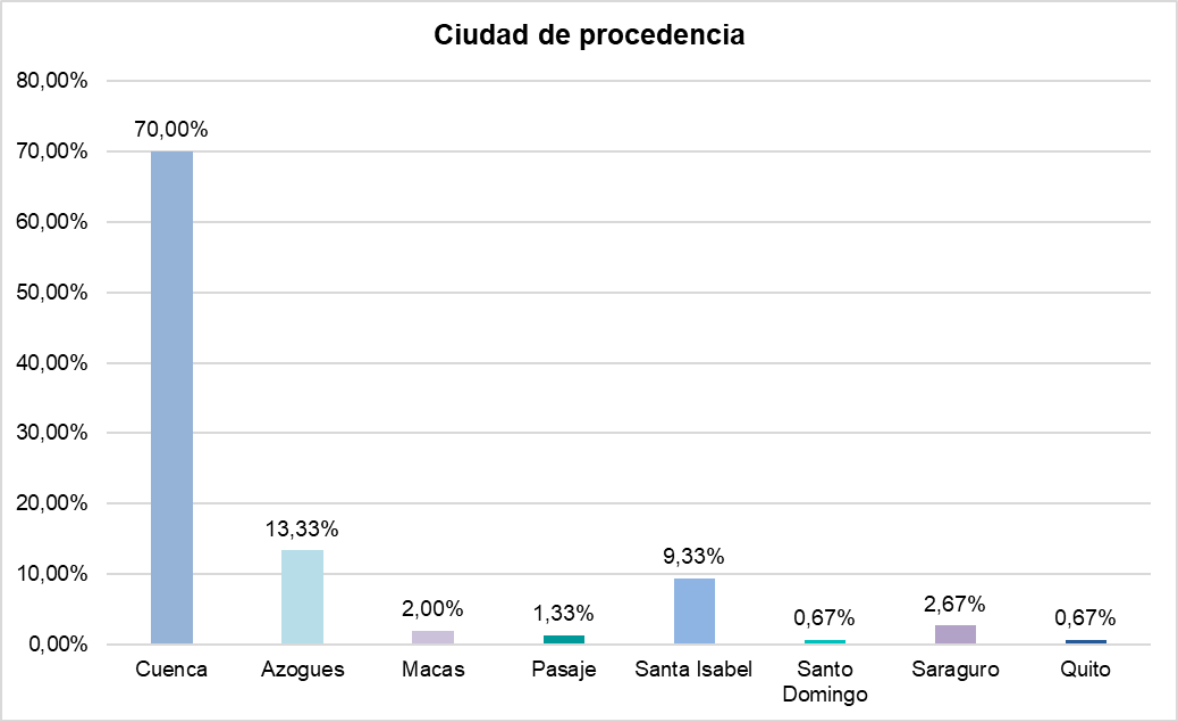


Nota. Elaboración propia con base al análisis de resultados generados en Microsoft Excel, 2022.

La edad del 30% de los pacientes encuestados se localiza entre los 29 a 38 años, mientras que, un 13,33% se ubica entre los rangos de edad de 19 a 28 años y entre 39 a 48 años. Además, se encuentra un acercamiento porcentual desde los 49 años hasta los 88 años, indicando que estos pacientes no son regulares en los ingresos a esta área. Finalmente, se observa que las edades entre los 9 a 18 años y entre 89 a 98 años son muy poco comunes al usar este servicio en el hospital.

Figura 7

Procedencia de pacientes

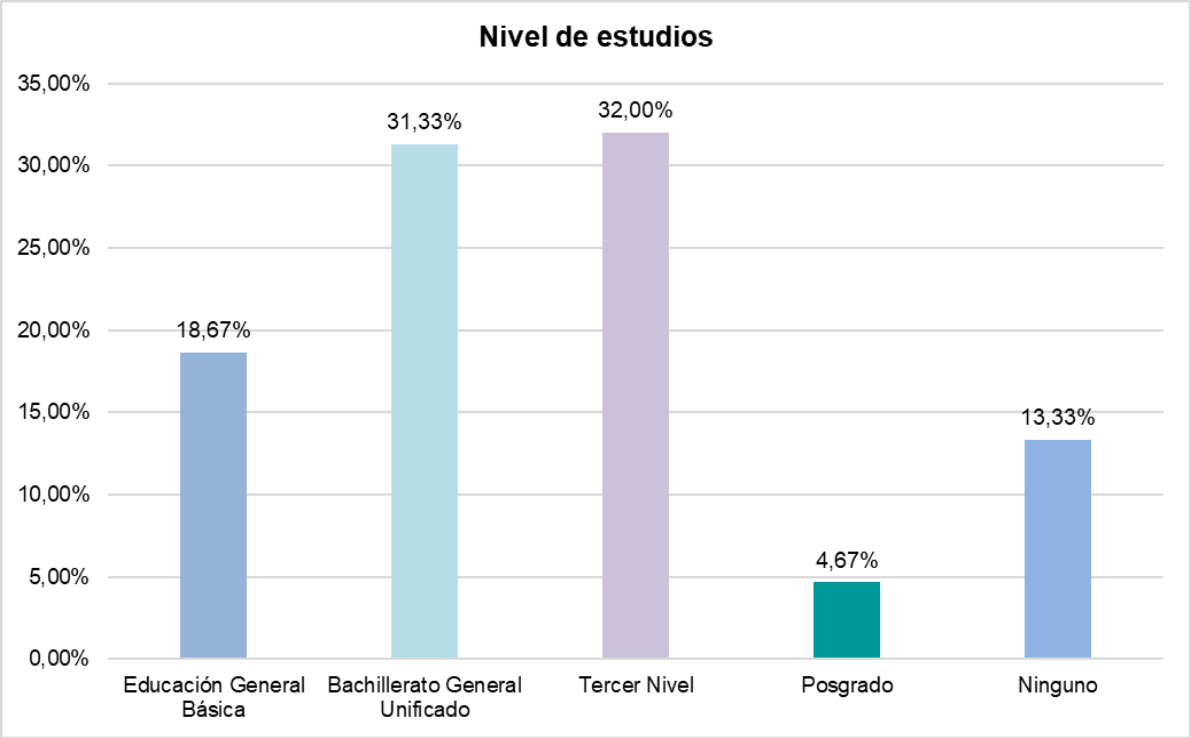


Nota. Elaboración propia con base al análisis de resultados generados en Microsoft Excel, 2022.

De acuerdo a la ciudad de procedencia un 70% de pacientes pertenecen a la ciudad de Cuenca, debido a que el Hospital San Juan de Dios está localizado en esta zona. Un 13,33% provienen de la ciudad de Azogues y un 9,33% de Santa Isabel, lugares pertenecientes a la provincia del Azuay. Por otro lado, es relevante mencionar que los habitantes de regiones Costa, Sierra y Oriente del Ecuador como: Pasaje, Santo Domingo, Saraguro, Quito y Macas, eligen frecuentemente este establecimiento médico para tratar su salud.

Figura 8

Nivel de estudios de los pacientes del área de hospitalización

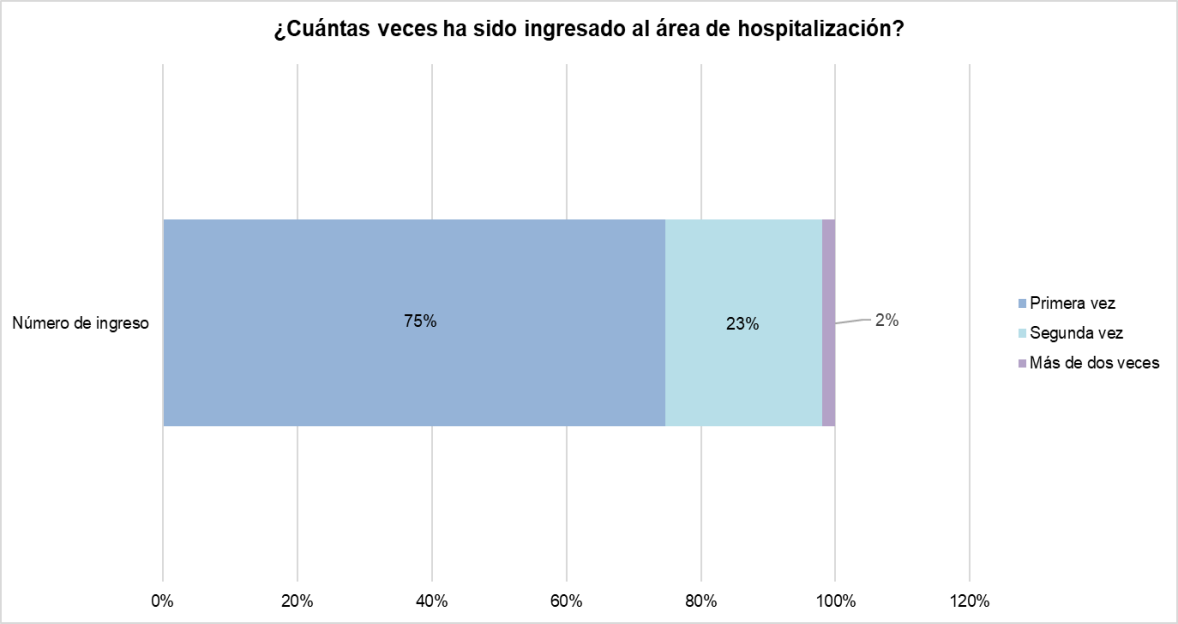


Nota. Elaboración propia con base al análisis de resultados generados en Microsoft Excel, 2022.

Al consultar el nivel de estudios de los pacientes, los resultados apuntan principalmente al 32% de encuestados que cursaron el Tercer Nivel de educación, el 31,33% de personas que concluyeron el Bachillerato General Unificado y el 18,67% quienes cursaron la Educación General Básica.

Figura 9

Recurrencia de ingreso por paciente

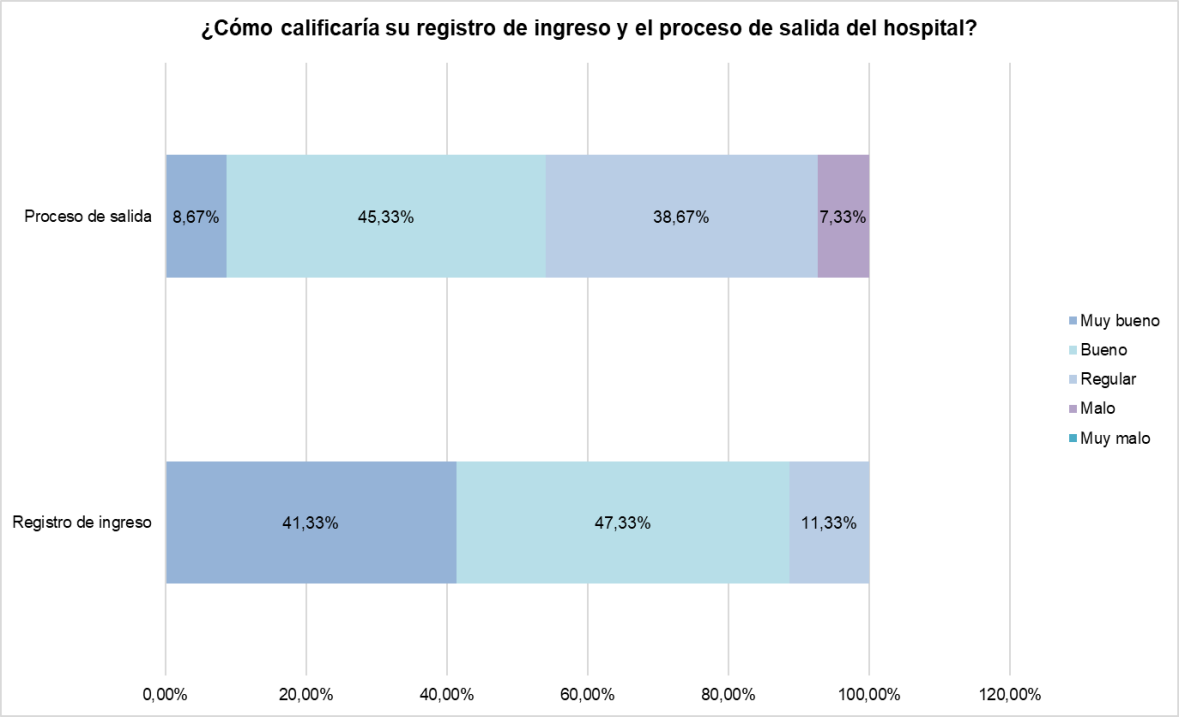


Nota. Elaboración propia con base al análisis de resultados generados en Microsoft Excel, 2022.

El 75% de los pacientes encuestados respondieron que era su “primera vez” hospitalizados en el Hospital San Juan de Dios. En cambio, un 23% señaló que era su “segunda vez” en el establecimiento ya que se sentían satisfechos con el servicio brindado. Mientras que, el 2% había estado “más de dos veces” en dicho lugar, debido a las recomendaciones de sus familiares y amigos, así como, por la experiencia que tuvieron en ocasiones anteriores.

Figura 10

Registro de ingreso y proceso de salida de pacientes

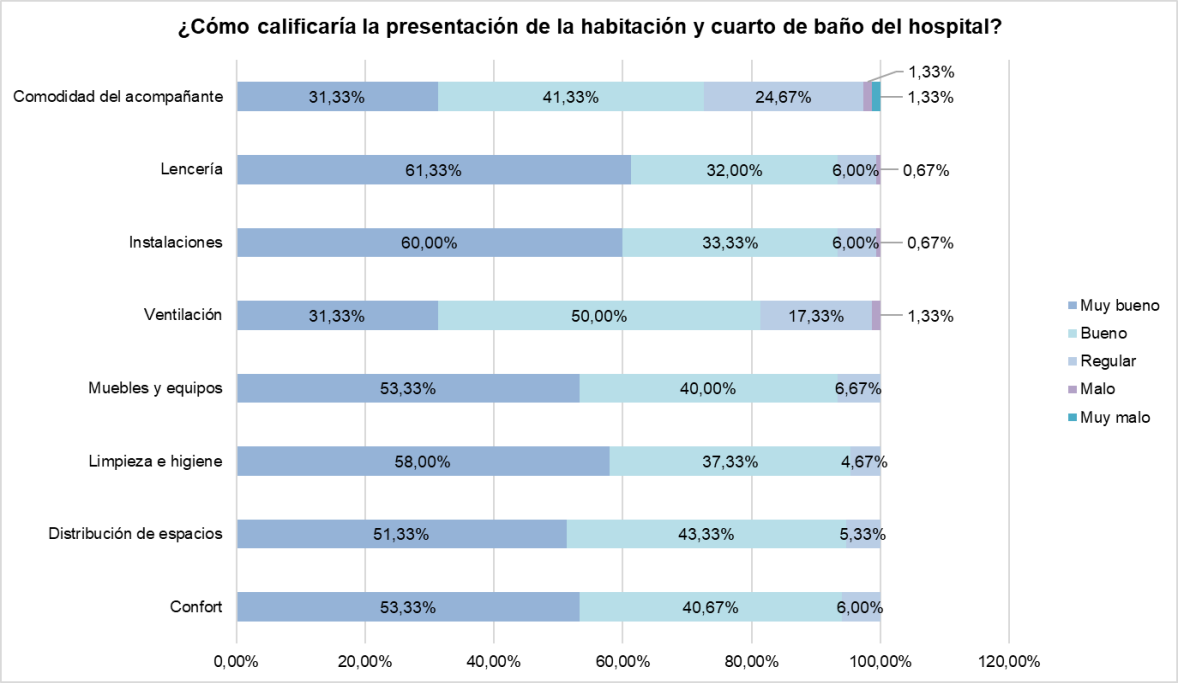


Nota. Elaboración propia con base al análisis de resultados generados en Microsoft Excel, 2022.

Se representa la experiencia de los pacientes del área de hospitalización en relación a los procesos de ingreso y de salida del Hospital San Juan de Dios, en donde, con respecto al proceso de salida se observa una opinión ligeramente compartida entre las calificaciones “Bueno” (45,33%) y “Regular” (38,87%), además, un grupo reducido de pacientes califica a este proceso como “Malo” (7,33%), lo que indica la existencia de puntos de negativos que deben ser identificados y solventados. De igual manera, en el registro de ingreso las opiniones se encuentran divididas entre las calificaciones “Muy bueno” (41,33%) y “Bueno” (47,33%) lo que, de alguna manera, expresa una mejor opinión en comparación a la variable anterior considerando que se encuentra en un nivel de satisfacción superior.

Figura 11

Presentación de la habitación y cuarto de baño



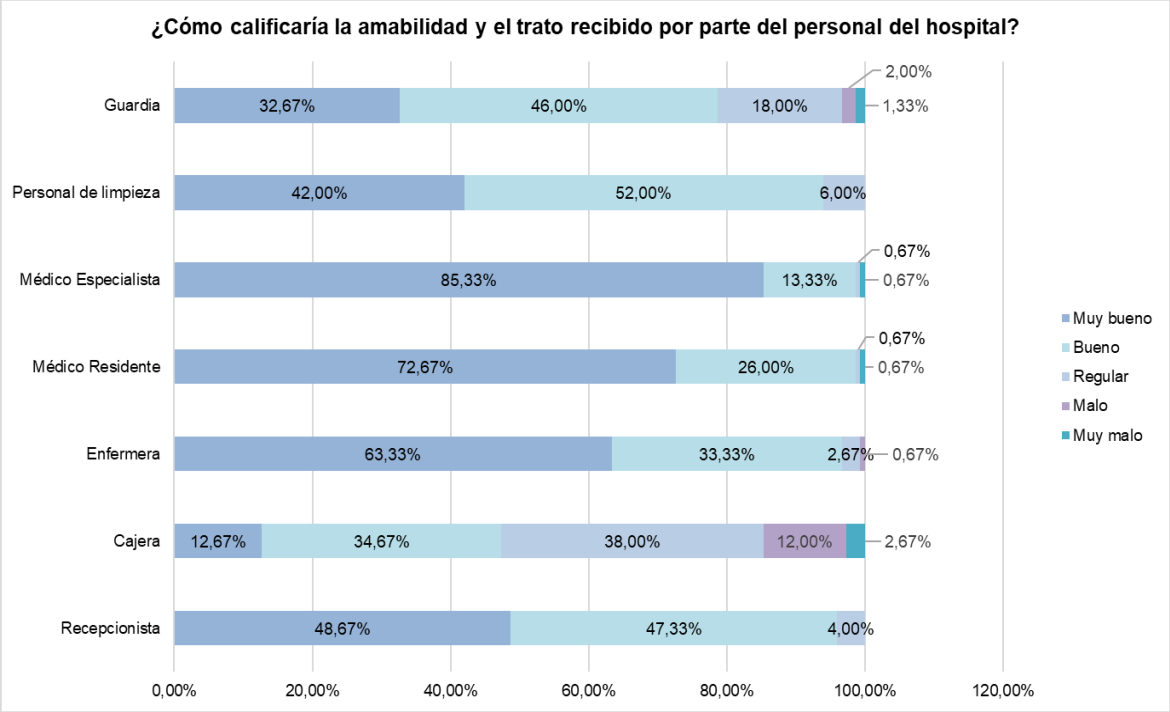
Nota. Elaboración propia con base al análisis de resultados generados en Microsoft Excel, 2022.

En relación a la opinión de los pacientes del Hospital San Juan de Dios, con respecto a la presentación de la habitación y del baño dentro del área de hospitalización, se observa que, los aspectos que fueron calificados como “Muy bueno” por un porcentaje mayor de pacientes son: lencería (61,33%), instalaciones (60%), estado de muebles y equipos (53,33%), limpieza e higiene (58%), distribución de espacios (51,33%) y el confort (53,33%), cifras que indican que dichos componentes de las habitaciones son gestionados de la forma correcta. Por otro lado, se observa la aparición de datos que reflejan una posible problemática sobre la ventilación de las habitaciones, debido a las calificaciones seleccionadas por los pacientes, que son: “Bueno” (50%) y “Regular” (17,33%), de igual manera, se muestran datos en cuanto a la comodidad al acompañante, destacando que es

la única variable que ha sido considerada en toda la escala, incluso plasmando datos en bajos niveles de satisfacción como “Malo” (1,33%) y “Muy malo” (1,33%).

Figura 12

Amabilidad y trato recibido por parte del personal



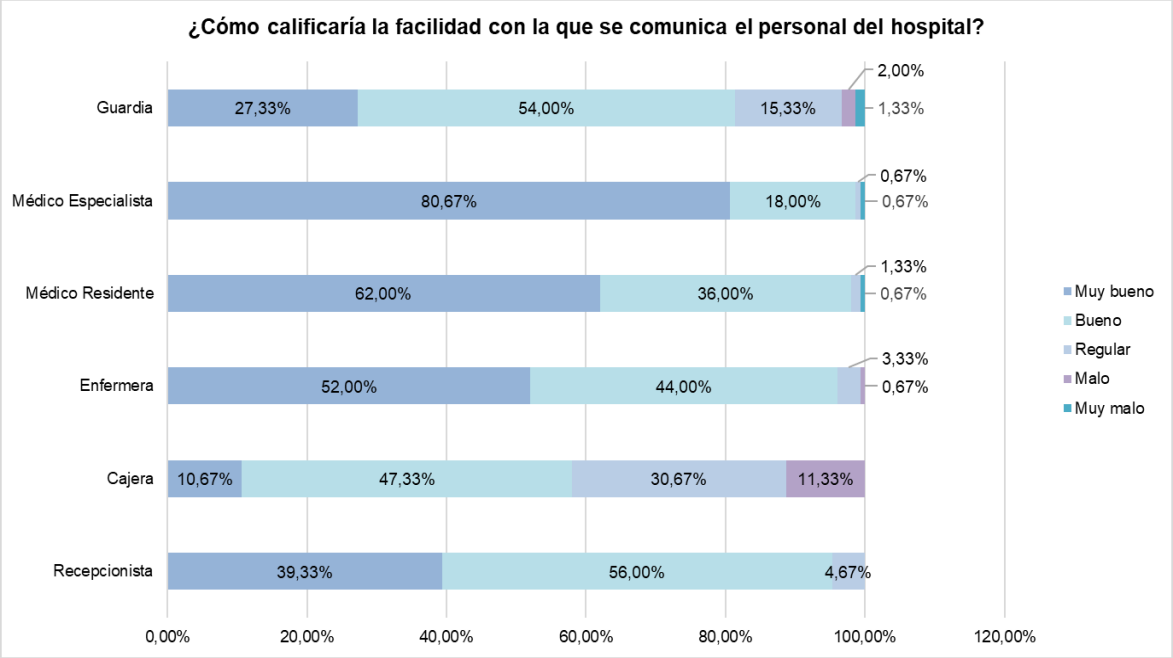
Nota. Elaboración propia con base al análisis de resultados generados en Microsoft Excel, 2022.

Con respecto a la amabilidad y trato recibido por los pacientes del área de hospitalización por parte del personal del Hospital San Juan de Dios, se expresa porcentualmente la opinión de los pacientes con respecto a cada empleado. En general, se identifica una calificación “Muy buena” considerablemente mayor para el médico especialista (85,33%), médico residente (72,67%) y enfermera (63,33%). En el caso de cargos como: guardia de seguridad, personal de limpieza y recepcionista, la evaluación apunta a calificaciones que oscilan entre “Muy buena” y “Regular”, finalmente se encuentra

la evaluación en relación a la cajera del hospital que se ve representado por un porcentaje bajo en la calificación “Muy buena” (12,67%), localizando la mayoría de opiniones en el criterio “Regular” (38%) y destacando que es la integrante del personal que obtuvo un mayor porcentaje de calificación “Mala”(12%) y “Muy mala” (2,67%), por lo que es información que requiere atención dentro del estudio.

Figura 13

Facilidad de comunicación del personal



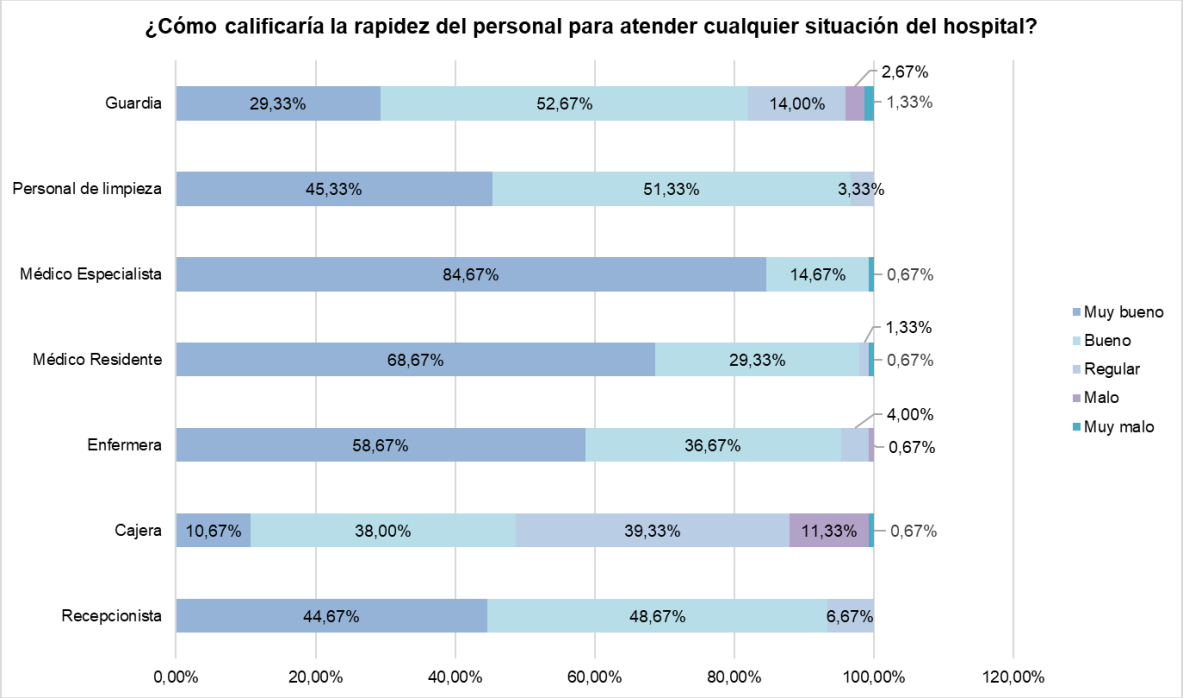
Nota. Elaboración propia con base al análisis de resultados generados en Microsoft Excel, 2022.

Se evidencian los resultados de la evaluación por parte de los pacientes del área de hospitalización sobre la facilidad con la que se comunica el personal del Hospital San Juan de Dios, en donde destacan datos principales como la calificación mayoritaria de “Muy bueno” y “Bueno” para el personal médico como médico especialista, médico residente y enfermera, por otra parte, el guardia de seguridad (54%) y la recepcionista (56%) del

hospital obtuvieron una calificación de “Bueno” otorgada por mayoría porcentual y finalmente, se observa el caso de la cajera, pues la mayoría de pacientes consideran que la facilidad con la que se comunica se puede evaluar entre “Bueno” (47,33%) y “Regular” (30,67%).

Figura 14

Rapidez del personal



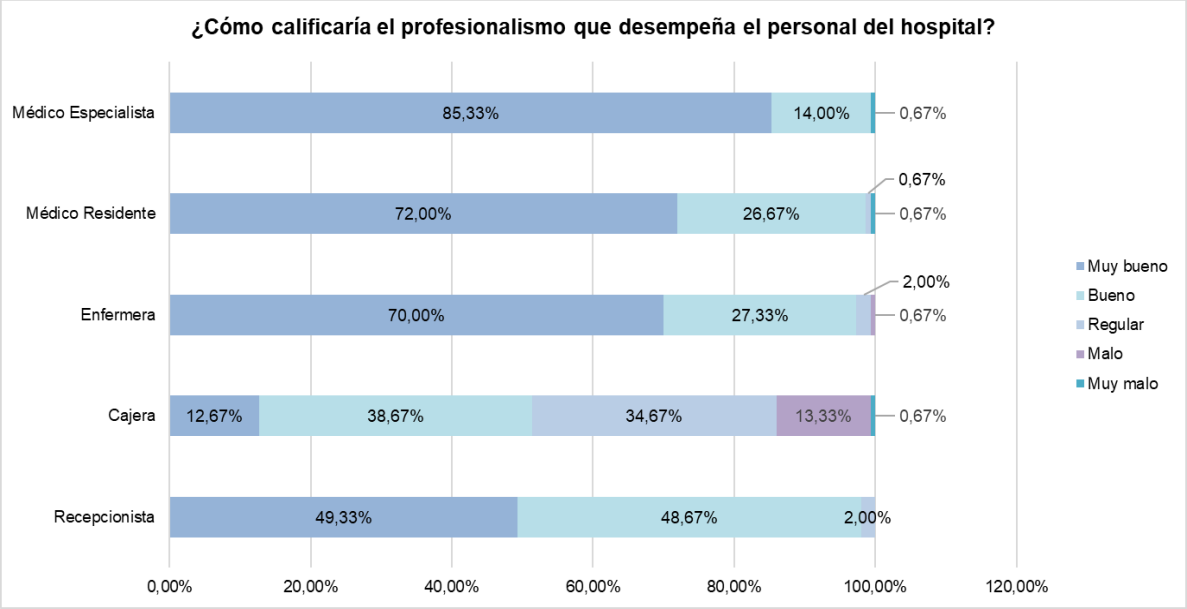
Nota. Elaboración propia con base al análisis de resultados generados en Microsoft Excel, 2022.

Los resultados de la evaluación sobre la rapidez del personal del Hospital San Juan de Dios, indican que, las opiniones se concentran en el criterio “Muy bueno” para quienes conforman el personal médico, como lo son: médico especialista (84,67%), médico residente (68,67%) y enfermera (58,67%), mientras que al personal de limpieza se le otorga una calificación entre “Muy bueno” (45,33%) y “Bueno” (51,33%). En el caso del guardia de

seguridad (52,67%) y la recepcionista (48,67%) la calificación mayoritaria corresponde a "Bueno" en este aspecto. Al igual que, en variables anteriores, la cajera del hospital es calificada con una mayoría porcentual como "Bueno" (38%) y "Regular" (39,33%). Asimismo, el análisis de este resultado llama la atención la existencia de un porcentaje correspondiente al 11,33% de pacientes que califican a este cargo como "Malo" en relación a la rapidez para resolver situaciones.

Figura 15

Profesionalismo del personal



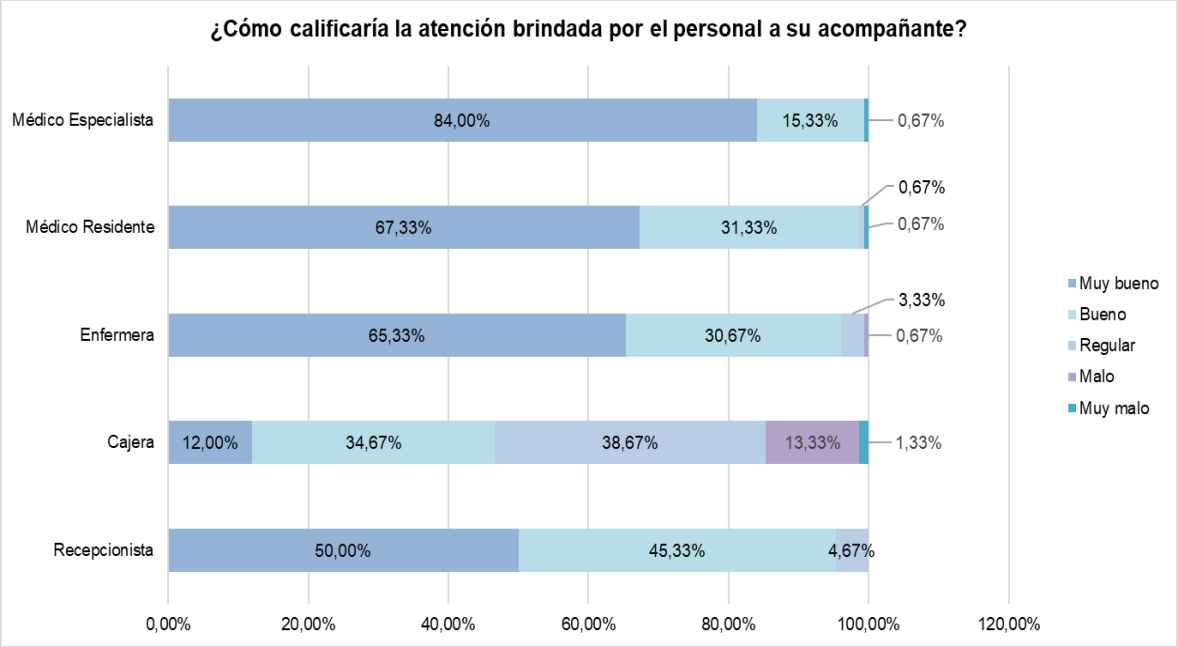
Nota. Elaboración propia con base al análisis de resultados generados en Microsoft Excel, 2022.

De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto al profesionalismo del personal del área de hospitalización, la opción "Muy bueno" es la más seleccionada para calificar al médico especialista (85,33%), médico residente (72%) y enfermera (70%), quienes están a cargo directamente de la salud del paciente. Mientras que, la recepcionista tiene dos valores cercanos al 50% en los criterios "Muy bueno" (49,33%) y "Bueno" (48,67%). Finalmente, es

importante recalcar que el único cargo que cuenta con puntuaciones en todas las opciones presentadas es la cajera, concentrándose la mayoría de las respuestas en “Bueno” (38,67%) y “Regular” (34,67%). De igual manera, existe un 13,33% de pacientes que opinan que el profesionalismo de esta persona es “Malo”.

Figura 16

Atención del personal al acompañante



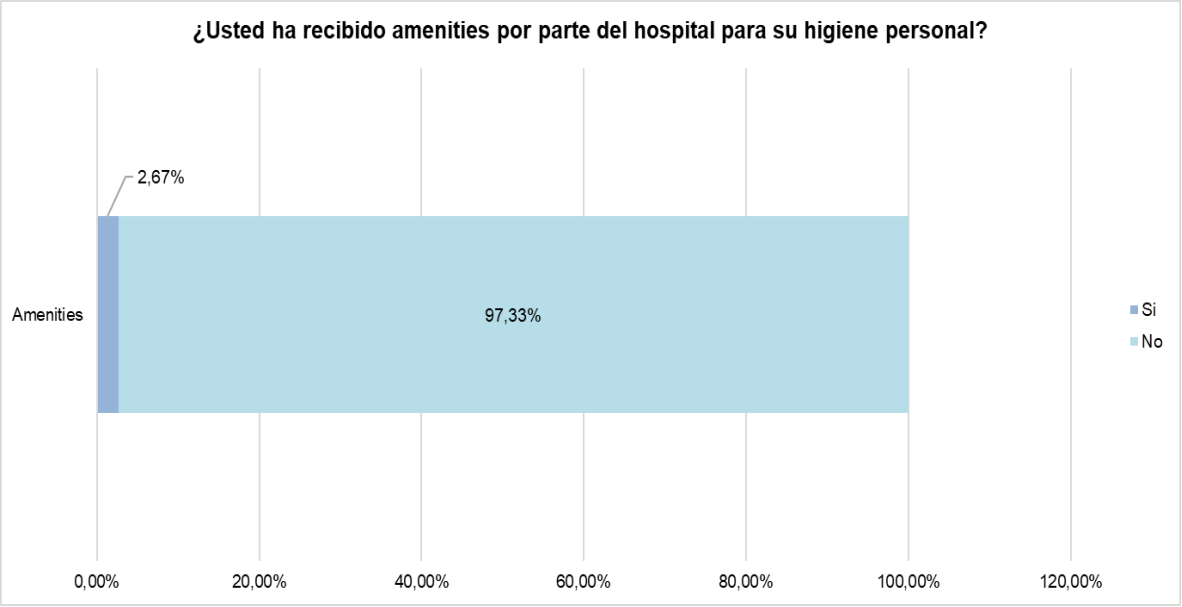
Nota. Elaboración propia con base al análisis de resultados generados en Microsoft Excel, 2022.

En relación a la evaluación del personal del Hospital San Juan de Dios sobre la atención que brindan al acompañante durante la estancia del paciente, se refleja en la gráfica que el médico especialista, médico residente, enfermera y recepcionista cuentan con la mayor calificación en los criterios “Muy bueno” y “Bueno”, a pesar de existir dos porcentajes inferiores al 1% en la opción “Muy malo”. Sin embargo, la mayoría califica como “Bueno” (34,67%) y “Regular” (38,67%) a la cajera, pero la cantidad reflejada en “Malo”

(13,33%) y “Muy malo” (1,33%) se hace más frecuente en este cargo con respecto a gráficas anteriores.

Figura 17

Amenities

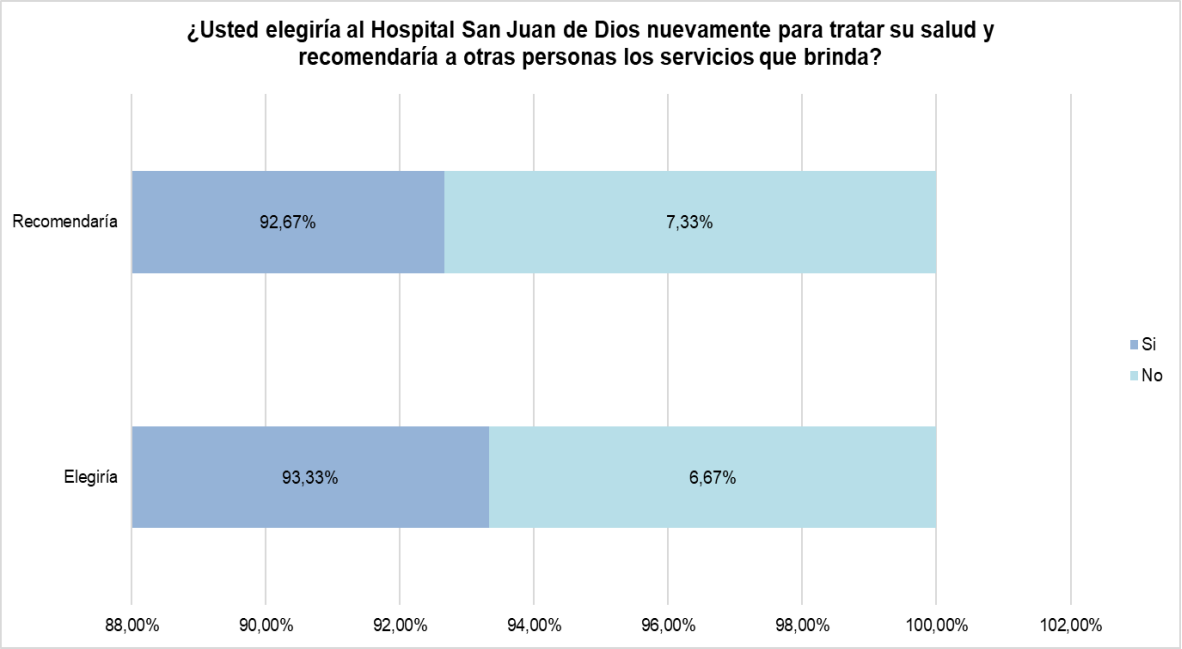


Nota. Elaboración propia con base al análisis de resultados generados en Microsoft Excel, 2022.

Conforme a la información recabada el 97,33% de los encuestados dieron a conocer que durante su estancia no recibieron amenities para su higiene personal y tampoco tenían conocimiento de su entrega. Mientras que, un porcentaje bajo de pacientes correspondiente al 2,67% mencionó que el personal les proporcionó un kit cuando realizaban el ingreso al área de hospitalización, el cual contenía una peinilla, cepillo y pasta de dientes.

Figura 18

Elección y recomendación del paciente



Nota. Elaboración propia con base al análisis de resultados generados en Microsoft Excel, 2022.

En lo que concierne a elegir nuevamente al Hospital San Juan de Dios para tratar la salud del paciente, un 93,33% manifestó que efectivamente volverían, ya que las instalaciones son confortables y gran parte de la atención brindada cumple con sus expectativas. Además, el 92,67% recomendaría a otras personas los servicios que ofrece el establecimiento médico, porque consideran que sus amigos y familiares estarán cómodos con el servicio, así como ellos lo estuvieron durante su estancia.

Finalmente, las recomendaciones otorgadas por los pacientes acerca de los servicios y la atención en el área de hospitalización, están enfocadas en el horario de atención, capacidad y costo del parqueadero, por otra parte, cuestiones referentes al horario de visitas y el ingreso de más visitantes a las habitaciones. Asimismo, expresaron

sus sugerencias con respecto al mobiliario y equipamiento adicional como: sillas, sofá cama, televisión, escritorio y almohada, que son necesarios colocar en la habitación para mayor comodidad durante su estancia.

1.4.3. Discusión

Los hallazgos encontrados en el análisis de resultados muestran información importante que reflejan la necesidad de procesos de hospitalidad en el área de hospitalización en el Hospital San Juan de Dios.

En relación a la información demográfica de los pacientes encuestados del área de hospitalización del Hospital San Juan de Dios, se describe los principales rasgos del mercado que maneja esta institución de acuerdo a los porcentajes más altos: pacientes de género femenino, de entre 29 y 38 años, procedentes principalmente de la ciudad de Cuenca y con tercer nivel de educación.

Con base a los resultados sobre el registro de ingreso de los pacientes a cargo de las enfermeras del hospital, los pacientes han calificado positivamente este apartado, esto puede deberse a un correcto cumplimiento de los procesos hospitalarios y por el buen desenvolvimiento laboral. Sin embargo, el proceso de salida que realiza la cajera no ha sido evaluado de la misma manera en su totalidad, debido a que se han presentado opiniones divergentes producto de la percepción del servicio ante la amabilidad y el trato recibido, la facilidad con la que se comunica, la rapidez, profesionalismo y la atención brindada al acompañante.

La presentación de la habitación y cuarto de baño ha sido aceptada favorablemente por los pacientes del Hospital San Juan de Dios, sobre todo en componentes como: lencería, instalaciones, estado de muebles y equipos, limpieza e higiene, distribución de

espacios y confort, los mismos que están a cargo de las enfermeras, personal de limpieza y de mantenimiento. Esta información concuerda con los relatos de los empleados acerca de la intervención adecuada en estos espacios, manteniendo una comunicación continua entre el equipo para el desarrollo de sus labores. A pesar de ello, es importante señalar que existe un grupo reducido de pacientes que piensan lo contrario con respecto a la ventilación y la comodidad del acompañante, ya que los resultados muestran un incremento en los criterios negativos y decremento considerable en otros que generan valor, lo que indica que es necesaria una evaluación de la zona para tomar en cuenta la posibilidad de implementar puntos de ventilación, además, se da un indicio de la existencia de descuidos con algunos acompañantes por lo que genera un servicio de menor calidad.

De la misma manera, se han detectado diferencias en relación a las opiniones proporcionadas por ambas partes, puesto que la mayoría de los pacientes afirman no haber recibido amenities para su higiene personal, mientras que, la otra parte involucrada en el estudio asegura la entrega de los mismos al ingreso a esta área. Sin embargo, el personal debe tomar en consideración todas las opiniones para ejercer un cambio que permita a los pacientes y sus acompañantes llevarse una grata experiencia en cuanto a los servicios brindados en el área de hospitalización.

La atención al paciente por parte del personal del área de hospitalización ha sido el apartado más relevante del estudio, puesto que varios aspectos relacionados al desempeño y trato de los pacientes y sus acompañantes, han sido necesarios para constatar la veracidad de la información. De acuerdo a los datos cuantitativos el personal médico es el más comprometido con la satisfacción del paciente, pese a que carecen de formación en el área de hospitalidad. Seguido de este grupo, está la recepcionista, personal de limpieza y guardia de seguridad quienes no están en contacto continuo con el paciente para intervenir en su recuperación, pero si al momento de interactuar para solventar sus dudas, es decir,

son un medio de apoyo dentro del proceso. Puntualmente, en el caso del guardia de seguridad del hospital es importante mencionar que las calificaciones otorgadas por los pacientes en ciertos aspectos se presentan en la parte negativa de la escala, a pesar de ser porcentajes relativamente bajos es oportuno tomar acciones correctivas para evitar el incremento de estos.

Por otro lado, los datos de la cajera denotan el inicio de una situación preocupante, ya que los puntos de vista de los pacientes y acompañantes sobre los aspectos evaluados son diversos, apareciendo puntos negativos que en otros cargos no fueron seleccionados, aun cuando la alta dirección se encarga de su entrenamiento profesional. En cambio, la información cualitativa da un panorama distinto de la situación, porque el personal considera que sus conocimientos son aptos para el servicio cuando en realidad hace falta trabajo al momento de interactuar con el paciente y acompañante. Asimismo, es primordial el involucramiento de la alta dirección en estos temas, debido a que el cambio trae consigo nuevas oportunidades de crecimiento personal y profesional.

Adicionalmente, las capacitaciones en servicio al cliente son nulas para la mayoría del personal, como se menciona en los resultados, sin embargo, se observa también que, los temas que intervienen en el desempeño laboral al momento de percibir la calidad de servicio, han sido cuestionados, pues, cabe mencionar que una de las personas que recibió una capacitación básica sobre atención al cliente fue la cajera del Hospital San Juan de Dios, y a pesar de ello, la mayoría de reseñas negativas recaen sobre su cargo. De igual manera, la Recepcionista es otro de los puestos de trabajo que recibió este tipo de entrenamiento, sin embargo, algunos pacientes percibieron su servicio como regular, lo que indica la falta de preparación en el tema de servicio al cliente y recalca la necesidad de capacitación en el tema de hospitalidad.

Por otro lado, dentro de esta institución médica no se ha implementado la aplicación de evaluaciones de satisfacción de los pacientes, pero es importante mencionar, la predisposición del personal frente a este tema, pues están completamente de acuerdo en conocer la opinión de los pacientes con respecto a su desempeño profesional, abriéndose a sugerencias y recomendaciones, ya sean estas directamente para ellos o para la empresa como tal, lo que da paso un sinfín de oportunidades de innovación y mejoramiento para el hospital, como es también el caso de la entrega de cortesías, pues a testimonio de todos los pacientes encuestados, no se ha hecho entrega de ningún tipo de presente por parte del hospital, (entiéndase por cortesía: una tarjeta de recuperación, un ramo de flores, etc.), acción que se sugiere realizar para generar un valor agregado al servicio y un punto a favor de la calidad.

Sin duda alguna, la mayor parte de los pacientes optan por elegir nuevamente el hospital y recomendar a otras personas, las respuestas a estas preguntas toman fuerza cuando observamos que existen pacientes que se encuentran hospitalizados por segunda o por tercera vez, indicando que, a pesar de ser un establecimiento al que no precisamente se desea recurrir a menudo, una mayoría de las personas que han formado parte del estudio confían en este hospital para tratar su salud y de hecho, se sienten en la libertad de mostrar su opinión real y expresar sus recomendaciones para la mejora del servicio y de las instalaciones, lo que abre una nueva oportunidad dirigida al perfeccionamiento de los servicios, mismo que, va a requerir de un análisis interno por parte del Hospital San Juan de Dios, en donde, se deberá analizar esta información de manera que se tomen en cuenta los aspectos que requieren atención inmediata, que necesitan mejorar o simplemente aquellos que no son posibles de gestionar, buscando siempre el bienestar de ambas partes.

Finalmente, la ausencia del departamento de hospitalidad y por ende, de procesos de hospitalidad en el área de hospitalización, es aquello que desencadena las falencias en

el desempeño de los trabajadores y el correcto desarrollo de sus funciones, y aunque la creación de esta área es un tema de gestión y decisión de los directivos, al parecer aún no llega a ser lo suficientemente prioritario como para convertirse en una realidad en el Hospital San Juan de Dios, a pesar de significar un gran apoyo para todos quienes conforman el establecimiento. Luego del análisis realizado previamente, es evidente que existen varios puntos débiles dentro de la operatividad del hospital, pero el origen de los mismos, siempre recalca la falta de un profesional de hospitalidad, pues esta carencia es lo que provoca la desorientación del personal en temas de servicio, dando paso a la inconformidad de los pacientes y sus acompañantes sobre la atención recibida.

CAPÍTULO 2

Definición de los lineamientos y operatividad en habitaciones, recepción y atención al cliente según las características del Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización-

2.1. Lineamientos y operatividad generales para el área de hospitalización

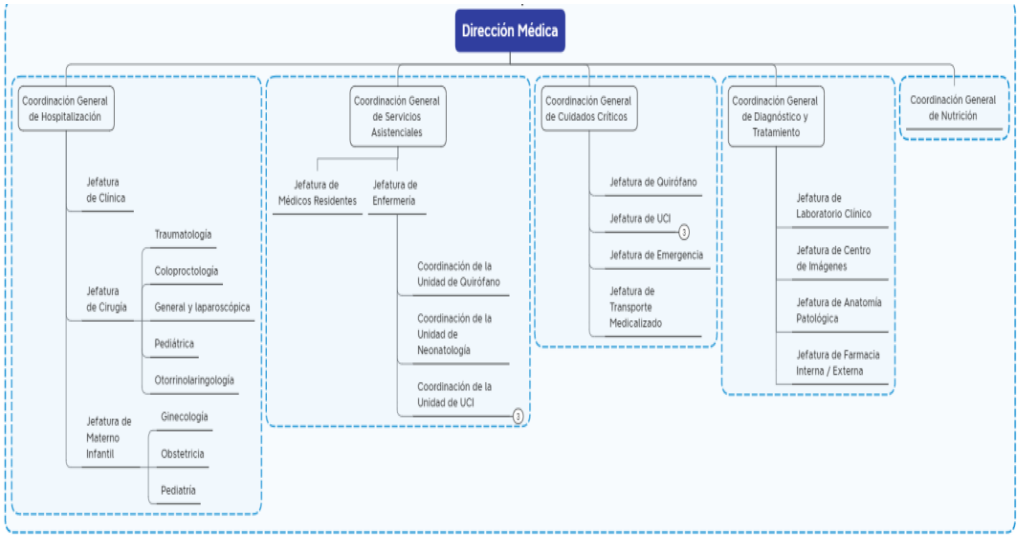
En el área de hospitalización del Hospital San Juan de Dios el personal desarrolla un trabajo conjunto en el ingreso, estancia y salida de los pacientes, por medio de la ejecución de procesos hospitalarios, en donde intervienen directamente 80 médicos especialistas, diez médicos residentes, 25 enfermeras, cuatro personas de limpieza, dos recepcionistas, dos cajeras, tres guardias de seguridad y en caso de ser necesario, se cuenta con la participación de la directora médica y el responsable de mantenimiento, dado que son cargos que actúan indirectamente en la prestación del servicio.

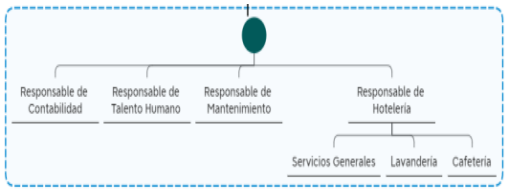
Por otra parte, resulta necesario destacar que, la importancia de vincular procesos hospitalarios con procesos de hospitalidad, radica en la creación de un servicio personalizado y de calidad, de manera que, el personal se vea más involucrado en la vocación de servicio hacia los demás.

Con base a las necesidades del Hospital San Juan de Dios e identificación de puntos débiles en el área de hospitalización, se realiza una restructuración organizacional para mejorar los procesos actuales. Para ello, se establecen dos organigramas, con la finalidad de presentar de manera jerárquica los cargos y departamentos que intervienen en el área de estudio, sugiriendo al responsable de hotelería como un miembro nuevo de la estructura organizacional.

Figura 19

Organigrama actual del área de hospitalización del Hospital San Juan de Dios

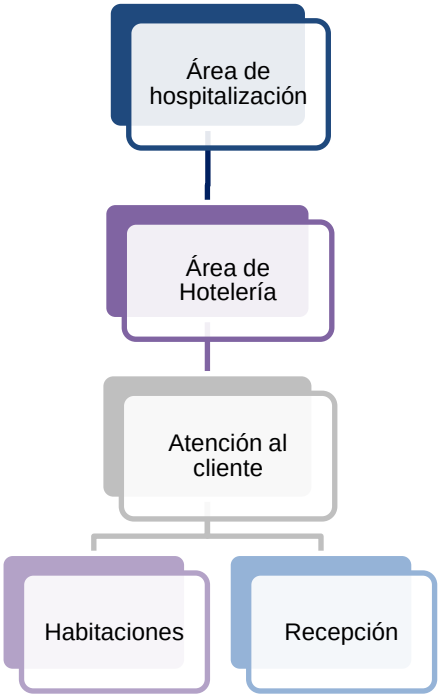




Nota. Adaptado de Organigrama de Asogalenica S.A. de Hospital San Juan de Dios, 2022. Sin copyright indicado.

Figura 20

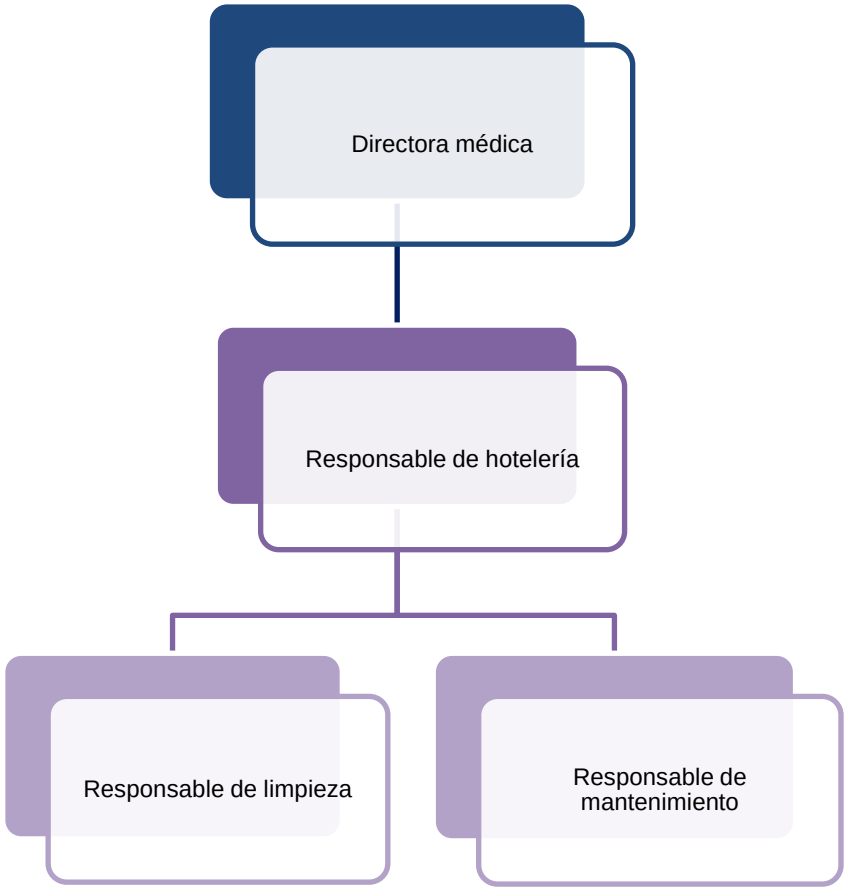
Propuesta de organigrama de departamentos para el área de hospitalización



Nota. Elaboración propia con base a la información del hospital y necesidad del área de hospitalización, 2022.

Figura 21

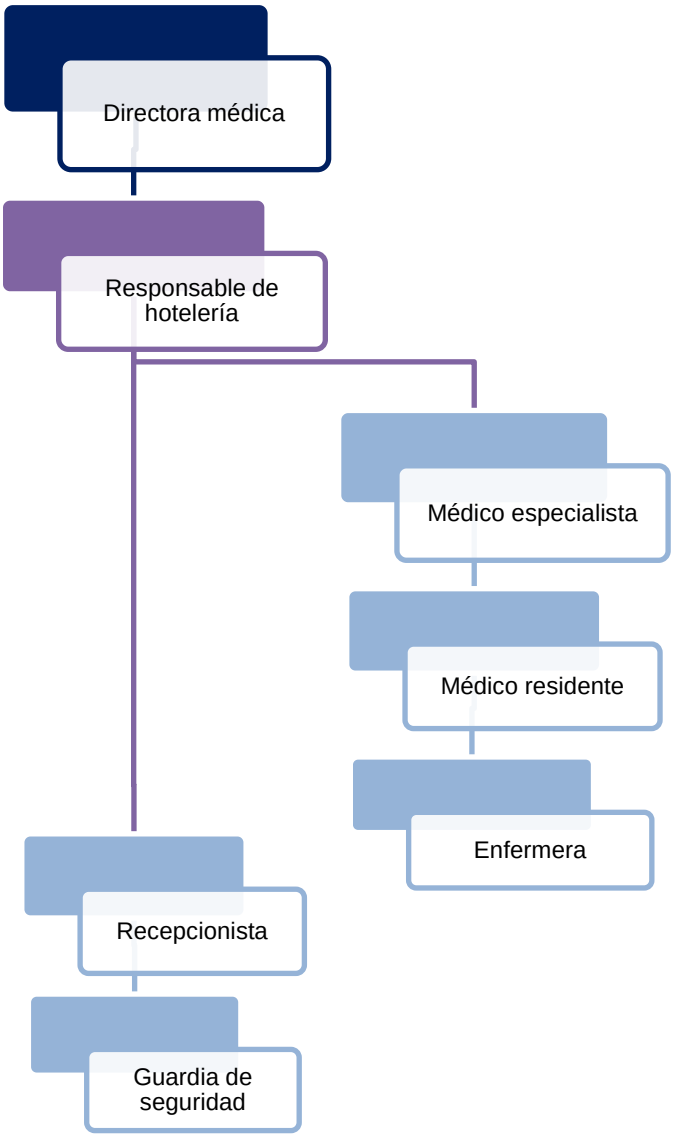
Propuesta de organigrama por cargos con respecto al departamento de habitaciones para el área de hospitalización



Nota. Elaboración propia con base a la información del hospital y necesidad del área de hospitalización, 2022.

Figura 22

Propuesta de organigrama por cargos con respecto al departamento de recepción para el área de hospitalización



Nota. Elaboración propia con base a la información del hospital y necesidad del área de hospitalización, 2022.

A continuación, se mencionan las funciones y actividades del personal del área de hospitalización, destacando aquellas que son relacionan con la atención al paciente, cabe recalcar que, algunas de ellas se ejecutan actualmente por el personal, sin embargo, se han propuesto adicionales con el fin de mejorar el desempeño en el área de servicio.

De acuerdo al tipo de establecimiento, se considera necesaria la presencia de dos profesionales en hotelería, que cumplan con el perfil adecuado para ocupar este cargo y, adicionalmente, se hagan responsables de la solución de reclamos de los pacientes relacionados al servicio, debido a que el hospital carece del seguimiento de estas situaciones.

Perfil profesional del responsable de hotelería

- Tener una licenciatura en Hospitalidad y Hotelería.
- Contar mínimo con tres años de experiencia en la dirección de departamentos relacionados a la hospitalidad.
- Tener vocación de servicio y empatía ante las situaciones de otros.
- Desarrollar competencias laborales en la ejecución de sus funciones.
- Supervisar y gestionar procesos de hospitalidad.
- Compartir sus conocimientos con sus compañeros de trabajo.
- Demostrar liderazgo ante el personal a su cargo y capacidad de trabajar en equipo.
- Ser capaz de resolver problemas y trabajar bajo presión.
- Tener conocimientos básicos en softwares hoteleros y/u hospitalarios.

- Ser minucioso en temas de servicio y calidad.

Funciones y actividades del responsable de hotelería

La siguiente información se planteó con el fin de aportar positivamente al desarrollo de los procesos del área de hospitalización perfeccionando el servicio.

Tabla 3

Funciones y actividades del responsable de hotelería

Funciones	Actividades
• Acomodación del paciente en la habitación del área de hospitalización.	• Asignar al paciente la habitación correspondiente verificando previamente el estado de la misma y las indicaciones médicas con respecto a la patología a tratar. • Informar al paciente al momento de su ingreso, sobre el equipamiento de la habitación y servicios del hospital. • Entregar un kit de aseo personal y cortesías a los pacientes cuando se encuentren instalados en la habitación.

• Supervisión de la limpieza de habitaciones y cuartos de baño del área de hospitalización.	• Revisar la limpieza de las habitaciones y cuartos de baño antes del ingreso del paciente, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad. • Registrar el estado de las habitaciones y cuartos de baños en el sistema Zima.
• Gestión de la adquisición de equipos, productos y herramientas para el personal de limpieza del área de hospitalización.	• Entregar los insumos necesarios al responsable de limpieza para el desarrollo de sus labores.
• Gestión de devolución de objetos olvidados del paciente en las habitaciones y cuartos de baño del área de hospitalización.	• Desarrollar el proceso de devolución de objetos olvidados por medio de un contacto directo con el paciente.
• Supervisión de mantenimiento de daños y/o averías de las habitaciones y cuartos de baño del área de hospitalización.	• Revisar con el responsable de mantenimiento la reparación, adaptación y renovación de las habitaciones y cuartos de baño.

• Evaluación de satisfacción del paciente del área de hospitalización.	• Aplicar la evaluación de satisfacción al paciente para conocer el nivel de servicio que se ofrece en el hospital por parte del personal del área de hospitalización, mediante el análisis de respuestas. • Notificar los resultados de desempeño a sus subordinados y con respecto al personal médico reportar a la directora médica.
• Resolución de reclamos de los pacientes y público general.	• Coordinar la solución de reclamos con las áreas pertinentes. • Dar seguimiento a las resoluciones adoptadas asegurando la satisfacción del paciente y público general ante el problema.
• Capacitación al personal del área de hospitalización.	• Planificar talleres trimestrales con el personal en temas de servicio y atención al paciente.

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del Hospital San Juan de Dios, 2022.

2.1.1. Funciones y actividades en habitaciones

Las habitaciones son un elemento importante en el área de hospitalización, en donde el paciente descansa y es atendido por el personal durante su recuperación. Por esta razón, la comodidad de este espacio es necesaria para su bienestar y la de su acompañante.

En este apartado, se sugieren cambios de responsabilidad para un mejor enfoque de actividades profesionales, como es el caso de la enfermera, que al momento está involucrada en la limpieza de habitaciones, siendo la encargada de la manipulación y cambio de la ropa de cama, estas responsabilidades le han sido asignadas, debido a sus conocimientos en el manejo de fluidos de alto y bajo riesgo con el fin de evitar accidentes laborales. Asimismo, realiza la limpieza y desinfección del mobiliario, teléfono y equipos médicos, no obstante, se considera que el personal de limpieza podría recibir un breve entrenamiento para hacerse cargo de estas actividades, de manera que, las enfermeras puedan concentrarse en el área que les corresponde.

Actualmente, el mantenimiento de los equipos médicos está a cargo de una persona externa al Hospital San Juan de Dios, debido a la complejidad de los mismos y sus garantías de adquisición. Adicionalmente, se sugiere integrar a otra persona dentro de esta área considerando el tipo de establecimiento, su tamaño y la cantidad de actividades que desarrolla.

Tabla 4

Funciones y actividades del personal de habitaciones

Habitaciones	
Cargo: responsable de limpieza	
Funciones	**Actividades**
• Aseo y desinfección de las habitaciones y cuartos de baño del área de hospitalización mediante limpiezas profundas.	• Tomar las medidas de bioseguridad necesarias para desarrollar las labores de esta área. • Recoger la lencería de cama ocupada por el paciente y colocarla en las fundas adecuadas. • Tender la cama con la lencería esterilizada y planchada cada vez que sea necesario asegurando la asepsia hospitalaria. • Limpiar y desinfectar el mobiliario, teléfono y equipos médicos, usando los productos correctos para la eliminación de bacterias.

- Ejecutar la limpieza y desinfección de la habitación y cuarto de baño antes, durante y después de la estancia del paciente.
- Hacer una limpieza profunda del baño luego de la salida del paciente y una vez por día durante su estancia.
- Retirar la basura de la habitación y cuarto de baño, luego de la salida del paciente y dos a tres veces al día cuando el paciente este hospitalizado.
- Realizar la rotación de colchones de todas las habitaciones una vez al mes, con el fin de evitar que pierda la forma y provocar uniformidad en el desgaste.
- Limpiar y desinfectar las sillas de ruedas.
- Reportar al responsable de hotelería la finalización de la

	limpieza de las habitaciones y cuartos de baño asignadas.
• Identifica los objetos olvidados en las habitaciones y cuartos de baño del área de hospitalización.	• Entregar al responsable de hotelería los objetos olvidados en la habitación y cuarto de baño para su devolución.
• Revisa la habitación y cuartos de baño del área de hospitalización en busca de daños y averías.	• Notificar los daños y/o averías existentes en estos espacios al responsable de hotelería.
Cargo: responsable de mantenimiento	
• Conserva el buen estado de las habitaciones y cuartos de baño del área de hospitalización, tanto de la infraestructura como los elementos que la conforman.	• Inspeccionar diariamente el estado de las habitaciones y cuartos de baño, de ser necesario reparar los daños y/o averías, para preservar y garantizar el buen funcionamiento de los equipos, mobiliario e infraestructura. • Realizar revisiones preventivas de las instalaciones y mobiliario. • Detectar circunstancias que puedan afectar el estado de las

	instalaciones y mobiliario de las habitaciones y cuartos de baño, como temperaturas muy elevadas o muy bajas, presencia de humedad, fisuras, entre otros. • Desarrollar una planificación anual de mantenimiento estimando un presupuesto para su implementación.
• Repara los daños y/o averías existentes en las habitaciones y cuartos de baño del área de hospitalización.	• Coordinar con el responsable de hotelería la reparación de los componentes de la habitación y cuarto de baño, programando el día y la hora. • Llevar a cabo pruebas de funcionamiento una vez finalizada la reparación. • Manejar un registro del mantenimiento con la descripción del procedimiento realizado.

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del Hospital San Juan de Dios, 2022.

2.1.2. Funciones y actividades en recepción

A partir de esta sección, el personal mantiene un contacto directo con el paciente desde su llegada hasta el momento de su salida, cabe resaltar que, la recepción no se involucra en el proceso de ingreso de los pacientes al área de hospitalización, debido a que esa gestión está a cargo del médico especialista, médico residente y enfermera. Como se menciona en el capítulo anterior, el personal médico y administrativo del Hospital San Juan de Dios maneja el sistema Zima para la agilización de los procesos relacionados a las bases de información.

Tabla 5

Funciones y actividades del personal de recepción

Recepción	
Cargo: recepcionista	
Funciones	**Actividades**
• Contestación de llamadas telefónicas.	• Transferir las llamadas al área correspondiente. • Brindar información al público sobre los servicios del establecimiento médico vía telefónica.

• Atención general al paciente, acompañante y público general.	• Dar la bienvenida cordialmente a los pacientes, acompañantes y público general. • Brindar información al público sobre los servicios del establecimiento médico. • Solventar dudas y atender los requerimientos del paciente, acompañante y público en general. • Dirigir al paciente al piso correcto para que sea atendido por el personal médico. • Reportar anomalías referentes al servicio al responsable de hotelería.
• Actualización de la lista de pacientes que se encuentran en el área de hospitalización.	• Coordinar con el área de hospitalización el listado de pacientes ingresados con el número de habitación correspondiente.

• Responde los mensajes que llegan al buzón de contacto del hospital.	• Revisar y contestar diariamente los correos electrónicos y notificaciones dirigidos al hospital.
Cargo: guardia de seguridad	
• Vigilancia y protección del hospital.	• Controlar la seguridad del hospital las 24 horas del día. • Intervenir en situaciones delincuenciales y de ser necesario proceder a la expulsión de la persona por alterar el orden.
• Control de las visitas en el horario establecido para el área de hospitalización.	• Monitorear las visitas en las habitaciones respetando las normas del hospital.
• Asistencia al paciente del área de hospitalización en situaciones puntuales.	• Brindar información necesaria al paciente, acompañante y público general. • Acompañar al paciente desde la habitación hasta el exterior del

	hospital, de ser indispensable el uso de silla de ruedas.
Cargo: cajera	
• Gestiona de manera segura el proceso de salida del paciente del área de hospitalización.	• Identificar al paciente en el sistema y el valor del cobro. • Recibir y entregar documentos de valor dependiendo de las formas de pago de preferencia de los acompañantes. • Comprobar la validez del pago para evitar estafas. • Registrar la entrada y salida de dinero en el sistema Zima. • Facturar la cuenta y entregar el comprobante de pago al acompañante.
• Custodia el dinero y demás documentos de valor.	• Guardar el dinero en una caja segura cada vez que se genere el pago.

	• Cumplir con los protocolos de seguridad del hospital en la entrega y recepción del dinero.
Cargo: médico especialista	
• Ingreso del paciente desde el consultorio hasta el área de hospitalización.	• Diagnosticar la afección de acuerdo a los síntomas del paciente. • Instruir al paciente con la información necesaria para su intervención. • Remitir al paciente al área de hospitalización para iniciar con su tratamiento.
• Coordinación con el médico residente y enfermera sobre el caso de cada paciente.	• Dar indicaciones necesarias del paciente al médico residente y enfermera. • Supervisar las labores diarias de los médicos residentes las veces que sean pertinentes. • Indicar el alta médica al médico residente.

• Vela por la salud del paciente durante su estancia en el área de hospitalización.	• Visitar al paciente durante su hospitalización entre dos a tres veces al día o más, si el paciente lo amerita. • Constatar el estado de salud óptimo del paciente para su salida.
Cargo: médico residente	
• Responsabilizarse en un sentido legal, moral y profesional por la salud del paciente del área de hospitalización.	• Examinar de primera mano al paciente que llega por emergencia y contactar al médico especialista correspondiente. • Determinar si el paciente requiere exámenes adicionales. • Visitar al paciente cada cuatro horas en su habitación, si el paciente es crítico hacer una visita continua. • Aplicar un examen físico y revisar exámenes complementarios durante las visitas.

• Comunicarse constantemente con el médico especialista y enfermera sobre la situación del paciente del área de hospitalización.	• Informar al médico especialista las novedades de los pacientes durante el día. • Coordinar la salida del paciente con la enfermera, ya sea que requieran medios internos (ambulancia, insumos, etc.) o externos (gestionados por los familiares o acompañantes del paciente).
Cargo: enfermera	
• Gestiona el ingreso del paciente al área de hospitalización.	• Solicitar información de identificación (nombre, número de cédula, fecha de nacimiento, etc.) para el registro del paciente. • Pedir datos al paciente sobre sintomatología y patologías existentes. • Registrar el ingreso del paciente en el sistema informático Zima.

	• Guiar al paciente hacia el laboratorio para aplicar pruebas COVID-19. • Solicitar al paciente información para hospitalización (talla, peso, presión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria, temperatura, saturación de oxígeno, nivel de glucosa y examen físico general). • Hacer firmar al paciente la autorización para su entrada.
• Prestación de cuidado al paciente desde un punto de vista médico y humano.	• Desarrollar una interacción con el usuario y su acompañante. • Realizar intervenciones médicas y aquellas relacionadas a la atención del paciente. • Monitorear constantemente la condición médica y emocional del paciente.

• Gestiona la salida del paciente del área de hospitalización.	• Ingresar en el sistema Zima los insumos médicos utilizados para el tratamiento del paciente y registra los honorarios médicos. • Verificar el pago de los servicios por medio del comprobante.

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del Hospital San Juan de Dios, 2022.

2.1.3. Funciones y actividades en atención al cliente

La atención al paciente de alguna manera depende de la vocación del personal y la disposición para resolver situaciones adversas, para ello, es necesario aplicar procesos estén enfocados al buen trato y la calidad del servicio, brindando como institución médica la libertad de expresión por parte de los pacientes, receptando sugerencias para mejora continua de los servicios.

Actualmente, el manejo de reclamos en el hospital está a cargo de cada área, dado que, se asume que el personal debe estar en la capacidad de solventar los inconvenientes que se presenten, caso contrario, cuando se han suscitado situaciones complejas se acude a la directora médica para la resolución de cada caso, mediante la toma de decisiones más radicales. En su lugar, se propone que el responsable de hotelería gestione la solución de reclamos y pida apoyo a la directora médica únicamente cuando se trate de situaciones graves o relacionadas a las prácticas médicas.

Tabla 6

Funciones y actividades de la directora médica en atención al cliente

Atención al cliente	
Cargo: directora médica	
Funciones	**Actividades**
• Apoya a la resolución de reclamos graves y aquellos relacionados a las prácticas médicas que se suscitan en el área de hospitalización.	• Recibir la descripción del reclamo y la situación por medio del responsable de hotelería. • Evaluar la situación y entablar una conversación con el paciente sobre el reclamo generado. • Determinar y aplicar las posibles soluciones al reclamo conjuntamente con la responsable de hotelería, para llegar a un acuerdo entre las partes involucradas.

• Controla el funcionamiento de cada una de las áreas que están bajo su responsabilidad.	• Capacitar y supervisar a sus subordinados en temas médicos. • Mantener una constante comunicación con el personal del área de hospitalización.

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del Hospital San Juan de Dios, 2022.

Finalmente, tomando como base los lineamientos generales del área de hospitalización correspondientes a este apartado, se procede a la propuesta de procesos de hospitalidad presentados en el próximo capítulo.

CAPÍTULO 3

Desarrollo de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente para el Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización-

3.1. Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente

De acuerdo a los análisis realizados en el capítulo 1 y los lineamientos generales detallados en el capítulo 2, se construye la propuesta de procesos de hospitalidad para el área de hospitalización del Hospital San Juan de Dios. Cabe mencionar que, los procesos correspondientes a este apartado, son los que intervienen en la atención directa que el personal brinda al paciente, con la finalidad de alcanzar la estandarización y calidad de los servicios. Resaltando que algunos de estos procesos se llevan a cabo actualmente en el establecimiento médico, sin embargo, en cada uno de ellos se proponen mejoras para el correcto desempeño laboral, así como, la contratación de una persona encargada del área hotelera como medio de apoyo.

Tabla 7

Lista de procesos de hospitalidad que contiene la propuesta

Código	Proceso	Responsable
SJD-001	Proceso de limpieza de habitaciones y cuartos de baño después de la salida del paciente	- Responsable de limpieza
SJD-002	Proceso de limpieza de habitaciones y cuartos de baño antes del ingreso del paciente	- Responsable de hotelería

SJD-003	Proceso de limpieza de habitaciones y cuartos de baño durante la estancia del paciente	- Responsable de limpieza
SJD-004	Proceso de devolución de objetos olvidados	- Responsable de limpieza - Responsable de hotelería
SJD-005	Proceso de daños y/o averías en habitaciones y cuartos de baño	- Responsable de limpieza - Responsable de hotelería - Responsable de mantenimiento
SJD-006	Proceso de contestación de llamadas telefónicas en recepción	- Recepcionista
SJD-007	Proceso de atención general al paciente	- Recepcionista
SJD-008	Proceso de seguridad al hospital	- Guardia de seguridad
SJD-009	Proceso de ingreso del paciente al área de hospitalización	- Médico especialista - Médico residente - Enfermera
SJD-0010	Proceso de acomodación del paciente en habitaciones	- Responsable de hotelería
SJD-0011	Proceso de salida del paciente del área de hospitalización	- Médico especialista

		- Médico residente - Enfermera - Cajera - Responsable de hotelería - Guardia de seguridad
SJD-0012	Proceso de solución de reclamos	- Responsable de hotelería - Directora médica

Nota. Elaboración propia con base a la necesidad de procesos de hospitalidad en habitación, recepción y atención al cliente, 2022.

Los procesos de hospitalidad propuestos se presentan en fichas diseñadas que contienen datos como: logo del hospital, nombre del proceso, objetivo, observaciones, responsables y su respectivo procedimiento, con el propósito de que sean documentados, además, están representados de forma gráfica mediante el uso de flujogramas, para facilitar la comprensión de las personas encargadas del servicio. Finalmente, se sugieren formatos de control para ayudar con el desarrollo de sus funciones del responsable de hotelería.

Como respaldo de este proyecto, la propuesta de procesos de hospitalidad ha sido validada por la directora médica del Hospital San Juan de Dios en el mes de junio de 2022, lo que da mayor fiabilidad al estudio.

3.1.1. Procesos de hospitalidad en habitaciones

Los procesos detallados en este apartado, involucran el estado de las habitaciones y cuartos de baño del área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, con el fin de entregar a los pacientes espacios perfectamente diseñados para su comodidad durante su estancia.

Ficha 1

Limpieza de habitaciones y cuartos de baño después de la salida del paciente

SJD-001	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Proceso Limpieza de habitaciones y cuartos de baño después de la salida del paciente.	
Objetivo Limpiar las habitaciones y cuartos de baño del área de hospitalización para se encuentren en un estado óptimo para la estancia del paciente.	
Responsable	**Procedimiento**
Responsable de limpieza	• Dejar el carro de servicio y los útiles de limpieza en el pasillo sin obstaculizar el paso. • Abrir las persianas y ventanas para permitir el flujo de aire e ingreso de luz natural.

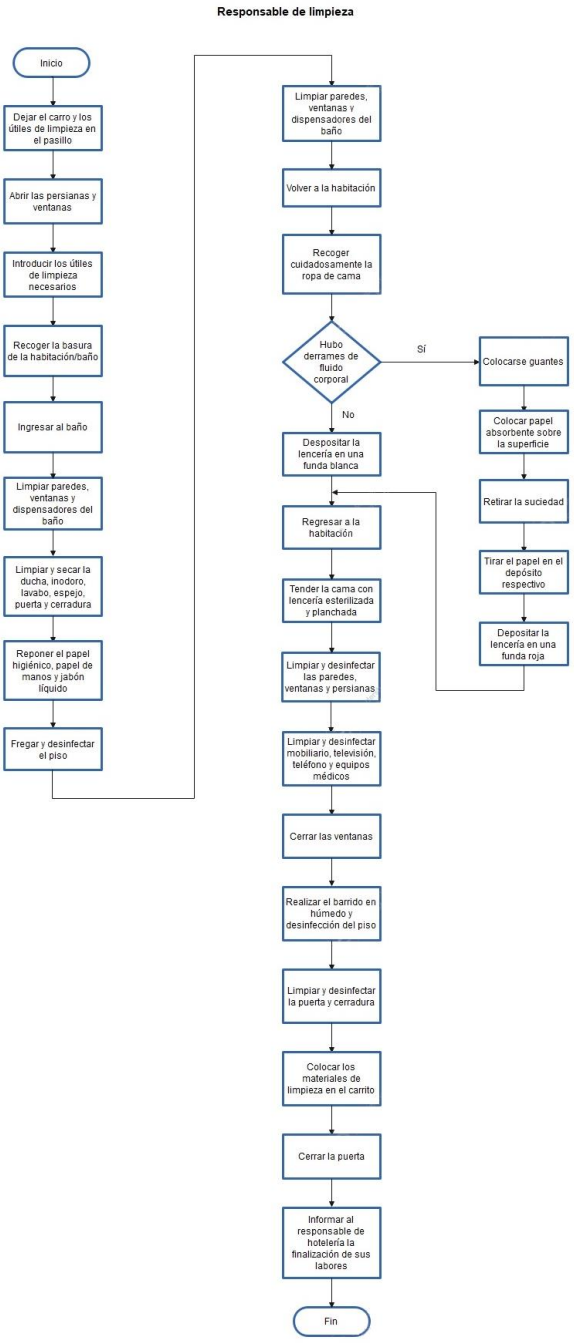
	• Introducir los útiles de limpieza necesarios, con el propósito de mantener un orden en el aseo. • Recoger la basura de la habitación/baño y depositarla en el carro de servicio. • Colocar nuevas fundas en los basureros, teniendo en cuenta los tipos de desechos: infecciosos y comunes. • Iniciar por el baño con la limpieza de paredes, ventanas y dispensadores. • Limpiar y secar la ducha, inodoro (colocar el sello de desinfección al culminar), lavabo y finalizar con el espejo, puerta y cerradura. • Reponer el papel higiénico, papel de manos y jabón líquido. • Fregar y desinfectar el piso. • Volver a la habitación. • Recoger cuidadosamente toda la ropa de cama y colocarla en una funda blanca, considerando que: ○ Si hubo derrames de fluido corporal, debe colocarse guantes, colocar papel absorbente sobre la superficie, retirar la suciedad, tirar el papel en el depósito

	respectivo, depositar la lencería en una funda roja. • Tender la cama verificando que la lencería esté completamente esterilizada y planchada. • Limpiar y desinfectar paredes, ventanas y persianas. Se continua con, el armario, velador, repisas, cuadros, mesa de alimentos, sofá cama, silla, televisión, teléfono y equipos médicos. • Cerrar las ventanas. • Realizar el barrido en húmedo y desinfección del piso desde el fondo hasta la salida. • Limpiar y desinfectar la puerta y cerradura. • Colocar los materiales de limpieza en el carrito. • Cerrar la puerta. • Informar al responsable de hotelería la finalización de sus labores. *Este proceso tiene una duración de 45 minutos.*

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del área de hospitalización, 2022.

Figura 23

Proceso de limpieza de habitaciones y cuartos de baño después de la salida del paciente



Nota. Elaboración propia con base a la propuesta de procesos de hospitalidad, 2022.

Ficha 2

Limpieza de habitaciones y cuartos de baño antes del ingreso del paciente

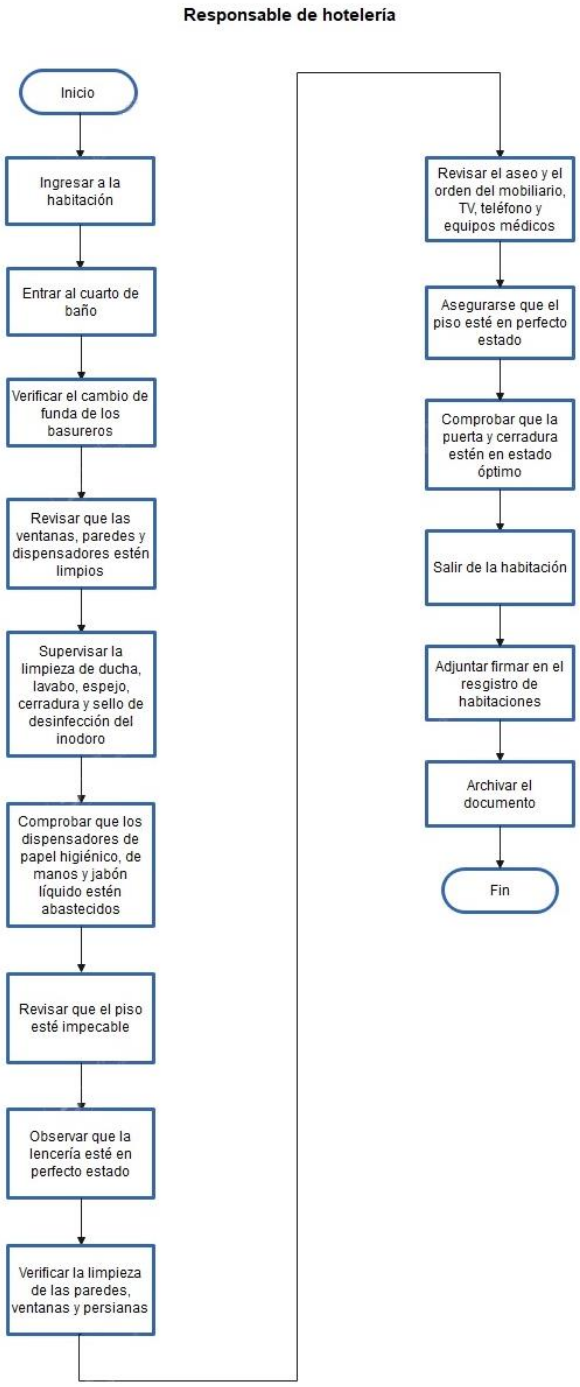
SJD-002	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Proceso Limpieza de habitaciones y cuartos de baño antes del ingreso del paciente.	
Objetivo Supervisar que las habitaciones del área de hospitalización se encuentren en un estado óptimo para la estancia del paciente.	
Responsable	**Procedimiento**
Responsable de hotelería	• Ingresar a la habitación y con la ayuda de un checklist (anexo 5), detallar el estado de los puntos a inspeccionar. • Entrar al cuarto de baño. • Verificar que el cambio de funda de los basureros. • Revisar que las ventanas, paredes y dispensadores estén completamente limpios. • Supervisar limpieza de ducha, lavabo, espejo, cerradura y sello de desinfección del inodoro.

	• Comprobar que los dispensadores de papel higiénico, de manos y jabón líquido estén abastecidos. • Revisar que el piso esté impecable. • Observar que la lencería se encuentre en perfecto estado. • Verificar la limpieza de las paredes, ventanas y persianas. • Revisar el aseo y el orden del mobiliario, televisión, teléfono y equipos médicos. • Confirmar que el piso esté en perfecto estado. • Comprobar que la puerta y cerradura estén en estado óptimo. • Salir de la habitación. • Adjuntar las firmas de los responsables en el registro de las habitaciones, para posteriormente archivar el documento. *Este proceso tiene una duración de 20 minutos.*

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del área de hospitalización, 2022.

Figura 24

Proceso de limpieza de habitaciones y cuartos de baño antes del ingreso del paciente



Nota. Elaboración propia con base a la propuesta de procesos de hospitalidad, 2022.

Ficha 3

Limpieza de habitaciones y cuartos de baño durante la estancia del paciente

SJD-003	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Proceso Limpieza de habitaciones y cuartos de baño durante la estancia del paciente.	
Objetivo Mantener las habitaciones del área de hospitalización en un estado óptimo durante la estancia del paciente.	
Responsable	**Procedimiento**

Responsable de limpieza	• Tocar la puerta tres veces.
	• Anunciarse (servicio de limpieza).
	• Abrir la puerta e ingresar a la habitación.
	• Saludar cordialmente (buenos/as días/tardes/noches).
	• Indicar lo que va a realizar:
	  ○ Retirar la basura del baño y habitación.
	  ○ Retirar cualquier tipo de comida o bebida.
	  ○ Limpiar la habitación o baño, en caso de ser necesario.

	• Preguntar si necesita algo más, en ese caso se solventa el requerimiento. • Despedirse amablemente y salir de la habitación. *Este proceso tiene una duración de 15 minutos.*

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del área de hospitalización, 2022.

Figura 25

Proceso de limpieza de habitaciones y cuartos de baño durante la estancia del paciente

Nota. Elaboración propia con base a la propuesta de procesos de hospitalidad, 2022.

Ficha 4

Devolución de objetos olvidados

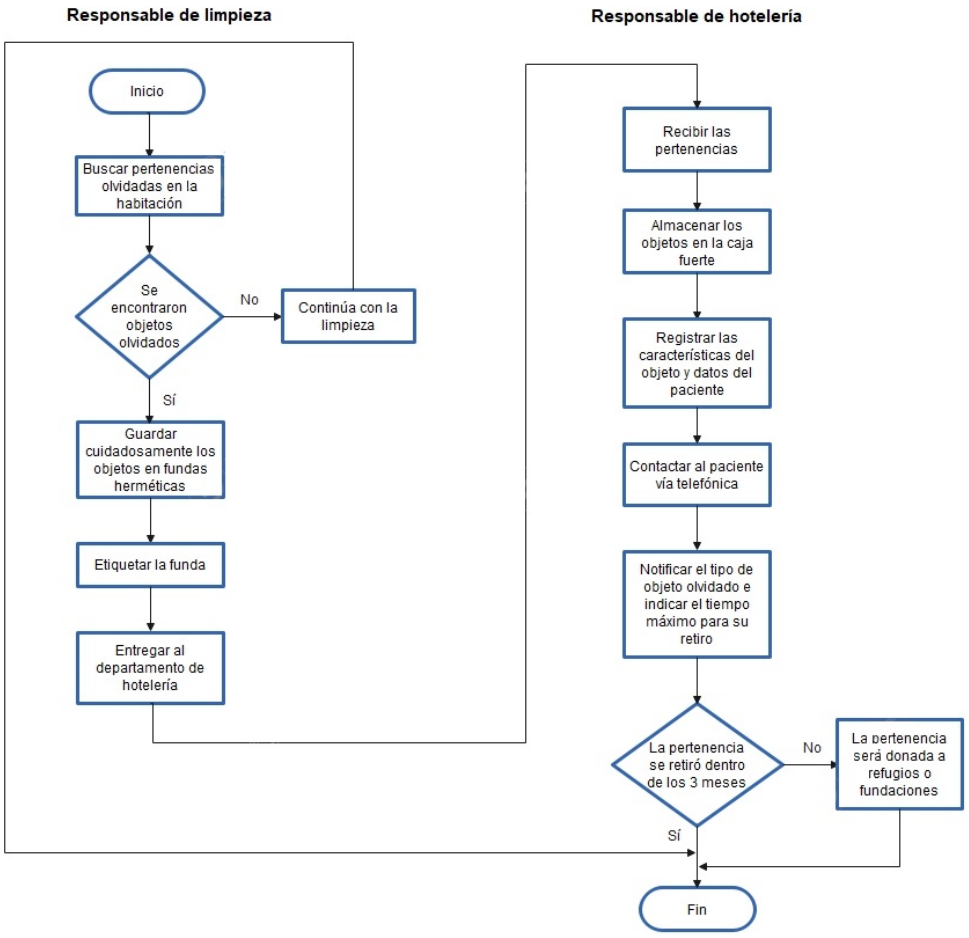
SJD-004	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Proceso Devolución de objetos olvidados.	
Objetivo Devolver las pertenencias olvidadas por el paciente en la habitación.	
Responsable	**Procedimiento**
Responsable de limpieza	• Hacer una revisión completa en busca de pertenencias olvidadas por el paciente en la habitación. • Guardar cuidadosamente los objetos en fundas herméticas. • Etiquetar la funda con el nombre del paciente, número de habitación, fecha de salida y nombre del objeto. • Entregar al responsable de hotelería para su devolución.
Responsable de hotelería	• Recibir las pertenencias. • Almacenar los objetos en la caja fuerte.

	• Registrar las características de la pertenencia y datos del paciente en un formato de objetos olvidados (anexo 6), junto a las firmas de las personas responsables. • Contactar al paciente mediante vía telefónica para notificar el tipo de objeto olvidado e indicar el tiempo máximo para su retiro. ○ En caso de superar el tiempo límite, la pertenencia será donada a refugios o fundaciones.

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del área de hospitalización, 2022.

Figura 26

Proceso de devolución de objetos olvidados



Nota. Elaboración propia con base a la propuesta de procesos de hospitalidad, 2022.

Ficha 5

Daños y/o averías en habitaciones y cuartos de baño

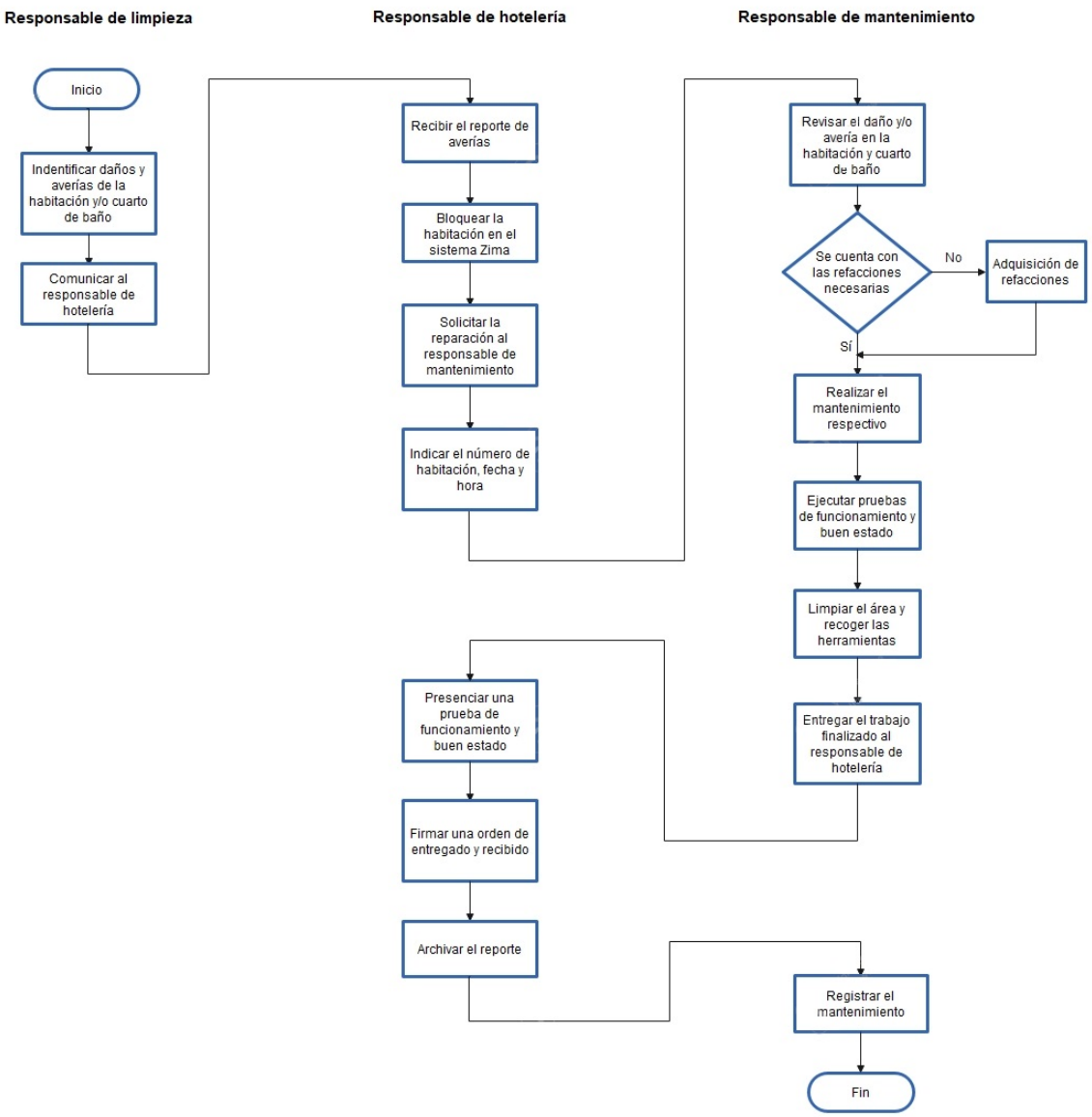
SJD-005	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Proceso Daños y/o averías en habitaciones y cuartos de baño.	
Objetivo Mitigar los daños de las habitaciones y cuartos de baño previniendo consecuencias negativas para el hospital.	
Responsable	**Procedimiento**
Responsable de limpieza	• Identificar daños y/o averías de la habitación y cuarto de baño. • Comunicar al responsable de hotelería para que coordine la reparación.
Responsable de hotelería	• Bloquear la habitación en el sistema Zima y solicitar la reparación al responsable de mantenimiento, indicando el número de la habitación, fecha y hora.

	• Firmar un reporte de daños y/o averías (anexo 7), junto a una copia para el responsable de hotelería. • Archivar el reporte en la carpeta correspondiente.
Responsable de mantenimiento	• Revisar el daño y/o avería en la infraestructura y mobiliario de la habitación y/o cuarto de baño. • Verificar que se cuente con las refacciones necesarias para el mantenimiento, si no las hay elaborar requisición para compra de refacciones. • Realizar el mantenimiento respectivo. • Ejecutar pruebas de funcionamiento para verificar el buen estado de la infraestructura o mobiliario. • Proceder con la limpieza del área y recoger las herramientas. • Entregar el trabajo terminado al responsable de hotelería y hacer una nueva prueba de funcionamiento o presentación de buen estado en su presencia. • Registrar el mantenimiento, llenando el formato respectivo (anexo 8) para el archivo.

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del área de hospitalización, 2022.

Figura 27

Proceso de daños y/o averías en habitaciones y cuartos de baño



Nota. Elaboración propia con base a la propuesta de procesos de hospitalidad, 2022.

3.1.2. Procesos de hospitalidad en recepción

Los procesos de recepción están enfocados en la atención directa a cualquier contacto que se tenga con la persona interesada en los servicios que brinda el establecimiento médico, con el propósito de cumplir y superar expectativas de inicio a fin, para alcanzar la satisfacción de quienes eligieron a este hospital para su recuperación.

Ficha 6

Contestación de llamadas telefónicas en recepción

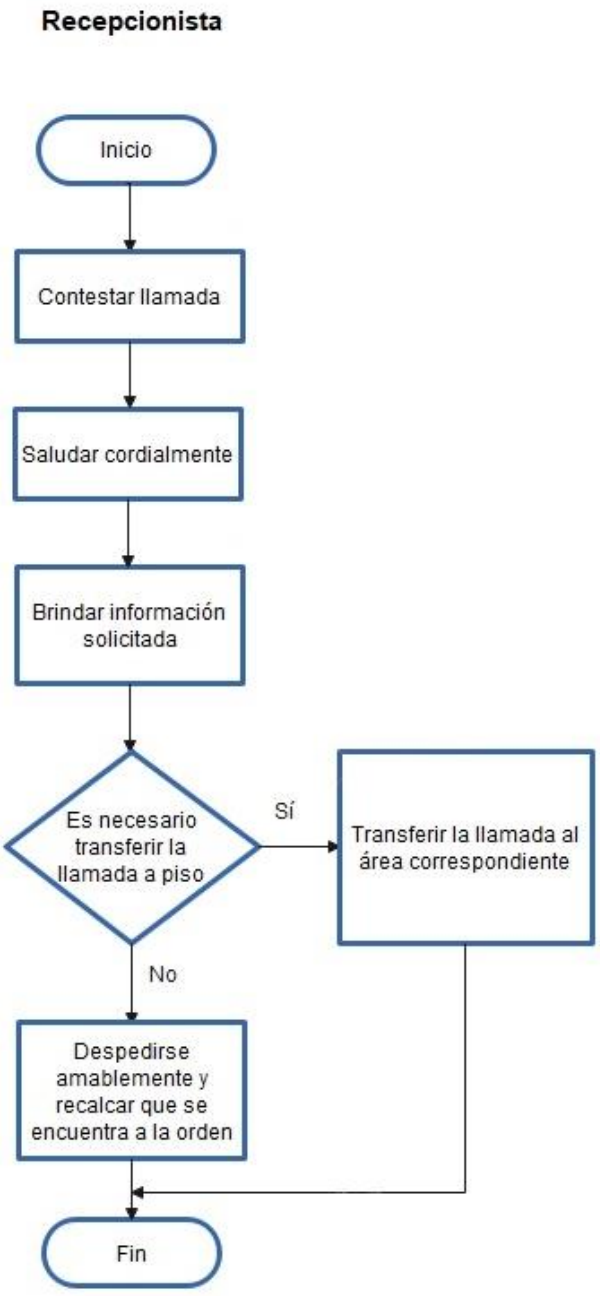
SJD-006	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Proceso Contestación de llamadas telefónicas en recepción.	
Objetivo Brindar información a las personas interesadas en los servicios que se comunican telefónicamente.	
Responsable	**Procedimiento**
Recepcionista	• Esperar máximo hasta el segundo timbre de la llamada para contestar. • Saludar (nombre hospital, nombre de la persona que atiende la llamada, ¿en qué le puedo servir?).

	• Brindar la información necesaria solicitada por la persona. ○ Si el paciente indica que necesita servicios médicos, se comunica que será contactado con la secretaría del médico que solicita. • Despedirse cordialmente y recalca que se encuentra a las órdenes para próximas ocasiones en las que requiera el servicio del hospital. • Transferir la llamada al área correspondiente.

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del área de hospitalización, 2022.

Figura 28

Proceso de contestación de llamadas telefónicas en recepción



Nota. Elaboración propia con base a la propuesta de procesos de hospitalidad, 2022.

Ficha 7

Atención general al paciente

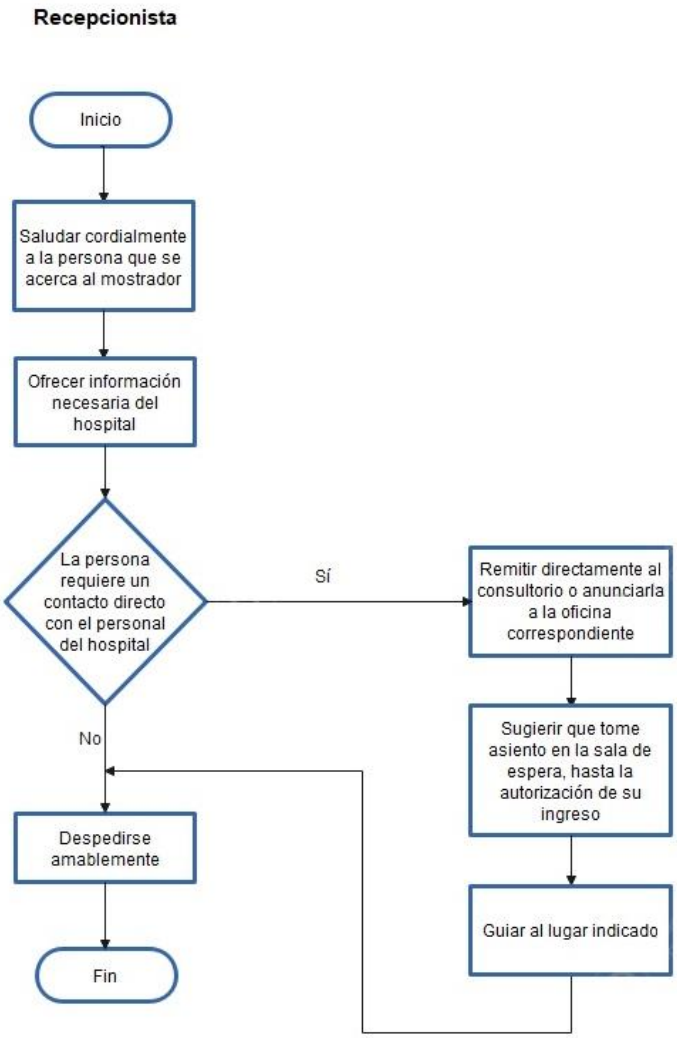
SJD-007	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Proceso Atención general al paciente.	
Objetivo Brindar información pertinente a las personas que acuden a las instalaciones del hospital.	
Responsable	**Procedimiento**
Recepcionista	• Saludar cordialmente a la persona que se acerca al mostrador. • Ofrecer la información necesaria sobre los servicios del hospital, ubicación de áreas y de consultorios, horarios de atención y de visitas a pacientes, de acuerdo al requerimiento de la persona. ○ En caso de requerir un contacto directo con médico especialista, se remite directamente al consultorio en el piso correspondiente.

	○ Si la persona necesita contactarse con el personal administrativo, anuncia a la persona asegurándose que el trabajador solicitado tenga disponibilidad para atender, y si es el caso, le guía al área pertinente. Por el contrario, se agenda una cita en el momento posible. • Sugerir que tome asiento en la sala de espera, en caso de no ser atendido inmediatamente. ○ Cuando el trabajador autoriza el paso, se procede a guiarlo al lugar correspondiente. • Despedirse amablemente y se expresar el gusto por atenderle.

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del área de hospitalización, 2022.

Figura 29

Proceso de atención general al paciente



Nota. Elaboración propia con base a la propuesta de procesos de hospitalidad, 2022.

Ficha 8

Seguridad al hospital

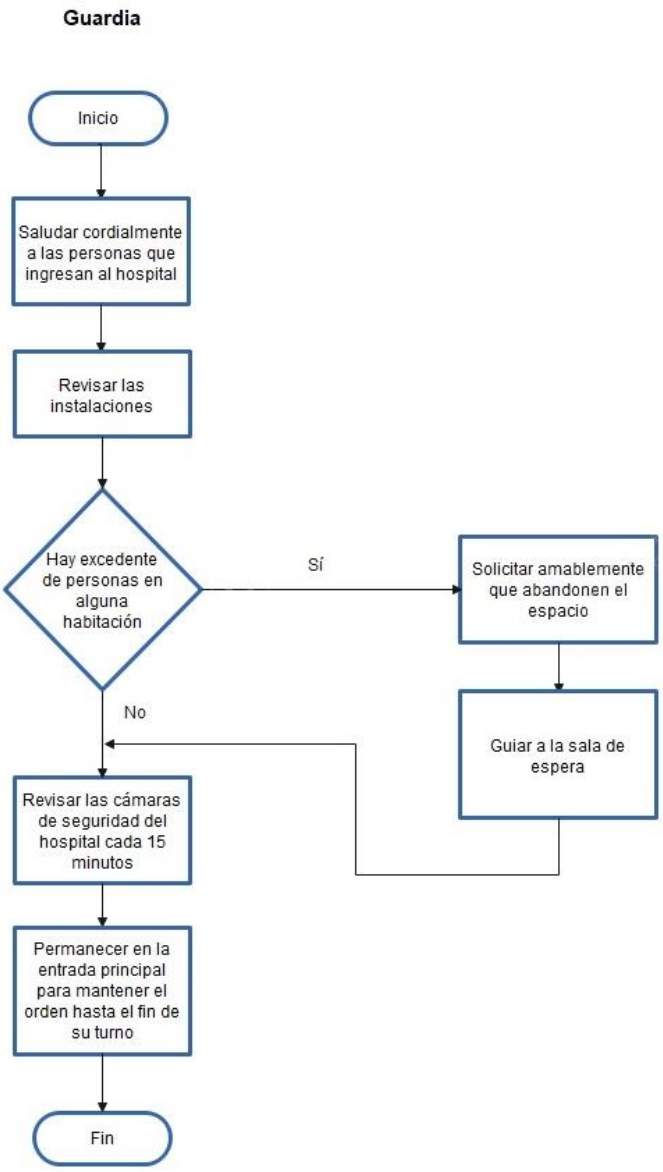
SJD-008	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Proceso Seguridad al hospital	
Objetivo Brindar seguridad a las personas que acuden a las instalaciones del hospital.	
Responsable	**Procedimiento**
Guardia de seguridad	• Saludar cordialmente a las personas que ingresan al hospital. • Revisar las instalaciones para tener conocimiento de número de acompañantes en el área de hospitalización o cualquier otra anomalía. ○ En caso de que se encuentre un excedente de personas en alguna habitación, se procede a solicitar amablemente que abandonen este espacio, respetando las medidas tomadas por el hospital.

	• Revisar cada 15 minutos las cámaras de seguridad ubicadas en el mostrador de recepción para el monitoreo del orden. • Permanecer en la entrada principal del hospital para ofrecer información, dar la bienvenida a las personas y controlar el orden en general, hasta finalizar su turno.

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del área de hospitalización, 2022.

Figura 30

Proceso de seguridad al hospital



Nota. Elaboración propia con base a la propuesta de procesos de hospitalidad, 2022.

Ficha 9

Ingreso del paciente al área de hospitalización

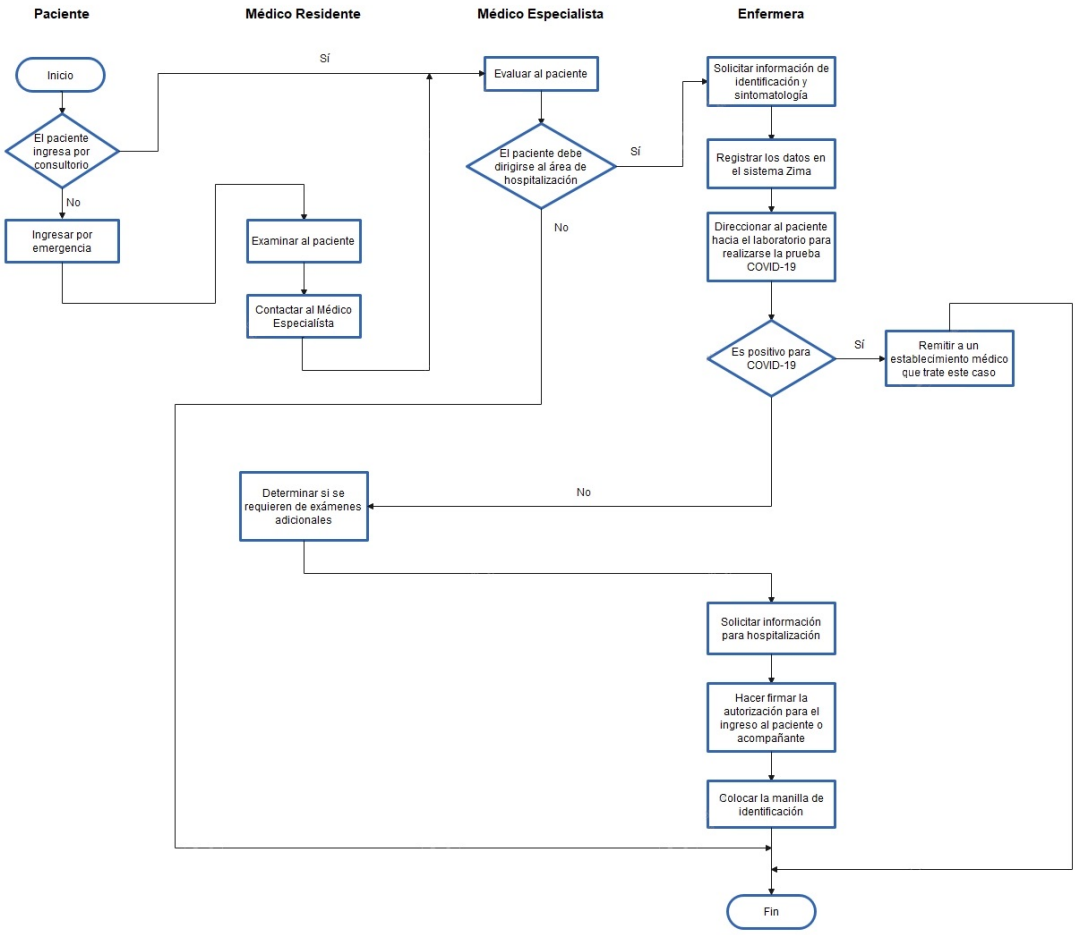
SJD-009	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Proceso Ingreso del paciente al área de hospitalización.	
Objetivo Ingresar al paciente de manera rápida y eficiente cuidando su salud y estado emocional.	
Responsable	**Procedimiento**
Médico especialista, médico residente y enfermera	• Saludar cordialmente al paciente y se presenta (buenos/as días, tardes, noches, menciona su nombre y cargo).
Médico especialista	• El ingreso se puede presentar de dos maneras: ○ El paciente acude al consultorio del médico especialista pertinente, quien lo remite al área de hospitalización.
Médico residente	○ De otra manera, si el paciente llega por el área de emergencia, el médico residente es quien lo examina de primera mano, y dependiendo de la patología, contacta al

	médico especialista correspondiente para que evalúe al paciente.
Enfermera	• Solicitar información de identificación como: nombres y apellidos completos, número de cédula, fecha de nacimiento, entre otros. Además, se requieren datos sobre sintomatología y otros de acuerdo a patologías existentes, toda esta información es registrada en el sistema Zima. • Direccionar al paciente hacia laboratorio para que le realicen pruebas de COVID-19, para determinar si está libre de contagio y pueda ser asignado al área de hospitalización.
Médico residente	• Evaluar al paciente nuevamente, para constatar si requiere de exámenes adicionales.
Enfermera	• Solicitar información para hospitalización, como: talla, peso, presión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria, temperatura, saturación de oxígeno, nivel de glucosa y examen físico general. • Hacer firmar la autorización al paciente para su entrada, en caso de no encontrarse en condiciones, puede hacerlo su familiar o acompañante. • Colocar la manilla de identificación al paciente.

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del área de hospitalización, 2022.

Figura 31

Proceso de ingreso del paciente al área de hospitalización



Nota. Elaboración propia con base a la propuesta de procesos de hospitalidad, 2022.

Ficha 10

Acomodación del paciente en habitaciones

SJD-0010	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Proceso Acomodación del paciente en habitaciones	
Objetivo Acomodar a los pacientes en el área de hospitalización brindándoles confort y atención de calidad.	
Responsable	**Procedimiento**
Responsable de hotelería	• Asignar y registrar en el sistema Zima al paciente en la habitación correspondiente. • Acompañar al paciente a la habitación desde la estación de enfermería para su acomodación, cabe destacar que la habitación está previamente lista para el ingreso, gracias a la intervención pertinente del responsable de limpieza. • Informar al paciente y a su acompañante sobre el equipamiento de la habitación, así como, su

	funcionamiento y los servicios que ofrece el hospital. • Entregar un kit de aseo personal y un arreglo floral o tarjetas de recuperación como cortesías a los pacientes, cuando se encuentren instalados en la habitación.

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del área de hospitalización, 2022.

Figura 32

Proceso de acomodación del paciente en habitaciones

Nota. Elaboración propia con base a la propuesta de procesos de hospitalidad, 2022.

Ficha 11

Salida del paciente del área de hospitalización

SJD-0011	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Proceso Salida del paciente del área de hospitalización	
Objetivo Gestionar la salida del paciente asegurando su salud y estado emocional, de manera eficiente y cordial.	
Responsable	**Procedimiento**
Médico especialista	• Constatar el estado de salud óptimo del paciente e indica el alta médica al personal de hospitalización. • Despedirse cordialmente esperando su pronta recuperación y dando indicaciones de su próxima consulta en caso de ser necesario.
Enfermera	• Notificar al responsable de hotelería sobre la salida del paciente.
Médico residente y enfermera	• Coordinar la salida del paciente, ya sea que requieran medios internos (ambulancia,

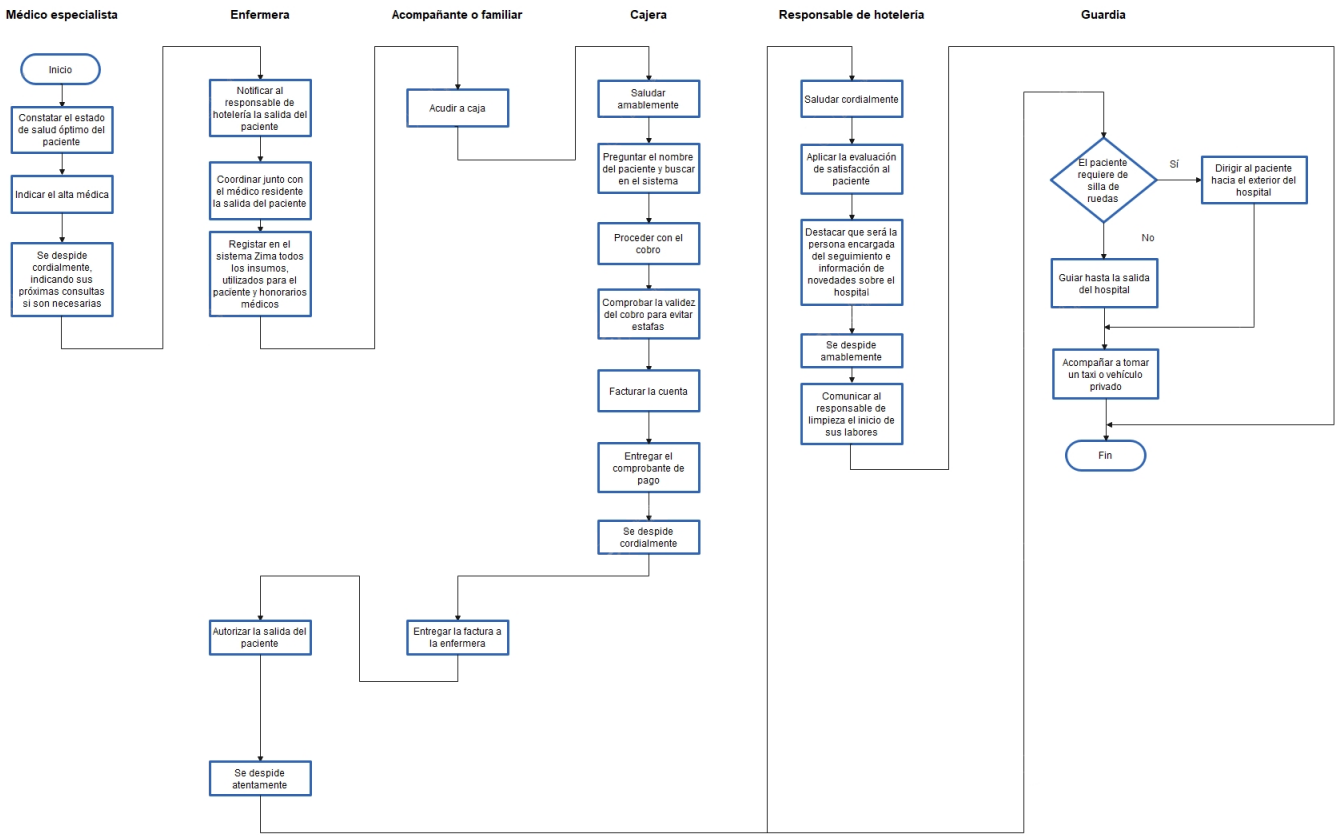
	insumos, etc.) o externos (gestionados por los familiares o acompañantes del paciente).
Enfermera	• Registrar en el sistema Zima todos los insumos que fueron ocupados para el tratamiento del paciente, en donde, se incluyen los honorarios médicos correspondientes.
Cajera	• El familiar o acompañante acude a caja para realizar el pago respectivo. • Saludar amablemente y preguntar el nombre del paciente para su identificación en el sistema. • Proceder con el cobro a través de los métodos de pago disponibles. • Comprobar la validez del cobro para evitar estafas. • Facturar la cuenta. • Entregar el comprobante de pago. • Despedirse y agradecer que hayan acudido al hospital, esperando que su experiencia haya sido positiva.
Responsable de hotelería	• Saludar atentamente y aplicar una evaluación de satisfacción al paciente. • Despedirse amablemente, deseándole una pronta recuperación.

Enfermera	• El acompañante le entrega la factura, para constatar el pago de los servicios y se proceder con la autorización de la salida del paciente. • Despedirse atentamente del paciente y acompañante, expresando sus mejores deseos.
Guardia de seguridad	• Dirigir al paciente desde la habitación hasta el exterior del hospital, de ser necesario el uso de silla de ruedas y ayudar a subirlo a un vehículo privado o conseguir un taxi.
Responsable de hotelería	• Comunicar al responsable de limpieza el inicio de sus labores.

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del área de hospitalización, 2022.

Figura 33

Proceso de salida del paciente del área de hospitalización



Nota. Elaboración propia con base a la propuesta de procesos de hospitalidad, 2022.

3.1.3. Procesos de hospitalidad en atención al cliente

La comunicación, rapidez, disponibilidad, profesionalismo, empatía, trato amable y personalizado, son aspectos primordiales de una buena atención al cliente dentro de un establecimiento médico, sobre todo cuando este ha pasado por experiencias negativas en torno al servicio recibido. Es ahí donde, estas características reflejadas en el personal del área de hospitalización, intervienen en la solución de reclamos buscando la satisfacción de quienes hacen uso de sus servicios, enmendando errores y mejorando su calidad.

Ficha 12

Solución de reclamos

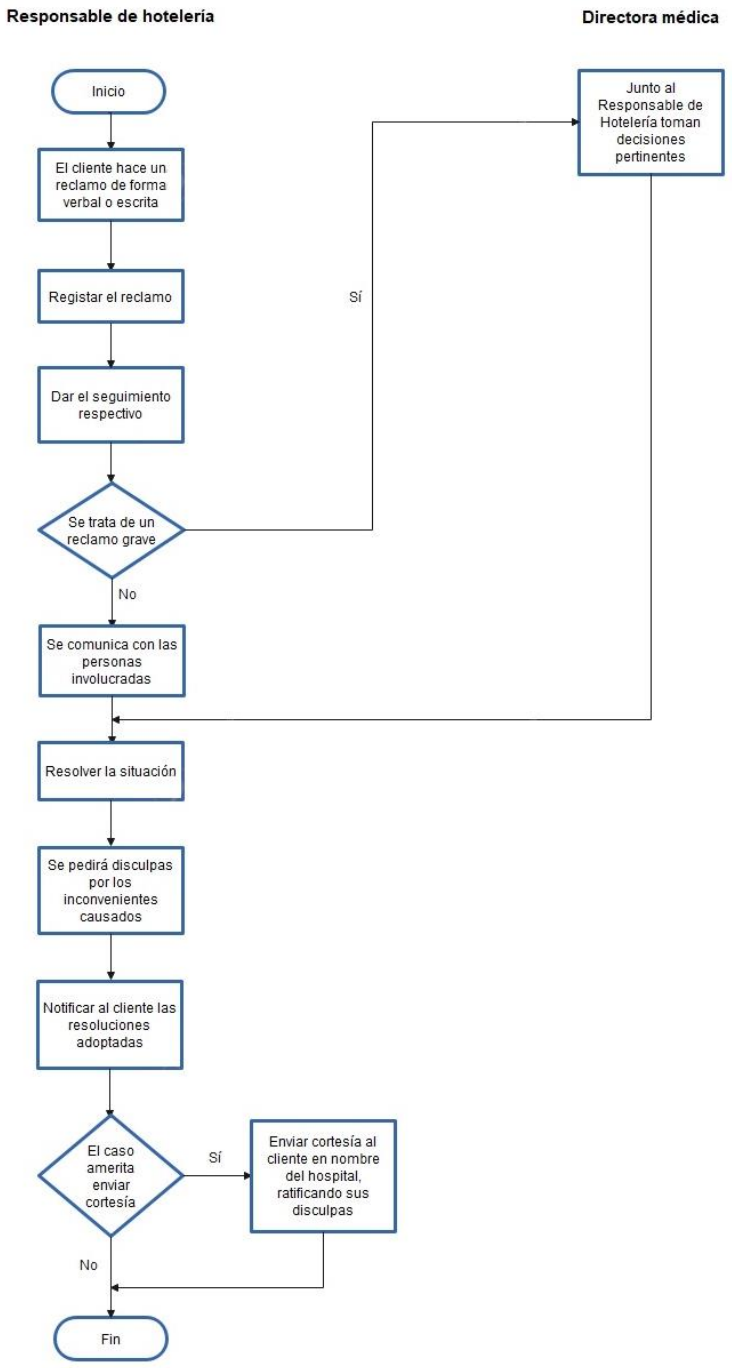
SJD-0012	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Proceso Solución de reclamos.	
Objetivo Solucionar los inconvenientes relacionados al servicio que han recibido los clientes.	
Responsable	**Procedimiento**
Responsable de hotelería	• El cliente inicia con el reclamo de un servicio recibido o una actitud negativa por parte del personal.

	• El reclamo puede ser expresado verbalmente o por escrito en la evaluación de satisfacción y en comentarios de redes sociales. • Esta información debe estar en conocimiento del responsable de hotelería, para su registro en un reporte de reclamos (anexo 9) y dar el seguimiento correspondiente, de manera que se tomen acciones inmediatas para encontrar la solución. ○ Si se trata de un reclamo leve, el responsable de hotelería se encarga de comunicarse con las personas involucradas para resolver la situación.
Directora médica	○ Si el reclamo es grave o referente a prácticas médicas, el responsable de hotelería recurre a la directora médica en la resolución del conflicto, tomando decisiones que beneficien a ambas partes.
Responsable de hotelería	• Pedir disculpas por los inconvenientes causados y se notificará al paciente las resoluciones adoptadas para solventar el problema.

Nota. Elaboración propia con base a las necesidades del área de hospitalización, 2022.

Figura 34

Proceso de solución de reclamos



Nota. Elaboración propia con base a la propuesta de procesos de hospitalidad, 2022.

La propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, será de gran utilidad para esta institución médica, si se realiza de la forma sugerida, marcando un precedente a nivel de servicio en el sistema de salud. Se pretende, que este proyecto pueda extrapolarse, con el objetivo de aportar a la sociedad y al derecho a la salud de calidad. Considerando su aporte en evitar y prevenir la recurrencia de errores, además, facilitar la mejora continua para lograr niveles altos de competitividad en el campo del servicio, mediante la fusión de conocimiento y experiencia de quienes forman parte de la atención.

Conclusiones

- A partir del diagnóstico realizado para conocer la situación actual del área de hospitalización de acuerdo al criterio de los pacientes, destaca que el médico especialista, médico residente y enfermera se desempeñan favorablemente en cuanto al trato y atención, mientras que, la cajera y el guardia de seguridad obtuvieron calificaciones negativas en estos aspectos, lo que representó un punto clave para la propuesta de procesos de hospitalidad.

- La determinación de lineamientos generales fue un factor base para la asignación de funciones y actividades que garanticen el trabajo colaborativo entre áreas, cumpliendo el propósito de reestablecer la estructura organizacional del área de hospitalización ajustándola a sus necesidades, mediante la integración de un responsable de hotelería como apoyo de todos los departamentos.

- La propuesta de procesos de hospitalidad para el área de hospitalización, realizada en este proyecto, busca la excelencia en la atención a los pacientes, de manera que, el establecimiento supere las expectativas de quienes eligen sus servicios. Además, con la contratación de una persona de hotelería y la implementación de procesos de hospitalidad, se alcanzará una mejor gestión de sus servicios demostrando el nivel de calidad y eficiente desempeño laboral de quienes forman parte de la atención.

Recomendaciones

Al culminar este proyecto, se recomienda lo siguiente:

- Aplicar la propuesta de procesos de hospitalidad, debido a que fue planteada mediante un estudio estricto del hospital, por lo que, de alguna manera están creados de una forma personalizada que resuelve las necesidades propias del Hospital San Juan de Dios.

- Capacitar a todo el personal del área de hospitalización tanto en temas médicos como de servicio (limpieza, mantenimiento, atención al paciente, etc.), integrando a todos los miembros del equipo que intervienen en la recuperación y el bienestar emocional de quienes hacen uso de los servicios del hospital.

- Establecer conexiones más amplias entre las administraciones para unificarlas al momento de: brindar servicios, seguir objetivos y cumplir metas bajo el nombre del Hospital San Juan de Dios, trabajando internamente en la comunicación eficiente entre las diferentes áreas que forman parte del hospital, de manera que exista mayor organización en la ejecución de procesos.

- Sugerir a otras personas expandir la investigación de procesos de hospitalidad dentro de las instituciones médicas y abrir las puertas hacia otros campos profesionales que involucran el servicio al cliente, con la finalidad de ampliar el criterio de la comunidad sobre la carrera de Hospitalidad y Hotelería.

Bibliografía

Acevedo, A., & Conde, L. (2013). *Metodologia para el diseño, estandarización y mejoramiento de procesos en una empresa prestadora de servicios*. https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/5011/AcevedoAlejandro2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y

American Psychological Association. (2020). Guía Normas APA 7a. Edición. https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf

Arabus, Y. (2017). *Estandarización de procesos para mejorar la calidad del servicio del área de suscripción SOAT de la compañía de seguros BNP Paribas Cardif S.A, San Isidro, 2017*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1373/Arabus_IYY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Assman, M. (2015). *Hotelería Hospitalaria, La Hospitalidad en los Servicios de Salud de Calidad para la Tercera Edad" Estudio de Caso: Hogar Rožman, Buenos Aires* [Universidad de Belgrano]. http://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/8217/885_AsmannCybart.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Avendaño, A., & Cortes, K. (2016). *Estandarización de procesos operativos, Casablanca 98 Hotel*. https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/559/AvendanoForero-AngieMelisa-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=c6FQAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=procesos+de+atencion+al+cliente&ots=FHdUnKVNfu&sig=xS3LNZY5fmid27XzgB412tuPtnI#v=onepage&q&f=false

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (9th ed.). https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

de los Ríos, J., & Ávila, T. (2008). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigación y Educación En Enfermería*, *22*, 128–137.

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *SCielo*, *2*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009

Equipo Vértice. (2011). *Gobernanta*. https://books.google.com.ec/books?id=3yBGrSkqBJUC&printsec=frontcover&dq=procesos+en+habitaciones+hoteleras&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=procesos en habitaciones hoteleras&f=false

Fernández, D. (2018). *Estrategia de posicionamiento para hoteles de lujo*.

Garduño, T. (2009). *Guía Técnica para elaborar o actualizar Lineamientos*. http://www.profeco.gob.mx

Garis, A. (2016). *Instrumentos de medición y gestión de la calidad en la atención de los servicios hoteleros hospitalarios en base a la percepción de los pacientes*. http://nulan.mdp.edu.ar/2535/1/garis.2016.pdf

Garmendia, M. (2020). *Aplicaciones de estadística básica*. https://repositorio.una.edu.ni/4112/1/N005.369G233.pdf

Guamán, M., & Sumba, M. (2013). *Propuesta de estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios al usuario externo en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso Cuenca-Ecuador*. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5232/6/UPS-CT002751.pdf

Hidalgo, Á., & Fernández, V. (2001). *Aspectos organizativos y económicos de la sanidad*. https://books.google.com.ec/books?id=KRAFGpIpK0AC&pg=PA61&dq=Aspectos+Organizativos+y+Económicos+de+la+Sanidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi1vKXeh-L0AhUNSjABHeZcBhkQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false

Huaylla, K. (2021). La comunicación efectiva. *ResearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/356814831

Jurado, F. (2019). *Gestión hotelera*. https://books.google.com.ec/books?id=7pnlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Procesos+de+alojamiento&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Lozada, E., & Perez, Y. (2017). *Influencia del servicio personalizado en el incremento de la demanda de los hoteles boutique en el sector hotelero de la ciudad de Arequipa 2016*.

Tipología para homologar establecimientos de salud por niveles, (2015). http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/images/lotaip/Enero2015/Acuerdo Ministerial 5212.pdf

Mora, J. (2003). *Guía metodológica para la gestión clínica por procesos*. https://books.google.es/books?id=GNw5VYlOk8kC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Navarro, A. (2008). *Recepción hotelera y atención al cliente*. https://books.google.com.ec/books?id=1Wm4T1K9ByEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=Proceso&f=false

Ocaña, F. (2016). *Elaboración de un plan de capacitación de motivación y liderazgo dirigido a todo el personal operativo de la empresa "Tiendas industriales asociadas S.A."* https://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/2985/1/126-EMP-RH-16-16-1722559901.pdf

Pineda, M., Sierra, Z., & Lara, L. (2001). *Hotelería Clínica: Mejor Servicio Para El Paciente*.

5(c), 1. http://www.accenet.org/cedefinition.html

Puente, R., & López, S. (2007). El cliente que mas reclama es el que más te quiere. *ResearchGate*, *12*. https://www.researchgate.net/publication/41879911_EL_CLIENTE_QUE_RECLAMA_ES_EL_QUE_MAS_TE_QUIERE

Quiroz, M. (2011). *Proyecto de investigación para la aplicacion de procesos operativos hoteleros y análisis de resultados, en el área de servicio al cliente del Hospital de Clínicas Pichincha, en Quito*. https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/599

Rodríguez, J., Dackiewicz, N., & Toer, D. (2013). La gestión hospitalaria centrada en el paciente. *Arch Argent Pediatr*, *112*(1), 55–58. https://doi.org/10.5546/aap.2014.55

Salazar, Y. (2020). *Atención de Hotelería Hospitalaria en la Clínica Anglo Americana del distrito de San Isidro y su relación con la gestión de calidad*. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5493/TRSUFICIENCIA_SALAZAR PANTA YRENE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sicheri, L. (2016). Sobre la hospitalidad de los hospitales como parte fundamental del servicio de salud. *Revista de Investigación de La Universidad Norbert Wiener*. https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/documentacion/revista_5/1_SOBRE LA HOSPITALIDAD DE LOS HOSPITALES COMO PARTE FUNDAMENTAL DEL SERVICIO DE SALUD.pdf

Torres, E., López, M., Cáceres, P., & Espín, O. (2019, April 27). Estudio de procedimientos para mejorar el sistema de calidad en el hospital de especialidades “José Carrasco Arteaga” del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Cuenca - Azuay. *Ciencia Digital*, *3*(2.1), 56–69. https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.1.430

Torres León, L., Granda Jaramillo, M., Barzallo Neira, C., Armijos, D., y Pesantez Loyola, S. (2016). Manual para trabajos de titulación. Facultad de Ciencias de la Hospitalidad: Unidad de Titulación. https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25538/1/Manual%20Trabajos%20Titulacio%CC%81n%2C%202016%2007%2012.pdf

Vázquez, M. (2017). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*.

Vizcarra, S. (2019). *Servicio de housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente – 2018*. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4691/VIZCARRA_TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vizcarra, S., & Alberca, F. (2019a). *La importancia*. 36–56. https://doi.org/10.24265/turpatrim.2019.n13.04

Vizcarra, S., & Alberca, F. (2019b). La importancia del servicio y departamento de housekeeping en centros hospitalarios. *Revista Turismo y Patrimonio*. http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/199/152

Zimasoft. (2020). *Zimasoft*. Quienes Somos y Donde Estamos. https://zimasoft.es/quienes-somos/

Anexos

Anexo 1

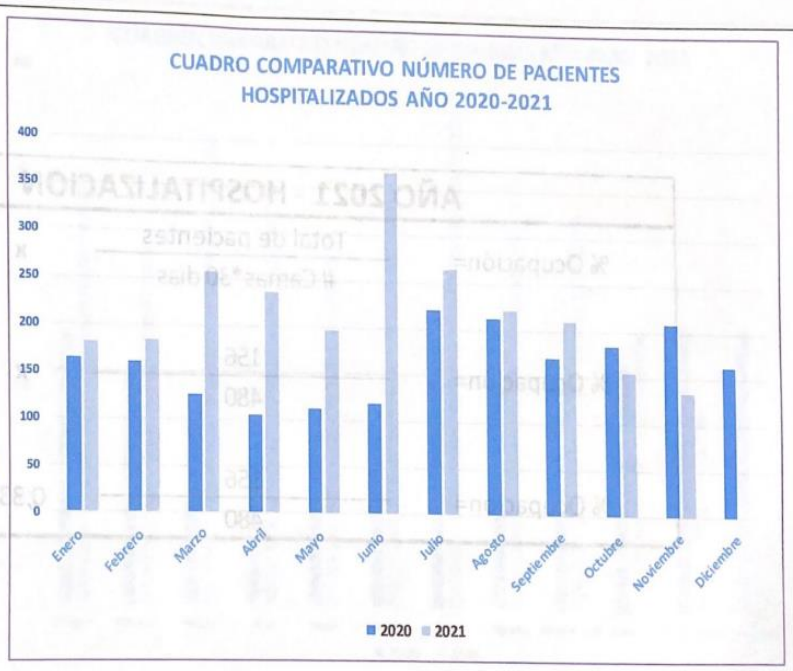
Misión y visión del Hospital San Juan de Dios

Nota. Adaptado de *Misión y visión del Hospital San Juan de Dios,* de Hospital San Juan de Dios, 2022.

Anexo 2

Cifras históricas de ingresos del área de hospitalización durante el año 2021

MES	2020	2021	%VARIACIÓN
Enero	165	182	10%
Febrero	161	185	15%
Marzo	126	258	105%
Abril	105	236	125%
Mayo	113	197	74%
Junio	119	369	210%
Julio	222	265	19%
Agosto	213	222	4%
Septiembre	171	210	23%
Octubre	184	156	-15%
Noviembre	209	135	-35%
Diciembre	163	101	-100%
TOTAL	1951	2415	



DRA. JESSENIA SANTANA R.

Nota. El total de cifras registradas de los ingresos de pacientes al área de hospitalización realmente es de 2516, ya que el último valor no está considerado en la suma total. Tomado de *Hospital San Juan de Dios,* 2021.

Anexo 3

Formato de la entrevista

Estudio: Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador.

ENTREVISTA AL PERSONAL

Entrevistador(a):_____

Fecha: _____

Objetivo general

Proponer procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación actual del Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización- en relación a la hospitalidad.
2. Definir los lineamientos y operatividad en habitaciones, recepción y atención al cliente según las características del Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización.
3. Desarrollar procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente para el Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización-.

Presentación

Buenos días/tardes, esperamos que se encuentre bien. Somos estudiantes de la Universidad de Cuenca de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la carrera de Hospitalidad y Hotelería nuestros nombres son Paulina Sucuzhañay y María Emilia González. Estamos realizando entrevistas para conocer más sobre los procesos de servicio que se ofrecen dentro del Hospital San Juan de Dios. Estos resultados serán utilizados con fines académicos con el

propósito de aportar positivamente a la institución. La entrevista tendrá una duración de 30 a 40 minutos aproximadamente. En base a su experiencia nos interesa conocer su criterio sobre este tema en relación al área de hospitalización específicamente en habitaciones, recepción y atención al cliente. Con su autorización nos permitimos tomar notas y grabar esta entrevista para tener clara información proporcionada. Si no se siente cómodo con alguna pregunta nos lo hace saber, además, si a lo largo de entrevista tiene alguna pregunta o desea hacer una pausa no existe inconveniente alguno. ¿Está clara toda la información? ¿Está de acuerdo con estos parámetros? ¿Podemos iniciar?

Iniciemos con información sobre su perfil para conocer más sobre su persona.

Datos generales

1. Nombre
2. Nivel de estudios
3. Título profesional
4. Cargo que desempeña en la institución
5. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el Hospital San Juan de Dios?
6. Funciones principales que desempeña

Presidente

1. Podría relatarnos la historia de esta institución (¿quién?, ¿cuándo?, ¿dónde?)
2. ¿Dentro de la planificación anual del hospital se contemplan capacitaciones para el personal? ¿Quién, cómo y con qué periodicidad se manejan las capacitaciones en cuanto a la atención al paciente?
3. ¿Usted conoce acerca de las funciones que se llevan a cabo dentro de un departamento de hospitalidad para el área de salud? ¿Ha considerado crear el departamento de hospitalidad el cual se encarga de atención al paciente y de la gestión de servicios? ¿Por qué?
4. ¿El hospital contó o cuenta con procesos de hospitalidad, es decir, aquellos que están enfocados en la atención al paciente dependiendo de las circunstancias? Bajo su criterio, ¿considera necesario que los procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al paciente perteneciente al área de hospitalización se documenten como referente para todo el personal? ¿Por qué?

Directora médica

1. ¿Cómo está organizado administrativamente el Hospital San Juan de Dios?
2. ¿Cuántos departamentos y servicios adicionales brinda la institución?
3. ¿Cómo están distribuidas las áreas en los diferentes pisos?
4. ¿Cuántos médicos especialistas laboran en el hospital?
5. ¿Cuántas enfermeras y residentes están a cargo del área de hospitalización?
6. ¿Cómo se distribuyen los pacientes ingresados al área de hospitalización de acuerdo a la patología que posee?
7. ¿Cuentan con procesos hospitalarios documentados? ¿En qué áreas?
8. ¿Quién está encargado de la atención, reclamos y sugerencias del paciente o familiares en el área de hospitalización?
9. ¿Dentro de la planificación anual del hospital se contemplan capacitaciones para el personal? ¿Qué tipo de capacitaciones? ¿El hospital brinda capacitaciones en cuanto a la atención al paciente? ¿Quién, cómo y con qué periodicidad lo hacen?
10. ¿Qué tipo de amenities (shampoo, acondicionador, toallas, etc) cuenta la habitación y el baño? ¿En qué tipo de intervenciones se colocan estos artículos y en cuáles no?
11. ¿Durante la atención al paciente, existe una comunicación efectiva entre el personal del área de hospitalización, es decir, comparten ideas, conocimientos, pensamientos e información de la forma más comprensible?
12. Bajo su criterio, ¿considera necesario que los procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al paciente perteneciente al área de hospitalización se documenten como referente para todo el personal? ¿Por qué?

Personal médico

1. ¿Considera usted que el equipamiento de las habitaciones del área de hospitalización es adecuado?
2. ¿Dentro de la planificación anual del hospital se contemplan capacitaciones para el personal? ¿Qué tipo de capacitaciones? ¿El hospital brinda capacitaciones en cuanto a la atención al paciente? ¿Quién, cómo y con qué periodicidad lo hacen?
3. En su opinión, ¿cómo es el desempeño del personal encargado del área de hospitalización con respecto a la atención al paciente?

4. ¿Durante la atención al paciente, existe una comunicación efectiva entre su equipo de trabajo en el área de hospitalización, es decir, comparten ideas, conocimientos, pensamientos e información de la forma más comprensible? ¿Y de igual forma existe esa comunicación efectiva al momento de dirigirse a sus pacientes y sus familiares?
5. ¿Cómo es el proceso de atención que se ofrece al acompañante de cada paciente?
6. ¿El hospital contó o cuenta con procesos de hospitalidad, es decir, aquellos que están enfocados en la atención al paciente dependiendo de las circunstancias? Bajo su criterio, ¿considera necesario que los procesos de hospitalidad en habitaciones y atención al paciente pertenecientes al área de hospitalización se documenten como referente para todo el personal? ¿Por qué?
7. ¿Cuándo surge un reclamo del paciente o familiar en cuanto a la atención recibida, quién es el encargado de solucionar este tipo de situaciones?
8. ¿Considera que es necesario aplicar evaluaciones de satisfacción con base a la opinión del paciente?

Recepcionista y cajera

1. ¿El hospital contó o cuenta con procesos de hospitalidad (recepción) documentados, es decir, aquellos que están enfocados en la atención al paciente dependiendo de las circunstancias? ¿Qué tipo de procesos tiene documentados?
2. ¿Cuál es el proceso que sigue para atender una llamada telefónica?
3. ¿Cuál es el sistema telefónico que utiliza el establecimiento para conectar las llamadas entre departamentos?
4. ¿Cuál es el proceso a seguir para el ingreso del paciente al área de hospitalización?
5. ¿Hacen uso de algún sistema informático de registro para los pacientes? ¿Cuál es?
6. ¿Qué tipo de información solicita a los pacientes para el ingreso al área de hospitalización?
7. ¿Cuál es la duración aproximada del registro de ingreso de un paciente?
8. ¿Dentro de la planificación anual del hospital se contemplan capacitaciones para el personal? ¿Qué tipo de capacitaciones? ¿El hospital brinda capacitaciones en cuanto a la atención al paciente? ¿Quién, cómo y con qué periodicidad lo hacen?
9. ¿Durante la atención al paciente, existe una comunicación efectiva con el personal que trabaja en el área de hospitalización y su persona, es decir, comparten ideas,

conocimientos, pensamientos e información de la forma más comprensible? ¿Y de igual forma existe esa comunicación efectiva al momento de dirigirse a los pacientes y sus familiares?

10. ¿Cómo es el proceso de atención que se ofrece al acompañante de cada paciente?
11. Bajo su criterio, ¿considera necesario que los procesos de hospitalidad en recepción y atención al paciente pertenecientes al área de hospitalización se documenten como referente para todo el personal? ¿Por qué?
12. ¿Cuándo surge un reclamo del paciente o familiar en cuanto a la atención recibida en recepción, quién es el encargado de solucionar este tipo de situaciones?
13. ¿Quién es la persona encargada de comunicarle la salida del paciente?
14. ¿Cuál es el proceso a seguir para la salida del paciente del área de hospitalización?
15. ¿Qué tipo de información solicita a los pacientes luego de la alta médica del área de hospitalización?
16. ¿Cuál es la duración aproximada del registro de salida de un paciente?
17. ¿Cuál es el proceso de cobro y consumos de cada paciente?
18. ¿Cuál es el proceso de facturación que se realiza?
19. ¿Considera que es necesario aplicar evaluaciones de satisfacción con base a la opinión del paciente?

Personal de limpieza

1. ¿El hospital contó o cuenta con procesos de hospitalidad (housekeeping) documentados, es decir, aquellos que están enfocados en la atención al paciente dependiendo de las circunstancias? ¿Qué tipo de procesos tiene documentados?
2. ¿Cuál es el proceso que sigue para realizar la limpieza de la habitación antes, durante y después de la estancia de un paciente?
3. ¿Cuál es el proceso que sigue para realizar la limpieza del baño de la habitación antes, durante y después de la estancia de un paciente?
4. ¿Cuál es la duración aproximada para la limpieza completa de una habitación, incluyendo el baño antes, durante y después de la estancia de un paciente?
5. ¿Todas las habitaciones del área de hospitalización requieren el mismo proceso de limpieza?
6. ¿Qué productos y equipos de limpieza utiliza para cada superficie?

7. ¿Cada cuánto se hace el cambio de ropa de cama?
8. ¿Cómo organiza el espacio de la habitación?
9. ¿Qué tipo de amenities (shampoo, acondicionador, toallas, etc) cuenta la habitación y el baño? ¿En qué tipo de intervenciones se colocan estos artículos y en cuáles no?
10. ¿Quién es la persona encargada de avisarle cuando se requiere la limpieza de las habitaciones?
11. ¿A quién informa la finalización de la limpieza de las habitaciones?
12. ¿Dentro de la planificación anual del hospital se contemplan capacitaciones para el personal? ¿Qué tipo de capacitaciones? ¿El hospital brinda capacitaciones en cuanto a la limpieza de habitaciones y atención al paciente? ¿Quién, cómo y con qué periodicidad asiste?
13. ¿Durante la atención al paciente, existe una comunicación efectiva con el personal que trabaja en el área de hospitalización y su persona, es decir, comparten ideas, conocimientos, pensamientos e información de la forma más comprensible? ¿Y de igual forma existe esa comunicación efectiva al momento de dirigirse a los pacientes y sus familiares?
14. ¿Cómo es el proceso de atención que se ofrece al acompañante de cada paciente?
15. Bajo su criterio, ¿considera necesario que los procesos de hospitalidad en habitaciones y atención al paciente pertenecientes al área de hospitalización se documenten como referente para todo el personal? ¿Por qué?
16. ¿Cuándo surge una solicitud por parte del paciente o familiar sobre la limpieza y orden de la habitación, quién es el encargado de solucionar este tipo de situaciones?
17. ¿Considera que es necesario aplicar evaluaciones de satisfacción con base a la opinión del paciente?

Personal de mantenimiento

1. ¿Qué elementos de la habitación se involucran en el proceso de mantenimiento?
2. ¿Cuál es el proceso que sigue para realizar el mantenimiento de una habitación?
3. ¿Cuál es la duración aproximada para dar mantenimiento completo a una habitación, incluyendo el baño?
4. ¿Todas las habitaciones del área de hospitalización requieren el mismo proceso de mantenimiento?

5. ¿Qué productos y equipos utiliza para el mantenimiento?
6. ¿Cada cuánto se hace el mantenimiento de las habitaciones?
7. ¿Quién es la persona encargada de avisarle cuando se requiere alguna de las habitaciones requieren mantenimiento?
8. ¿A quién informa la finalización del mantenimiento de las habitaciones?
9. ¿Dentro de la planificación anual del hospital se contemplan capacitaciones para el personal? ¿Qué tipo de capacitaciones? ¿El hospital brinda capacitaciones en cuanto al mantenimiento de habitaciones? ¿Quién, cómo y con qué periodicidad asiste?
9. ¿Durante la atención al paciente, existe una comunicación efectiva con el personal que trabaja en el área de hospitalización y su persona, es decir, comparten ideas, conocimientos, pensamientos e información de la forma más comprensible? ¿Y de igual forma existe esa comunicación efectiva al momento de dirigirse a los pacientes y sus familiares?
10. Bajo su criterio, ¿considera necesario que los procesos de hospitalidad en habitaciones y recepción pertenecientes al área de hospitalización se documenten como referente para todo el personal? ¿Por qué?
11. ¿Cuándo surge un reclamo del paciente o familiar sobre el mantenimiento de la habitación, quién es el encargado de solucionar este tipo de situaciones?

Anexo 4

Formato de la encuesta

Estudio: Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador.

ENCUESTA A LOS PACIENTES

La presente encuesta tiene como finalidad, conocer el servicio hospitalario que brinda el personal a los pacientes y con esta información se observará el nivel de calidad de la institución en cuanto a la aplicación de procesos de hospitalidad. La encuesta es anónima y de absoluta confidencialidad. Estos resultados serán utilizados con fines académicos con el propósito de aportar positivamente al Hospital San Juan de Dios.

Gracias por su colaboración.

Fecha: _____

Encuestadoras: María Emilia González y Paulina Sucuzhañay

1. **Datos Generales:**

   1.1 Género: Masculino O Femenino O Otros O

   1.2 Edad: _____ años.

   1.3 Ciudad: _____

2. **Nivel de estudios:**

   O Educación General Básica O Posgrado

   O Bachillerato General Unificado O Ninguno

   O Tercer nivel

3. **¿Cuántas veces ha sido ingresado al área de hospitalización del Hospital San Juan de Dios?**

   O Primera vez O Segunda vez O Más de dos veces

4. **¿Cómo calificaría su registro de ingreso al hospital (datos de identificación, asignación de habitación, etc.)?**

O Muy bueno O Bueno O Regular O Malo O Muy malo

5. **¿Cómo calificaría el proceso de salida del hospital (facturación y pago)?**

O Muy bueno O Bueno O Regular O Malo O Muy malo

6. **Tomando en cuenta los siguientes parámetros, ¿cómo calificaría la presentación de la habitación y cuarto de baño del hospital? Marque con una X su respuesta.**

Parámetros	**Muy bueno**	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**Muy malo**
El confort.					
La distribución de espacios.					
La limpieza e higiene.					
El estado de los muebles y equipos (armario, sofá cama, televisión, velador, etc.).					
La ventilación.					
El funcionamiento de las instalaciones (luces, timbres, camas, etc.).					
La lencería suministrada (bata, sábanas, cobijas, etc.).					
La comodidad de la habitación para sus familiares o acompañantes.					

7. **¿Usted ha recibido amenities (champú, acondicionador, jabón, pantuflas, etc.) por parte del hospital para su higiene personal?**

O Si O No

8. **¿Qué mobiliario o equipamiento adicional usted considera que debería existir en las habitaciones?**

_____

9. **¿Ha recibido algún detalle (cortesía) por parte del hospital durante su estadía?**

O Si O No

10. **Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, responda la siguiente pregunta ¿Qué cortesía recibió por parte del hospital?**

_____

11. **Tomando en cuenta los siguientes parámetros, ¿cómo calificaría la atención brindada por el personal del hospital? Marque con una X su respuesta.**

Parámetros	**Muy bueno**	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**Muy malo**
Recepcionista					
La amabilidad y trato recibido.					
La facilidad con la que se comunica.					
La rapidez para atender cualquier situación.					
El profesionalismo que desempeña.					
La atención brindada a su acompañante.					

Cajera					
La amabilidad y trato recibido.					
La facilidad con la que se comunica.					
La rapidez para atender cualquier situación.					
El profesionalismo que desempeña.					
La atención brindada a su acompañante.					

Parámetros	**Muy bueno**	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**Muy malo**
Enfermera					
La amabilidad y trato recibido.					
La facilidad con la que se comunica.					
La rapidez para atender cualquier situación.					
El profesionalismo que desempeña.					
La atención brindada a su acompañante.					
Médico residente					
La amabilidad y trato recibido.					
La facilidad con la que se comunica.					

La rapidez para atender cualquier situación.					
El profesionalismo que desempeña.					
La atención brindada a su acompañante.					
Médico especialista					
La amabilidad y trato recibido.					
La facilidad con la que se comunica.					
La rapidez para atender cualquier situación.					
El profesionalismo que desempeña.					
La atención brindada a su acompañante.					
Parámetros	**Muy bueno**	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**Muy malo**
Personal de limpieza					
La amabilidad y trato recibido.					
La rapidez para ejercer sus funciones.					
Guardia de seguridad					
La amabilidad y trato recibido.					
La información proporcionada en cuanto a los servicios.					

La rapidez para atender cualquier situación.					

12. ¿Usted tuvo la oportunidad de evaluar el servicio del hospital?

O Si O No

13. ¿Usted elegiría al Hospital San Juan de Dios nuevamente para tratar su salud?

O Si O No

14. ¿Recomendaría a otras personas los servicios que brinda el Hospital San Juan de Dios?

O Si O No

15. ¿Cuáles son sus recomendaciones y sugerencias para la mejora del servicio en el Hospital San Juan de Dios?

_____

_____

_____

Anexo 5

Formato de checklist

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS			
Checklist de limpieza de habitaciones y cuarto de baño			
Datos generales			
Fecha:			
Hora:			
Número de habitación:			
Nombre del responsable de limpieza:			
Supervisor:			
Tiempo supervisión:			
Habitación	**Si**	**No**	**Observaciones**
Persianas			
Ventanas			
Cama			
Lencería			
Armario			

Velador			
Teléfono			
Repisas			
Sofá cama			
Silla			
Cuadros			
Mesa de alimentos			
Equipos médicos			
Basurero			
Piso			
Paredes			
Televisión			
Puerta			
Cerradura			
Baño	**Si**	**No**	**Observaciones**
Ducha			
Inodoro			
Lavabo			
Espejo			

Puerta			
Cerradura			
Papel Higiénico			
Papel de manos			
Jabón líquido			
Basurero			
Piso			
Paredes			
Ventanas			
Dispensadores			
Observaciones generales _____ _____ _____ ___			
_____ **Responsable de limpieza**		_____ **Responsable de hotelería**	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 6

Formato de objetos olvidados

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Reporte de objetos olvidados
Fecha: **Paciente:** **Número de habitación:**
Objeto:
Descripción del objeto:
Observaciones generales:
_____ **Responsable de limpieza** _____ **Responsable de hotelería**

Fuente: Elaboración propia

Anexo 7

Formato de daños y/o averías

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Reporte de daños y/o averías
Fecha: **Nombre del responsable de mantenimiento:** **Número de habitación:**
Lugar del daño y/o avería:
Objeto averiado:
Descripción del daño:
_____ **Responsable de hotelería** _____ **Responsable de mantenimiento**

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8

Formato de registro de mantenimiento

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

Registro de mantenimiento

Fecha	# Habitación	Objeto reparado	Actividades realizadas	Responsable del mantenimiento

_____ _____

Responsable de hotelería **Responsable de mantenimiento**

Anexo 9

Formato de reclamos

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Reporte de reclamos
Fecha del reclamo:
Presentado por:
• **Teléfono:**
• **Correo:**
Recibido por:
• **Cargo:**
Departamento involucrado:
Descripción del caso:
Persona que aplica la resolución:
Resoluciones:
Seguimiento:
_____ **Cliente** _____ **Responsable de hotelería**

Fuente: Elaboración propia

Anexo 10

Diseño aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

ANA LUCIA SERRANO LOPEZ Firmado digitalmente por ANA LUCIA SERRANO LOPEZ Fecha: 2022.01.26 16:11:36 -05'00'
Aprobado por el Consejo Directivo
26 de enero de 2022

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

"Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador**".**

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas de alojamiento de acuerdo a la demanda del sector empresarial

Campo específico UNESCO: 5909.01 Gestión Administrativa.

Proyecto de Intervención previo a la obtención

del título de: Licenciado en Hospitalidad y Hotelería

TUTOR

Mgt. Lourdes Sánchez Rodas

AUTORES

María Emilia González Reinoso

Paulina Estefanía Sucuzhañay Samaniego

CUENCA - ECUADOR

Diciembre 2021

1. Título del proyecto de intervención

Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador.

2. Nombre de los estudiantes / correos electrónicos

María Emilia González Reinoso (mariae.gonzalez@ucuenca.edu.ec)

Paulina Estefanía Sucuzhañay Samaniego (paulina.sucuzhanay@ucuenca.edu.ec)

3. Resumen del proyecto de intervención

El presente proyecto surge de la necesidad de manejar procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador. La aplicación de este tipo de procesos en el ámbito de la salud tiene vital importancia, ya que el trato brindado a los pacientes influye en el transcurso de su recuperación. Para lograr aquello, se ha propuesto realizar un diagnóstico de la situación actual, puntualmente en el área de hospitalización, por medio del análisis de la documentación facilitada por el establecimiento y la aplicación de instrumentos de evaluación tales como encuestas a los pacientes y entrevistas dirigidas al personal de esta área. Por consiguiente, los datos cuantitativos serán procesados por medio de un software estadístico, mientras que, los datos cualitativos se interpretarán a través de un análisis narrativo. La información resultante será provechosa para la determinación y propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente, necesarios para el Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización-, fortaleciendo la calidad de sus servicios y potencializando la fidelización de sus pacientes. Se finaliza este estudio, con el

desarrollo de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente de forma teórica-gráfica.

4. Planteamiento del proyecto de intervención

La calidad en el sector de la salud es el conjunto de atenciones para asistir al paciente en un servicio integral que incluye varios componentes como el buen trato, la mano de obra preparada, cuidado personalizado y material adecuado para el desarrollo de las funciones.

El Sistema de Salud Pública del Ecuador ha presentado cambios en cuanto a la calidad del servicio, considerando que es un requisito clave ofrecer una atención segura a los usuarios con la finalidad de satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas minimizando los riesgos en la prestación del servicio. El sector de la salud ha formado un oligopolio dentro del mercado de la ciudad de Cuenca, esto se debe a la existencia de baja oferta y alta demanda. Por otra parte, las Clínicas Santa Inés y Santa Ana y los Hospitales Monte Sinaí y del Río, pertenecientes al sector privado, cuentan con mayor infraestructura y servicios dentro de la ciudad (Mogrovejo, Andrade y Espinoza, 2021).

Por ende, se ha tomado como caso de estudio al hospital privado San Juan de Dios -área de hospitalización- ubicado en la Avenida Manuel J. Calle 1-59 y Paucarbamba, en la parroquia Huayna Cápac, cantón Cuenca-Ecuador. El establecimiento cuenta con 16 habitaciones independientes, activas en el área de hospitalización, en donde se ha identificado una problemática la cual radica en el trabajo que ejecuta el personal al no seguir una estandarización de procesos en habitaciones, recepción y atención al cliente, lo cual podría ocasionar ciertas disfuncionalidades en su operación, es decir, los pacientes aspiran una atención de máxima calidad y tienen la expectativa de siempre recibir un servicio

personalizado por parte de todos los que conforman el establecimiento, indistintamente del profesional que los trate. Por esta razón, la aplicación de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente dentro de esta unidad médica tiene vital importancia, por lo que es necesario trabajar en una propuesta que beneficie ambas partes, pues la calidad de los servicios aplicada a los pacientes de un hospital involucra una atención especial, la cual, influye en su voluntad de curarse o no.

Desde la expectativa del paciente, es fundamental recuperarse; pero también sentirse acogido y atendido con cordialidad (Sicheri, 2016). De modo que, para el sector de la salud es una obligación asegurar la prestación del servicio al cliente con eficacia y eficiencia, ya que se considera a la salud como un derecho fundamental indistintamente de un establecimiento público o privado. Es evidente que las Ciencias de la Salud se relacionan directamente con las Ciencias de la Hospitalidad, pues ambas se preocupan por garantizar la calidad del servicio para mantenerse competitivas en este mercado, en otras palabras, los procesos de hospitalidad empleados en un establecimiento médico son igual de importantes que aquellos que se manejan en cualquier empresa de alojamiento.

Por lo tanto, se ha tomado a la hotelería hospitalaria como modelo de estudio para el desarrollo de este proyecto, que tiene como objetivo principal proponer procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador. Además, como objetivos específicos se ha planteado diagnosticar la situación actual del Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización- en relación a la hospitalidad, así como definir los lineamientos y operatividad en habitaciones, recepción y atención al cliente según las características del Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización- y finalmente desarrollar procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente para el Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización-.

5. Revisión bibliográfica

Para el desarrollo de este proyecto de intervención es importante conceptualizar los términos principales que definen la temática presentada en el estudio.

Iniciando con el concepto de hospitalidad en el contexto de la salud, “es el trato amable y empático con el paciente, haciendo que su estadía sea la más acogedora, preocupándose por su recuperación” (Salazar, 2020, p. 23). Por su parte y dentro de las Ciencias de la Hospitalidad, “la hotelería debe entenderse como el subsector dentro del ámbito del turismo que se dedica especialmente a ofrecer el servicio de alojamiento, pudiendo complementar esa oferta con alimentación, entretenimiento, entre otros” (Vizcarra & Alberca, 2019, p. 56).

Por otra parte, la hospitalidad es una rama que va más allá de la superación de las enfermedades, razón por la cual, las instituciones tendrán que moldearse a los requisitos que exige el usuario, ya que involucra un conjunto de comportamientos y servicios que intervienen en el proceso de su recuperación. “Un paciente no es un sujeto pasivo de la atención médica o curativa; es una persona cuyas expectativas están modificadas justamente por la pérdida de la salud y requiere ser tratado con excepcionalidad positiva por la misma razón” (Sicheri, 2016, p. 15).

Por consiguiente, se define al siguiente término base que identifica el tema de este estudio describiendo su relación con el sector de alojamiento:

> Etimológicamente hospital es un término que no se encuentra lejano del término hotel, ya que tanto hotel como hospital tienen su origen en el latín *hospes*, que en español se traduce como anfitrión, en la práctica, ambos ofrecen alojamiento y atención, pero diferenciando características y necesidades de los huéspedes (…). (Vizcarra & Alberca, 2019, p. 56)

La hotelería hospitalaria es un concepto que ha sido aplicado a hoteles y hospitales, involucrando temas relacionados con servicios de salud y alojamiento, en ambos contextos se desarrolla bajo el objetivo principal de precautelar el bienestar del huésped o paciente durante su tiempo de estadía, pues abarcan las mismas atenciones, teniendo en cuenta la importancia en aspectos como procesos en habitaciones y recepción, así como la atención por parte del personal entrenado para ofrecer un servicio de calidad, factor que puede llevar a la satisfacción o insatisfacción del huésped o paciente (Assman, 2015).

Como caso de aplicación se menciona a la Asociación Española de Hostelería Hospitalaria que está conformada por un grupo de profesionales hoteleros que tienen el objetivo de mejorar la calidad en la atención del paciente en instituciones hospitalarias, centrándose en las áreas de nutrición, lavandería, lencería, logística y limpieza (Chura & Davila, 2020).

Simultáneamente, “la Hotelería Clínica se presenta como alternativa viable y efectiva para enriquecer el proceso de restablecimiento de la salud de un paciente, haciendo que éste transcurra en un ambiente agradable, higiénico y adecuado, desde el punto de vista del confort” (Pineda, Sierra y Lara, 2001, p. 1).

Con base a los argumentos planteados anteriormente se puede mencionar que “la implementación de un servicio hotelero en el servicio hospitalario se debe a que existen similitudes en infraestructura y organización” (Vizcarra, 2019, p. 36).

Hoy en día, los pacientes requieren que la organización y su funcionamiento estén enfocados en sus intereses particulares, proporcionando una especial atención en la interdisciplina, en el servicio personalizado, horarios de atención prolongados, entre otros; con el objetivo de que la organización sea eficiente en sus operaciones a nivel interno (Rodríguez, Dackiewicz y Toer, 2013).

Los profesionales del sector de la salud encargados de la atención y cuidado de los pacientes deben entender que se están tratando con individuos cuyas expectativas han cambiado desde el momento de su hospitalización, lo que provoca un cambio en el servicio. Por lo tanto, el personal de un hospital debe ser mejor brindando servicios de calidad, que aquellas personas que trabajan cumpliendo las necesidades de los huéspedes en establecimientos de alojamiento (Sicheri, 2016).

Tomando en cuenta la importancia de una buena atención al cliente-paciente se considera que “la incorporación de profesionales de la hospitalidad a las instituciones de salud pública y privada puede generar incrementos en el bienestar percibido por los usuarios y el personal de la organización” (Garis, 2016, p. 30).

Además, los niveles del servicio se pueden clasificar en: ofrecido, proporcionado y percibido por el cliente, por ende, el objetivo de la unidad médica es garantizar que entre ellos no exista diferencia alguna, manteniendo la excelencia permanente en el servicio (Garis, 2016).

Como ya se conoce, la calidad básicamente radica en la satisfacción de las necesidades de las personas mediante el servicio, existen dos tipos de calidad: la técnica, que es aquella que se basa en proporcionar el bienestar de los pacientes delicados, luego del análisis situacional del balance de ganancias y pérdidas, y por otro lado la calidad sentida que, es subjetiva con respecto a la satisfacción razonable de necesidades luego de hacer uso de servicios (Guamán & Sumba, 2013).

Desde un enfoque hospitalario la calidad asistencial se ha convertido desde un inicio en un término que determina el nivel de probabilidad de los resultados deseados por el paciente, identificando las necesidades de salud de los individuos o de la población en general destinando recursos primordiales a dichos requerimientos. Por otro lado, la alta dirección y

las entidades sanitarias trabajan conjuntamente para encontrar un equilibrio entre el rendimiento técnico, la satisfacción de los pacientes y el gasto económico admisible (Torres, López, Cáceres y Espín, 2019). También, los profesionales en la salud aportan a este proceso mediante la práctica médica, mientras que, los pacientes demandan habilidades técnicas, accesibilidad y empatía.

Según Quiroz (2011) menciona que la calidad parte del análisis de los procesos, con el objetivo de encontrar la mejora continua a través de la prestación de servicios y venta de productos con el propósito de satisfacer al cliente externo e interno.

Del mismo modo, es importante mencionar que "la calidad viene de la mano de la estandarización, la sistematización en los procesos y el uso de guías de buena práctica clínica" (Hidalgo & Fernández, 2001, p. 72).

Cabe recalcar que los procesos no son una actividad, sino una secuencia de las mismas, en donde se ven involucrados diversos departamentos de la organización (Quiroz, 2011). Cuando los procesos dentro de una organización se manejan bajo una planeación acertada se obtendrá una mejora continua a corto, mediano y largo plazo (Avendaño & Cortes, 2016). También, es importante considerar la aplicación de herramientas adecuadas para cada tipo de proceso, de manera que, se lleve a cabo un correcto uso en la estandarización (Avendaño & Cortes, 2016).

Por su parte, los procesos clínicos se refirieren a los pacientes con necesidades de salud y características comunes. Además, los tipos de procesos que maneja una unidad de salud se relacionan directamente con su sistema estructural, es decir, sus servicios, instalaciones, personal, capacidad, entre otros (Mora, 2003).

Dentro de aquellos se desprenden procesos más puntuales como los que se desarrollan en la parte operativa de los hospitales, al conocer que son establecimientos de servicio que tienen como prioridad cuidar la salud de sus pacientes, al igual que, mejorar la atención a sus familiares (Quiroz, 2011).

Asimismo, el hospital catalogado como una empresa de servicios se conforma de componentes de producción, entre ellos el proceso hotelero que se identifica como el servicio de alojamiento para los pacientes, respondiendo sus necesidades mediante un trato humanizado, satisfactorio y cómodo (Garis, 2016). Según las políticas de cada hotel los procesos deben seguir un orden que garantice su efectividad dentro de la oferta de servicios (Avendaño & Cortes, 2016).

Por consiguiente, y considerando que la calidad exige estándares, es necesario determinar una herramienta como los procesos de hospitalidad en las áreas de habitación, recepción y atención al cliente.

Dentro del sector de alojamiento la parte primordial y que dota de personalidad propia a un establecimiento es la habitación, ya que es el espacio donde el cliente-paciente permanece la mayor parte del tiempo (Jurado, 2019). Esta área tiene la función de acoger al cliente-paciente de la mejor manera posible brindándole una grata experiencia a lo largo de su estadía (Equipo Vértice, 2011). Por estas razones, es necesario que el personal trabaje minuciosamente en la limpieza, mantenimiento y organización de esta zona.

El área de conexión directa a las habitaciones es la recepción, con una ubicación principal y catalogada como el centro de actividad de la empresa (Quiroz, 2011). Este departamento es el primero en establecer contacto con el cliente-paciente desde su llegada o a través de cualquier sistema de comunicación (Jurado, 2019). De la misma forma, se lleva a cabo la

reserva de los servicios solicitados, registro de llegada y salida, la atención continua, así como el cargo y cobro de consumos (Navarro, 2008).

Con respecto al contacto directo con el cliente-paciente se destaca el área de atención al cliente, la cual está relacionada íntimamente con la recepción. La atención al cliente-paciente se ha transformado en un componente de peso al momento de diferenciar servicios y productos con características en común (Carrasco, 2013). Al mantener el enfoque en establecimientos de servicio la respuesta inmediata a los requerimientos del mercado es la base para determinar el éxito de la operatividad. Considerando que son los usuarios los que establecen un criterio positivo o negativo sobre el servicio, por ende, es necesario que los mismos se vayan satisfechos con la experiencia recibida (Quiroz, 2011).

Según el Ministerio de Salud Pública manifiesta en el documento denominado Tipología para Homologar Establecimientos de Salud por Niveles (2015) que "los establecimientos del Sistema Nacional de Salud se clasifican por Niveles de Atención y según su Capacidad Resolutiva" (p. 2). Por lo tanto, el Hospital San Juan de Dios de la ciudad de Cuenca-Ecuador está calificado como un establecimiento de segundo nivel de atención perteneciente al apartado de hospital general.

Según el artículo 8 de la Tipología para Homologar Establecimientos de Salud por Niveles manifiesta:

> Art. 8.- El Segundo Nivel de Atención corresponde a los establecimientos que prestan servicios de atención ambulatoria especializada y aquellas que requieran hospitalización. (…) En este Nivel se brindan otras modalidades de atención, no basadas exclusivamente en la cama hospitalaria (…). (Ministerio de Salud Pública, 2015, p. 4)

A partir de esta información se pueden construir los pilares que permitirán desarrollar el presente proyecto en torno a los procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente necesarios en el establecimiento médico mencionado, de manera que se pueda realizar este aporte en beneficio del personal de salud y de los usuarios.

6. Objetivos

6.1. Objetivo general

Proponer procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador.

6.2. Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación actual del Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización- en relación a la hospitalidad.
2. Definir los lineamientos y operatividad en habitaciones, recepción y atención al cliente según las características del Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización.
3. Desarrollar procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente para el Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización-.

7. Metas

Documento teórico-gráfico de los procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente para el área de hospitalización con el propósito de facilitar al personal, la comprensión y práctica de los procesos establecidos para la mejora del servicio mediante la aplicación de estándares.

8. Transferencia de resultados

Este documento estará disponible en el repositorio digital de la Biblioteca Juan Bautista Vásquez de la Universidad de Cuenca como fuente de consulta para el desarrollo de futuros proyectos. Además, el presente trabajo servirá para que el Hospital San Juan de Dios disponga de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente para facilitar el desarrollo de sus actividades en el área de hospitalización, con el fin de alcanzar la satisfacción de sus pacientes mediante la prestación de servicios enfocados en la calidad.

9. Impactos

Los procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente son una herramienta que va a posibilitar el trabajo diario en la ejecución de servicios dentro del establecimiento, por ende, el principal impacto de este proyecto, más allá de sentar un precedente en el Hospital San Juan de Dios, también radica en realzar la calidad de sus servicios, de modo que, influya en la futura decisión de los pacientes a la hora de elegir a esta unidad médica como su primera opción para ser atendidos.

Este proyecto tendrá impactos a nivel social enfatizando la importancia de ofrecer un buen servicio en la recuperación de los pacientes en el sector de la salud. Por último, se identifican impactos a nivel ético, que se verán reflejados en el profesionalismo del personal al momento de interactuar directamente con el paciente.

10. Técnicas de trabajo

Este estudio busca proponer procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador. El proyecto se desarrollará por medio de tres etapas, con el afán de cumplir cada

uno de los objetivos planteados. La primera etapa se levantará a partir de documentación complementaria proporcionada por el departamento administrativo del hospital, tal como: organigrama del establecimiento, cifras históricas de ingresos del área de hospitalización, entre otros. Además, se diseñarán y aplicarán entrevistas semiestructuradas al personal encargado del área de hospitalización para recolectar información sobre los aspectos relacionados al servicio con base a las perspectivas desde los diferentes cargos, por medio de un análisis narrativo.

Por otro lado, se construirán encuestas dirigidas a los pacientes pertenecientes al área de estudio, para constatar la calidad del servicio, las mismas que serán aplicadas mediante muestreo probabilístico con una población finita, por medio de un cálculo promedio de ocupación de un periodo específico. Después, se ingresarán los datos obtenidos de las encuestas y se procederá con el análisis de variables utilizando un software estadístico, con el propósito de describir las variables de estudio. Los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación servirán para diagnosticar la situación actual del hospital en relación a la hospitalidad.

En la segunda etapa, con base en el diagnóstico, se van a definir los nuevos lineamientos y operatividad en habitaciones, recepción y atención al cliente según las características del Hospital San Juan de Dios. Finalmente, en la tercera etapa se desarrollarán los procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente para el área de hospitalización de forma teórica-gráfica.

11. Bibliografía

American Psychological Association. (2020). Guía Normas APA 7a. Edición. https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf

Assman, M. (2015). *Hotelería hospitalaria, la hospitalidad en los servicios de salud de calidad para la tercera edad" Estudio de caso: Hogar Rožman, Buenos Aires*

[Universidad de Belgrano]. http://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/8217/885_AsmannCybart.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Avendaño, A., & Cortes, K. (2016). *Estandarización de procesos operativos, Casablanca 98 Hotel*. https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/559/AvendanoForero-AngieMelisa-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=c6FQAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=procesos+de+atencion+al+cliente&ots=FHdUnKVNfu&sig=xS3LNZY5fmid27XzgB412tuPtnI#v=onepage&q&f=false

Chura, L., & Davila, C. (2020). *Gestión de la hotelería hospitalaria de una clínica privada del distrito de Miraflores, 2020*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54852/Chura_PJL. Davila_GCJ _ SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Equipo Vértice. (2011). *Gobernanta*. https://books.google.com.ec/books?id=3yBGrSkqBJUC&printsec=frontcover&dq=procesos+en+habitaciones+hoteleras&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=procesos en habitaciones hoteleras&f=false

Garis, A. (2016). *Instrumentos de medición y gestión de la calidad en la atención de los servicios hoteleros hospitalarios en base a la percepción de los pacientes*. http://nulan.mdp.edu.ar/2535/1/garis.2016.pdf

Guamán, M., & Sumba, M. (2013). *Propuesta de estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios al usuario externo en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso Cuenca– Ecuador.* https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5232/6/UPS-CT002751.pdf

Hidalgo, Á., & Fernández, V. (2001). *Aspectos organizativos y económicos de la sanidad*. https://books.google.com.ec/books?id=KRAFGpIpK0AC&pg=PA61&dq=Aspectos+Organizativos+y+Económicos+de+la+Sanidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi1vKXeh-L0AhUNSjABHeZcBhkQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false

Jurado, F. (2019). *Gestión hotelera*. https://books.google.com.ec/books?id=7pnlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Procesos+de+alojamiento&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Mogrovejo, A., Andrade, C., & Espinoza, H. (2021). Inteligencia de negocios con enfoque estratégico en el sector comercial de la ciudad de Cuenca-Ecuador. *Dominio de las ciencias*, *7*(3), 1423–1441. https://doi.org/10.23857/POCAIP

Mora, J. (2003). *Guía metodológica para la gestión clínica por procesos*. https://books.google.es/books?id=GNw5VYlOk8kC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Navarro, A. (2008). *Recepción hotelera y atención al cliente*.

https://books.google.com.ec/books?id=1Wm4T1K9ByEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=Proceso&f=false

Pineda, M., Sierra, Z., & Lara-Estrella, L. (2001). *Hotelería clínica: mejor servicio para el paciente*. http://www.accenet.org/cedefinition.html

Quiroz, M. (2011). *Proyecto de investigación para la aplicacion de procesos operativos hoteleros y análisis de resultados, en el área de servicio al cliente del Hospital de Clínicas Pichincha, en Quito*. https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/599

Rodríguez, J., Dackiewicz, N., & Toer, D. (2013). La gestión hospitalaria centrada en el paciente. *Arch Argent Pediatr*, *112*(1), 55–58. https://doi.org/10.5546/aap.2014.55

Salazar Yrene. (2020). *Atención de hotelería hospitalaría en la Clínica Anglo Americana del distrito de San Isidro y su relación con la gestión*. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5493/TRSUFICIENCIA_SALAZAR PANTA YRENE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sicheri, G. (2016). *Sobre la hospitalidad de los hospitales como parte fundamental del servicio de salud*. https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/documentacion/revista_5/1_SOBRE LA HOSPITALIDAD DE LOS HOSPITALES COMO PARTE FUNDAMENTAL DEL SERVICIO DE SALUD.pdf

Tipología para homologar establecimientos de salud por niveles, (2015). http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/images/lotaip/Enero2015/Acuerdo Ministerial 5212.pdf

Torres, E., López, M., Cáceres, V., & Espín, O. (2019, April 27). Estudio de procedimientos para mejorar el sistema de calidad en el Hospital de especialidades “José Carrasco Arteaga” del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Cuenca - Azuay. *Ciencia Digital*, *3*(2.1), 56–69. https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.1.430

Torres León, L., Granda Jaramillo, M., Barzallo Neira, C., Armijos, D., y Pesantez Loyola, S. (2016). Manual para trabajos de titulación. Facultad de Ciencias de la Hospitalidad: Unidad de Titulación. https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25538/1/Manual%20Trabajos%20Titulacio%CC%81n%2C%202016%2007%2012.pdf

Vizcarra, S. (2019). *Servicio de housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente – 2018*. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4691/VIZCARRA_TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vizcarra, S., & Alberca, F. (2019). *La importancia del servicio y departamento de housekeeping en centros hospitalarios. Apuntes sobre su definición, características y gestión*. 36–56. https://doi.org/10.24265/turpatrim.2019.n13.04

12. Talento humano

Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador

Tabla 1

Talento humano

Recurso	Dedicación	Valor total $
Director	1 hora / semana / 6 meses	300,00
María Emilia González Reinoso	10 horas / semana / 6 meses	600,00
Paulina Estefanía Sucuzhañay Samaniego	10 horas / semana / 6 meses	600,00
	Total	**1.500,00**

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

Autores: María Emilia González Reinoso y Paulina Estefanía Sucuzhañay Samaniego

13. Recursos materiales

Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador

Tabla 2

Recursos materiales

Cantidad	Rubro	Valor $
550	Fotocopias	27,50
4	Carpetas	22,44
12	Esferos gráficos	1,32
210	Impresiones	42,00
2	Libretas de apuntes	10,00
1	Memoria USB 16GB	12,00
150	Mascarillas	7,50
4	Botella de alcohol antiséptico 500ml	48,00
4	Resma de papel bond A4	4,00
2	Empastado	14,00
2	Mandiles	36,00
-	Imprevistos	15,00
	Total	**239,76**

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

Autores: María Emilia González Reinoso y Paulina Estefanía Sucuzhañay Samaniego

14. Cronograma de actividades

Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador

Tabla 3

Cronograma de actividades elaborado para un período de 6 meses

ACTIVIDAD	MES					
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1. Recolección y organización de la información	X	X	X			
2. Discusión y análisis de la información		X	X			
3. Trabajo de campo	X	X	X			
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos		X	X	X		
5. Redacción del trabajo		X	X	X	X	X
6. Revisión final						X

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

Autores: María Emilia González Reinoso y Paulina Estefanía Sucuzhañay Samaniego

15. Presupuesto

Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente en el área de hospitalización para el Hospital San Juan de Dios, Cuenca-Ecuador

Tabla 4

Presupuesto

Concepto	Aporte del estudiante $	Otros aportes $	Valor total $
Talento humano			
Director		300,00	300,00
María Emilia González Reinoso	600,00		600,00
Paulina Estefanía Sucuzhañay Samaniego	600,00		600,00
Gastos de movilización			
Transporte	86,40		86,40
Subsistencias	144,00		144,00
Gastos de la investigación			
Material de escritorio	239,76		239,76

Internet	30,00		30,00
Equipos y maquinaria			
Computador y accesorios	850,00		850,00
Máquinas	250,00		250,00
Otros	40,00		40,00
Total	2840,16	300,00	3140,16

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

Autores: María Emilia González Reinoso y Paulina Estefanía Sucuzhañay Samaniego

16. Esquema

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1. Diagnóstico de la situación actual del Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización- en relación a la hospitalidad.

1.1. Marco Teórico

1.2. Antecedentes del Hospital San Juan de Dios

1.3. Métodos y técnicas de trabajo

1.4. Diagnóstico del área de hospitalización

Capítulo 2. Definición de los lineamientos y operatividad en habitaciones, recepción y atención al cliente según las características del Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización-.

2.1. Características actuales del área de hospitalización

2.2. Lineamientos y operatividad generales para el área de hospitalización

Capítulo 3. Desarrollo de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente para el Hospital San Juan de Dios -área de hospitalización-.

3.1. Procesos de hospitalidad para el área de hospitalización

3.1.1. Procesos de hospitalidad en habitaciones

3.1.2. Procesos de hospitalidad en recepción

3.1.3. Procesos de hospitalidad en atención al cliente

3.2. Propuesta de procesos de hospitalidad en habitaciones, recepción y atención al cliente

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía