

# UCUENCA

## Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

### **Propuesta de un manual operativo hotelero en los centros geriátricos: caso Hogar Cristo Rey en la ciudad de Cuenca**

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


#### **Autores:**

Victoria Estefanía Mejía Navarro

Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

#### **Director:**

María Isabel Eljuri Jaramillo

ORCID:  0009-0004-5321-7833

**Cuenca, Ecuador**

2023-10-11

## Resumen

En la ciudad de Cuenca, existen algunos centros geriátricos que brindan servicios y alojamiento a los adultos mayores, muchos de estos centros son de índole privado y limitan el acceso a los adultos mayores más vulnerables. Los centros geriátricos, hoy en día, son instituciones que pasan desapercibidos para la gran mayoría de personas, generalmente, son contadas las instituciones y empresas privadas que invierten en la creación de estos centros para tratar de enfocarse en este nicho poblacional y cubrir sus necesidades. El objetivo de este trabajo es incorporar a los centros geriátricos una visión más amplia como establecimientos de alojamiento y la creación de un manual operativo hotelero que permita estandarizar los diversos procesos en cada área y las directrices que contribuyan a la mejora del Hogar Cristo Rey. El presente trabajo de titulación, comprende información importante sobre varios temas relacionados con la hotelería y los centros geriátricos, en principio, se puede visualizar los inicios de la hotelería, cuándo y cómo surgieron los centros geriátricos y, así como la Guía técnica del MIES, que se utilizó para llevar a cabo este proyecto de tesis. Por último, los formatos de procesos que se encuentran en el capítulo 3 están realizados con mucho detalle y basándose en las necesidades del centro geriátrico, con la única finalidad de hacer más manejable los departamentos seleccionados del Hogar Cristo Rey y aportar con fuentes de ayuda para la administración eficiente y eficaz de la institución.

*Palabras claves:* manual operativo, alojamiento, procesos, adulto mayor



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

### Abstract

In the city of Cuenca, there are some geriatric centers that provide services and accommodation to the elderly, many of these centers are private and limit access to the most vulnerable older adults. The geriatric centers, nowadays, are institutions that go unnoticed by the vast majority of people, generally, there are few institutions and private companies that invest in the creation of these centers to try to focus on this population niche and meet their needs.

The objective of this work is to incorporate into the geriatric centers a broader vision as accommodation establishments and the creation of a hotel operating manual that allows standardizing the various processes in each area and the guidelines that contribute to the improvement of the Hogar Cristo Rey.

This degree work includes important information on several topics related to hospitality and geriatric centers, in principle, you can visualize the beginnings of hospitality, when and how geriatric centers arose and, as well as the MIES Technical Guide, on which we based to carry out this thesis project. Finally, the process formats found in Chapter 3 are made in great detail and based on the needs of the geriatric center, with the sole purpose of making the selected departments of the Hogar Cristo Rey more manageable and providing sources of help for the efficient and effective administration of the institution.

**Keywords:** Operating manual. Accommodation. Processes. Elderly.

**Trabajo de titulación:** "Propuesta de un manual operativo hotelero en los centros geriátricos: caso Hogar Cristo Rey en la ciudad de Cuenca"

**Autoras:** Victoria Estefanía Mejía Navarro -Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

**Directora:** Mgt. María Isabel Eljuri Jaramillo

### Certificado de Precisión FCH-TR-Lic-HII-306

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](mailto:guido.abad@ucuenca.edu.ec)

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 22 de febrero de 2023

Elaborado por: GEAV

Abstract en formatos MsWord y PDF enviados a director/a de trabajo de titulación / UIC debido a emergencia sanitaria por COVID-19



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

## Índice de contenido

<b>Abstract</b>	<b>4</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>15</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>18</b>
<b>Introducción</b>	<b>20</b>
<b>Capítulo 1</b>	<b>21</b>
<b>La hospitalidad, establecimientos de alojamiento y Centros Geriátricos</b>	<b>21</b>
1.1 Antecedentes	21
1.2 Conceptos básicos	24
1.3 Los establecimientos de alojamiento y los centros geriátricos	26
1.4 Descripción de establecimiento de alojamiento	31
Categorización	32
1.5 Descripción de un centro geriátrico	34
Requisitos	34
Proceso socioeducativo	35
Salud, nutrición y alimentación	35
Talento humano	35
Ambientes seguros y protectores	36
Gestión administrativa	38
1.6 Aspectos en común entre establecimientos de alojamiento y centros geriátricos	38
<b>Capítulo 2. Análisis de los procesos operativos de las áreas del Hogar Cristo Rey</b>	<b>40</b>
<b>2.1 Historia del Hogar Cristo Rey</b>	<b>40</b>
2.1.2 Ubicación geográfica	42
2.1.3 Misión	42
Valores Institucionales	44
<b>2.2 Procesos operativos de las áreas generales y responsabilidades</b>	<b>44</b>
2.2.1 Contabilidad	44
2.2.2 Trabajo social	45

	6
2.2.3 Enfermería	45
2.2.4 Unidad de rehabilitación	46
2.2.5 Terapia psicológica	46
2.2.6 Minibar	46
2.2.7 Capilla	47
2.2.8 Bodega	47
<b>2.3 Procesos operativos de las áreas hoteleras</b>	47
2.3.1 Recepción	47
2.3.2 Administración	49
2.3.3 Alimentos y bebidas	52
Cocina fría, cocina caliente y área de lavado	52
2.3.4 Lavandería	54
2.3.5 Áreas recreativas y ocio	55
2.3.6 Alojamiento	57
2.3.7 Seguridad	59
2.3.7 Mantenimiento	60
<b>2.4 Análisis de los procesos hoteleros aplicados</b>	60
2.4.1 Recepción	60
2.4.2 Administración	61
2.4.3 Alimentos y bebidas (cocina)	62
2.4.4 Lavandería	63
2.4.5 Áreas recreativas y ocio (gimnasio)	64
2.4.6 Alojamiento	65
<b>Capítulo 3. Manual operativo hotelero aplicado al Hogar Cristo Rey Cuenca</b>	67
<b>3.1 Interpretación de resultados de la encuesta aplicada</b>	67
Pregunta No. 1 ¿Conoce sobre los manuales operativos que se pueden utilizar para realizar tareas o actividades de trabajo?	67
Pregunta No. 2 En su área de trabajo, ¿Existe algún tipo de proceso o manual físico que utilice para realizar sus labores?	68
Pregunta No. 3 Según su percepción, ¿Cuánto cree que es necesario implementar un manual de procesos para su área?	70

Pregunta No.4 Señale el área que considera Usted que se debería implementar un manual operativo.	72
Pregunta No. 5 ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de administración?	73
Pregunta No. 6 ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de recepción?	75
Pregunta No.7 ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de cocina?	77
Pregunta No. 8 ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de lavandería?	79
Pregunta No. 9¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de housekeeping (habitaciones)	81
Pregunta No. 10 ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de entretenimiento?	83
Pregunta No. 11 ¿Está de acuerdo que el uso de un manual operativo daría más efectividad a los procesos y así cumplir el objetivo del mismo?	85
Pregunta No. 12 ¿Cada qué tiempo reciben capacitaciones para mejorar cuidado al adulto mayor en las diferentes áreas?	87
<b>3.2 Revisión del cumplimiento de la Guía y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor.</b>	<b>88</b>
3.2.1 Elaboración del manual operativo hotelero	101
3.2.2 Área 1: Procesos de administración	101
3.2.3 Área 2: Procesos de recepción	104
3.2.4 Área 3: Procesos en Alimentos y bebidas	110
3.2.5 Área 4: Housekeeping	116
3.2.6 Área 5: Lavandería	120
3.2.7 Área 6: Áreas recreativas y ocio	124
Ficha técnica que aportan en la planificación de actividades	127
Conclusiones	128
Recomendaciones	131

### Índice de tablas

Tabla 1 Centros geriátricos en la provincia del Azuay	29
Tabla 2 Centros gerontológicos registrados en 2020 en la provincia del Azuay	30
Tabla 3 Categorización de establecimientos de alojamiento	32
Tabla 4 Conocimiento de manuales operativos	67
Tabla 5 Utilización de manuales físicos en el área de trabajo	68
Tabla 6 Implementación de manual de procesos	70
Tabla 7 Área que se podría implementar un manual operativo	72
Tabla 8 Área administrativa	74
Tabla 9 área de recepción	75
Tabla 10 Área de cocina	77
Tabla 11 Área de lavandería	79
Tabla 12 Área de Housekeeping	81
Tabla 13 Área de entretenimiento	83
Tabla 14 Efectividad del manual de procesos	85
Tabla 15 Capacitaciones	87
Tabla 16 Estructura administrativa	89
Tabla 17 Talento humano	90
Tabla 18 Manual de competencias	91
Tabla 19 Organización en comisiones	92
Tabla 20 Infraestructura	93
Tabla 21 Equipamiento y mobiliario	94
Tabla 22 Horarios del centro geriátrico y sus servicios	95
Tabla 23 Instrumentos de registro	96
Tabla 24 Estándares de calidad	96
Tabla 25 Normas de seguridad	97
Tabla 26 Costos para la prestación de servicios	98
Tabla 27 Carta de derechos de las personas adultas mayores que viven en residencias	98
Tabla 28 Obligaciones de las personas usuarias	99
Tabla 29 Derechos de los profesionales y operadores de los centros residenciales	100



Tabla 30 Obligaciones de las personas profesionales de los servicios de atención residencial	101
Tabla 31 Reclutamiento	102
Tabla 32 Recaudación de fondos	103
Tabla 33 Proveedores	104
Tabla 34 Disponibilidad ocupacional	105
Tabla 35 Check-in del residente	106
Tabla 36 Contestar llamadas	107
Tabla 37 Envío de correos	108
Tabla 38 Check-list de habitaciones	109
Tabla 39 Reporte de ocupación	110
Tabla 40 Producción de alimentos	111
Tabla 41 Recepción de productos	112
Tabla 42 Producción de alimentos de repostería	113
Tabla 43 Servicio de alimentos	114
Tabla 44 Limpieza de cocina y comedor	115
Tabla 45 Limpieza de habitaciones	116
Tabla 46 Limpieza de baños en las habitaciones	117
Tabla 47 Reporte de daños en las habitaciones	117
Tabla 48 Limpieza de baños públicos	118
Tabla 49 Reporte de habitaciones	119
Tabla 50 Reporte de inventario	119
Tabla 51 Lavado de ropa sucia	120
Tabla 52 Secado de prendas	120
Tabla 53 Entrega de prendas	121
Tabla 54 Reporte de inventarios	122
Tabla 55 Reporte de lavado de prendas	123
Tabla 56 Organizar actividades	124
Tabla 57 Actividades planificadas	125
Tabla 58 Presentación de informes de actividades	126
Tabla 59 Ficha técnica	127

## Índice de figuras

Figura 1 Ubicación geográfica	39
Figura 2 Flujograma de actividades de recepción.	46
Figura 3. Flujograma de procesos contables	48
Figura 4. Flujograma de verificación de registro de residentes	50
Figura 5. Organigrama administrativo del Hogar Cristo Rey	51
Figura 6. Proceso administrativo proveedores	53
Figura 7. Flujograma de preparación y servicio de alimentos	57
Figura 8. Flujograma de almacenaje de productos	58
Figura 9. Flujograma del proceso del lavado en el asilo	59
Figura 10. Flujograma de lavandería en un establecimiento hotelero	61
Figura 11. Flujograma de las actividades de las áreas recreativas	63
Figura 12. Cronograma del proceso de limpieza de habitaciones	66
Figura 13. Limpieza habitual de una habitación en el centro residencial	67
Figura 14. Conocimiento de manuales operativos	77
Figura 15. Utilización de manuales físicos en el área de trabajo	79
Figura 16. Implementación de manual de procesos	80
Figura 17. Área que se podría implementar un manual operativo	82
Figura 18. Área de administración	84
Figura 19. Área de recepción	86
Figura 20. Área de cocina	88
Figura 21. Área de lavandería	90
Figura 22. Área de Housekeeping	92
Figura 23. Área de entretenimiento	94

Figura 24. Efectividad del manual de procesos	96
Figura 25. Capacitaciones	98
Figura 26. Flujograma de reclutamiento de personal	117
Figura 27. Flujograma de recaudación de fondos	119
Figura 28 Flujograma de proveedores.	121
Figura 29. Flujograma de la disponibilidad ocupacional	123
Figura 30. Flujograma del check-in del residente	125
Figura 31. Flujograma de contestar llamadas	127
Figura 32. Flujograma de envío de correos	129
Figura 33. Flujograma del check-list de habitaciones	130
Figura 34. Flujograma de producción de alimentos	133
Figura 35. Flujograma de recepción de productos	135
Figura 36. Flujograma de producción de alimentos de repostería	137
Figura 37. Flujograma de servicio de alimentos	139
Figura 38. Flujograma de limpieza de cocina y comedor	141
Figura 39. Flujograma de limpieza de habitaciones	143
Figura 40. Flujograma de limpieza de baños en las habitaciones	145
Figura 41. Flujograma de lavado de ropa sucia	150
Figura 42. Secado de prendas	152
Figura 43. Flujograma de entrega de prendas	154
Figura 44. Flujograma para organizar actividades	159
Figura 45. Flujograma de Actividades planificadas	161
Figura 46. Flujograma de presentación de informes de actividades	163

## **Agradecimientos**

Quisiera agradecer en primer lugar a Dios y a mis padres por haber hecho lo posible para que termine cada etapa de mis estudios, agradecerles por todo el esfuerzo que demuestran todos los días no solo por mí, sino por el bienestar de mis hermanos en general, gracias por estar presente en mis victorias y sobretodo en mis derrotas, siempre me han demostrado que hay que se ser perseverante en la vida. A mis hermanos Pablo, Alex y Byron por apoyarme en mis estudios y compartir momentos en familia.

A mi hermana Marielena, por ser siempre una persona incondicional y buena hermana, quiero que quede plasmado en este corto agradecimiento, lo mucho que la quiero y deseo que siga cosechando éxitos para ella y mis sobrinos.

Agradecer también a mis tíos, tías y abuelita que han estado junto a mí, apoyándome y no permitir que abandone mis estudios.

También quiero agradecer a mi tutora, la Mgt. María Isabel Eljuri Jaramillo por ayudarnos y alentarnos a hacer el proyecto, gracias por su paciencia y tiempo. Confío en que le seguirá cosechando éxitos, tanto profesionales como personales.

Es una excelente persona y maestra.

A mis amigos, siempre han sido mi gran apoyo cuando me he visto en circunstancias difíciles y en el abismo, gracias totales por estar siempre ahí, contagiándome con sus sonrisas y locuras, en especial a mis amigas MICHELLE Y JOSA, he vivido muchas experiencias y anécdotas con cada una que jamás olvidaré, gracias por siempre estar.

Agradecida conmigo mismo, porque a pesar de las muchas veces que me veía y me sentía mal, supe recomponerme y alzar la mirada para seguir adelante, gracias por levantarte

todas las veces que dije ya no puedo, por aguantar madrugadas, frío y demás. La niña de hace unos años está orgullosa y agradecida de la mujer que soy hoy por hoy.

Victoria Estefanía Mejía Navarro

## **Agradecimientos**

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme permitido cumplir esta etapa y me ha dado sabiduría, fuerza y fortaleza para no rendirme; además a mi familia en especial mis padres Valerio y Lucrecia, mi hermana Ximena, mi abuelita Simona, mi tía Margarita que han sido una fuente de apoyo, motivación y ganas de seguir aprendiendo mucho más, por gracias a Dios por tenerlos en mi vida.

A nuestra directora de proyecto Magíster María Isabel Eljuri, por brindarnos su tiempo, dedicación y constante apoyo para culminar este proyecto.

A los docentes que conforman la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, por brindarnos su tiempo, conocimientos y experiencias que nos enseñan a ser profesionales no solo en la carrera profesional sino también para la vida.

Agradezco a mis amistades del colegio Janeth y Michelle por estar ahí apoyándome con sus palabras y sonrisas; también a mi amiga de proyecto de grado Victoria por apoyarme durante este tiempo y ser constante a pesar de todo.

Para finalizar, agradecer a Sor Raquel Fernández, Lcda. Kathy, Lcda. Jaqueline y demás personal del Hogar Cristo Rey por acogernos y colaborarnos con la información, paciencia y tiempo para poder realizar este proyecto basándonos en sus diferentes áreas.

Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

### **Dedicatoria**

Este proyecto le dedico a Dios, a mi papá y a mi mamá, todo su esfuerzo se ve reflejado al lograr culminar mi carrera, sin ellos nada hubiera sido posible para mí, a mis hermanas y hermanos, se los dedico a ellos también porque han sido parte fundamental durante todo este trayecto de mi vida.

Victoria

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de titulación se lo dedico con todo mi corazón a mi madre Lucrecia y hermana Ximena, quienes han sido mi apoyo incondicional en todo aspecto, me han animado y motivado para alcanzar esta meta de llegar a ser profesional, siempre han estado en las buenas y malas a pesar de todo, son un ejemplo a seguir y mis mayores motivos para continuar. Los consejos de mi madre me han enseñado muchas cosas para llevar un camino de bien, le agradezco a Dios por darme una madre ejemplar y que se merece lo mejor en la vida.

A mi abuelita Simona que desde niña también me ha enseñado valores que aún están presentes a pesar del tiempo, su buena actitud, alegría y apoyo constante ha sido una de mis motivaciones.

A mi tía Margarita que a pesar de la distancia ha estado siempre atenta conmigo y me ha tratado como una hija más; su apoyo, sus consejos, su buen corazón que tiene siempre lo llevo presente, es lo que me motiva a seguir y ser capaz de ser alguien más para el futuro.

Con cariño Thalía



## Introducción

En este proyecto de intervención se pretende profundizar procesos operativos de un establecimiento de alojamiento turístico y un centro geriátrico que se basan únicamente en ciertas áreas en común lo que permitirá crear un manual operativo. El centro geriátrico seleccionado para realizar este trabajo de intervención es el Hogar Cristo Rey, que se encuentra ubicado entre la Estévez de Toral y Gaspar Sangurima haciendo uso de una manzana. En este asilo se encuentran 120 adultos mayores quienes están con la atención y cuidado de religiosas y profesionales de diferentes campos, personal de cocina, limpieza; reciben alimentación y alojamiento, cuentan con lavandería, áreas de recreación, etc.

El primer capítulo aborda temas de los centros geriátricos y establecimientos de alojamiento turístico, que permitirá conocer los servicios que mayormente brindan al cliente. Con este capítulo se cumple el primer objetivo específico del proyecto el cual menciona "Identificar puntos en común y diferencias entre un establecimiento de alojamiento y un centro geriátrico".

Continuando con el segundo capítulo, se da a conocer al Hogar Cristo Rey, describiendo los diferentes servicios y actividades que ofrece. Posteriormente, se realiza un análisis de los procesos operativos llevados a cabo por el personal del asilo, con el fin de establecer soluciones que ayuden a mejorar la calidad de vida de los residentes.

Para culminar este capítulo, se recopila toda la información de los capítulos anteriores que permitirá proponer un manual operativo para el Hogar Cristo Rey, lo cual establecerá procesos y procedimientos basados en las áreas de recepción, administración, alimentos y bebidas, lavandería, áreas de recreación y alojamiento.

Al concluir con el proyecto, se puede afirmar que se cumplieron los objetivos establecidos; como resultado, se logró la creación de una propuesta para un manual operativo hotelero que facilitará los procesos a realizar dentro del asilo y, por lo tanto, podrá ser puesto en práctica.

## Capítulo 1

### La hospitalidad, establecimientos de alojamiento y Centros

#### Geriátricos

##### 1.1 Antecedentes

Los establecimientos de alojamiento y los centros geriátricos tienen un mismo vínculo que los une, la hospitalidad; la cual va más allá de un valor que todas las personas deben conocer y practicar diariamente.

Como hospitalidad se entiende, “efecto de tratar bien al *otro*, respetando la propia dignidad, la del *otro* y la de todos, siendo atento, cuidadoso, etc. Esta es una máxima que se ajusta al imperativo categórico y que guía hacia la virtud” (Tomillo, 2013, p. 4).

El párrafo anterior indica que, la hospitalidad debe estar presente en todo lugar que se desee ser tratado de buena manera y que se pueda sentir a gusto con él y su alrededor, por ende, se aplica tanto en los establecimientos hoteleros como en los centros geriátricos y demás empresas que ofrecen servicios a cambio de un valor económico.

Como información general, la situación poblacional de adultos mayores “De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud en el año 2006 el 11% de la población era mayor a los 60 años de edad y las expectativas para el 2050 son que este porcentaje se incremente al 22%” (Sangri, 2008, p. 4).

Según lo mencionado por parte de la OMS, indica que mientras el crecimiento de la población de adultos mayores aumente, la cantidad de personas adultas en edad de trabajar será menor y será insuficiente para su reemplazo en el ámbito laboral. Esto genera un desequilibrio que puede afectar a la estabilidad del desarrollo económico de los países.

Por otra parte, en Ecuador, se han realizado investigaciones con enfoques cuantitativos para determinar la cantidad de adultos mayores que viven en las 3 principales provincias: Guayas, Azuay y Pichincha, “De acuerdo con cifras poblacionales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2019), estas provincias alojan el 49.38% de las personas mayores a los 60 años en Ecuador” (Arévalo, 2020, p.1).

Se ha tenido en consideración, esta investigación resulta importante ya que permite identificar el nivel de adultos mayores que viven en esas provincias, y con ello, se puede realizar un estudio de acuerdo al número de centros geriátricos que deberían existir allí para poder abastecer a ese nicho. Sin embargo, existen casos de adultos mayores que no pueden acceder a un centro de este tipo y como consecuencia se observa casos de mendicidad y abandono en las calles de las ciudades del país.

“Desafortunadamente, la sociedad actual ha modificado muchas de sus estructuras, creencias y prácticas, entre ellas el aprecio por las personas mayores quienes lejos de ser una fuente de conocimiento se han convertido en una <<carga>>” (Sangri, 2008, p. 1). Considerando que crece continuamente la necesidad de que los familiares cuiden a los adultos mayores y la sociedad no logra cumplir con los requisitos. Por ende, la cantidad de familiares que están en condiciones y asumen la responsabilidad de encargarse del cuidado de los adultos mayores, es casi mínima; además, algunos adultos mayores no tienen ingresos dignos ni están en buenas condiciones de bienestar, son maltratados o incluso abandonados por las familias o ya no viven con ellas por falta de reconocimiento; según testimonios de parte de esta población expuesta en la INEC mencionan a la soledad, la aceptación, el afecto, falta de ingresos, violencias, malnutrición, analfabetismo como principales problemas que se presentan al llegar a cierta edad.

Por otro lado, el envejecimiento además de los cambios biológicos se encuentra asociado con las condiciones económicas, sociales, educativas y culturales. Algunas personas adultas mayores se encuentran jubiladas y reciben pensiones, otras continúan trabajando y cuentan con sus propios ingresos, a veces cuidan a sus nietos/as, incluso algunas prefieren retomar sus estudios para actualizar sus conocimientos y también optan por realizar actividades deportivas, recreativas, voluntariado y ayuda comunitaria.

Según lo mencionado, se puede decir que las situaciones de las personas adultas mayores son muy diferentes y se dan casos tanto positivos como negativos, considerando que al presentarse problemáticas ya mencionadas se ha visto en la necesidad de acudir a una residencia y/o centro geriátrico.

Es por ello, que una de las razones para la creación de centros geriátricos o residencias ha tenido un crecimiento notorio en estos últimos años y, de hecho, se han creado carreras universitarias y tecnológicas exclusivamente para este tipo de población. La ciudadanía debe ser

consciente que brindar un buen trato a las personas es primordial, si se retrocede un poco en la historia, se darán cuenta que en las generaciones pasadas, las personas mayores eran reconocidas y tratadas con gran respeto, debido a que poseían un papel muy importante en la toma de decisiones en la sociedad.

Por consiguiente, la hotelería y los centros geriátricos tienen conceptos que van de la mano, por una parte, está la hospitalidad que ambos establecimientos lo tienen como pilar fundamental; por otra parte, están los servicios que tienen en común y que conjuntamente hacen que los residentes y lo huéspedes se sientan a gusto y vivan una experiencia a plenitud.

En efecto, crear un ambiente óptimo y seguro para los adultos mayores es totalmente primordial y necesario, cuando una persona se encuentra en un ambiente estable y próspero puede desarrollar con éxito y facilidad sus actividades. Ese es el objetivo de un establecimiento geriátrico, justamente, que los residentes puedan mantener una estancia placentera y que las actividades que realizan en dichos centros sean acordes a su capacidad y talento con gran similitud a los establecimientos hoteleros.

Por todo lo mencionado anteriormente, los centros geriátricos se han convertido en un tema de gran importancia de ser tratado y evaluado mediante estudios que enseñan la realidad de vida de los adultos mayores y las necesidades especiales para su cuidado. “Las personas de la tercera edad necesitan lugares adecuados para desarrollar actividades básicas de vivienda y alimentación, los mismos que deben contar con el equipamiento necesario para el correcto desenvolvimiento de estas actividades” (Argudo, 2008, p. 9).

Ahora bien, una vez conocido los antecedentes en palabras generales de lo que es la hospitalidad, las cifras de la población adulta mayor según la INEC y OMS, el siguiente tema se refiere a los procesos y manuales operativos en un centro geriátrico. En primera instancia, según menciona “Los centros gerontológicos residenciales, están concebidos para albergar a aquellas personas adultas mayores que no pueden ser atendidas por sus familiares o que carezcan de un lugar donde residir de forma permanente” (Ministerio de Inclusión, Económica y Social, 2018, p. 10).

La norma técnica que realizó el Ministerio de Inclusión, Económica y Social en el año 2018, indica que los centros geriátricos brindan acogida a ciudadanos de la tercera edad, ofrecen alojamiento, alimentación, nutrición, vestimenta, salud, actividades recreativas y demás

servicios. Siendo este, un conjunto de acciones colaborativas, preventivas y de protección para el bienestar de los adultos mayores del Ecuador.

Además, se han realizado investigaciones sobre el proceso de funcionamiento de centros geriátricos en la ciudad de Cuenca, y, sobre temas de gestión hotelera; entre ellos se puede mencionar: Gestión por procesos en el área de alojamiento hotelero, establecimientos residenciales, centros de vida asistida y asilos de ancianos, Técnicas de gestión y dirección hotelera, entre otros. Una investigación puntual, es el Plan de mejora de servicios en centros residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca, donde menciona a dos centros geriátricos en estado de anonimato y el tercer centro es la Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca, realizando un “diagnóstico de los servicios e instalaciones de los tres centros residenciales en las áreas de: recepción, alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, seguridad, mantenimiento y recreación” (Huachichulca y Morocho, 2019, p. 20). En el resultado de dicha investigación se pudo determinar los procesos de las áreas que se mencionaron y deducir con la ayuda de la “Guía Operativa del modelo de atención y gestión de Centros del Buen Vivir para el adulto mayor”.

## **1.2 Conceptos básicos**

Al empezar con el desarrollo de este proyecto de intervención de una propuesta de un manual operativo hotelero, es importante especificar los siguientes conceptos clave que permitan una mayor comprensión en el tema.

La propuesta basada en el ámbito hotelero y hospitalario “considera a un establecimiento hotelero como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios” (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016, p. 3); este se lo puede encontrar como hotel, hostel, hostería, resort etc.; los cuales están destinados en su mayoría para turistas o visitantes. Estos cumplen con su función de brindar servicios de calidad, aunque dependerá la categorización de cada establecimiento y generan fuentes de trabajo e ingresos en la sociedad. A diferencia, de “los Centros Residenciales del Buen Vivir para adultos mayores son servicios de atención de última instancia ofrecido a las personas adultas mayores de 65 años de edad o más, que se encuentran en situación de abandono comprobado, falta de referencias familiares, extrema pobreza” (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2013-2014, p. 6); cabe mencionar que estos centros son administrados por el MIES o mediante convenio; es

decir, son públicas, y los centros gerontológicos de carácter privado con o sin finalidad de lucro se denominan como Centros Residenciales para personas adultas mayores.

Por ende, “El principal objetivo de los centros residenciales es satisfacer al adulto mayor cuidándolo en esa etapa de su vida y brindándole atención médica especializada y personalizada a través de un equipo multidisciplinario, lo que permite un mejoramiento en su calidad de vida y bienestar en su entorno habitual” (Norma Técnica para Centros Gerontológicos Residenciales, 2018), este objetivo es lo que caracteriza a este tipo de centros que brindan servicios gerontológicos.

Al realizar una propuesta de un tema específico, se espera una respuesta o reacción vinculada a lo que se ha propuesto; en este caso, se realizará una propuesta dirigida al centro geriátrico, el cual está basado en un manual operativo de lo que será necesario estudiar las características necesarias del lugar.

El manual operativo se realizará basándose en los procesos que existen en el centro geriátrico, mismo que, pretende ser una guía de información del funcionamiento de la organización, tanto de, actividades como de, departamentos o áreas. Mediante el uso de este manual operativo, será posible ayudar a las personas involucradas en conocer el desempeño de esta organización, para ello, se establecerán aspectos como: información general del asilo, las actividades, procesos y procedimientos de las diferentes áreas, políticas y reglas establecidas, entre otra información relacionada con la operación.

Cabe mencionar, que este manual presentará ciertos beneficios, como; mejorar la productividad y eficiencia, mantener el conocimiento de la manera de realizar las actividades dentro del asilo, ayudar en la inducción de personal nuevo, entre otros aspectos que permitiría alcanzar la visión y misión establecidas del establecimiento.

Los conceptos mencionados anteriormente son claves y se encuentran relacionados, por ende, se usarán en el desarrollo del presente proyecto de intervención

### 1.3 Los establecimientos de alojamiento y los centros geriátricos

La industria de la Hotelería se ha desarrollado desde tiempos remotos, siendo el resultado de la evolución social y cultural de muchos años. Cuando las personas de la antigüedad se aventuraban a salir de su territorio por primera vez, no había ningún tipo de establecimiento de hospedaje, así que se disponían a armar sus tiendas en el lugar que deseaban para pasar la noche.

Luego, con el pasar de los tiempos, se desarrollaría un tipo de hospedaje de nivel medio, para aquella época “los primeros viajeros intercambiaban mercancías por hospedaje” (Mamani, 2016, p. 1), fue una época difícil para las personas más humildes, los únicos que podían acceder a un tipo de alojamiento más cómodo e higiénico fueron las personas adineradas, puesto que, poseían privilegio y exclusividad.

El hospedaje fue, sin duda, uno de los primeros comercios que empezó a fomentarse como empresas que recibían dinero a cambio de servicios de hospitalidad. De esta manera, el primer establecimiento de alojamiento fue denominado Posadas bíblicas; “Las posadas de los tiempos bíblicos ofrecían un poco más que una cama en el rincón del establo. La mayoría de estos establecimientos eran moradas privadas que ofrecían alojamiento temporal para los extraños.” (Mamani, 2016, p. 1)

Para el siglo XVIII, durante la Revolución Industrial las tabernas europeas empezaban a ofrecer más que hospedaje, ellos combinaban estadía, comida y bebida; sin embargo, se tenía que compartir las camas, las habitaciones, el espacio en general con otras personas. En ese entonces todo el sistema de higiene era deplorable. En un inicio, los hospedajes higiénicos y confortables eran un lujo al alcance de pocos privilegiados.

Posterior a ello, “La Revolución Industrial marcó un antes y un después en el sector de la hotelería. Con ella se mejoraron los medios de transporte y las personas empezaron a desplazarse de manera masiva.” (Teijeiro, 2020, p. 1). Desde ese instante, comienzan a mejorar de manera significativa las condiciones de los alojamientos, surgen los primeros hoteles y las enormes cadenas de alojamientos. Ejemplificando, a fines del siglo XIX se inaugura la cadena de hoteles Ritz. El modelo de gestión de dicha cadena hotelera se empieza a extender por Europa y por USA.

La industria hotelera de hoy, es el resultado de la evolución socioeconómica y cultural que se otorgó durante diversos siglos. En la segunda mitad del siglo XX se crearon hoteles bajo nuevos conceptos: modernos y confortables edificios concebidos para satisfacer las demandas del turista actual. La idea de innovar, crear y sumergirse en cambios ya sea de infraestructura o servicios sigue generando buenos resultados en el sector hotelero, ya que, cada día los clientes y huéspedes buscan servicios y atractivos novedosos para realizar sus próximas visitas y estadias.

Por otra parte, la gestión hotelera se empieza a desarrollar de “la manera más efectiva para mantener los hoteles con orden y control, más porque son sitios donde muchas personas ingresan y salen a menudo “(Euroinnova, s. f., p. 1). Su propósito de estudio es la gestión, la administración y la creación de empresas de establecimientos y servicios hoteleros de calidad y seguridad.

Por consiguiente, al momento de referirse al tema de gestión hotelera en este entorno actual y cambiante, “Las tendencias actuales en el comportamiento de los clientes, la gestión hotelera, más que enfocarse a los aspectos tangibles de la oferta, es decir, al producto, necesita destacar el aspecto sensorial y psicológico que propicia el acto de servicio” (Oviedo, 2010, p. 2)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la gestión hotelera va más allá de enfocarse en el producto final, sino se trata de centrarse en el servicio y atención al cliente, poniendo cuidado en cada proceso de las actividades que involucran a todas las áreas departamentales del hotel o establecimiento de servicio. El desafío de la gestión hotelera es adaptarse al cliente, de tal forma, que brinden de modo claro y preciso aquello que los clientes esperan obtener.

Por otro lado, en la segunda mitad del siglo XX, “un centro geriátrico tendría como solución facilitar el estilo de vida de familiares y mejorar la calidad de vida de los que se alojarían en este lugar en donde estarían rodeadas de personas con su mismo perfil” (Acosta, 2015, p. 1)

Ese es el propósito general de los centros geriátricos o residencias para adultos mayores, con base en esas características se empezaron a crear y establecer dichos centros en las ciudades más grandes.



El desarrollo de centros geriátricos en Euskadi o País Vasco, comienza a partir de “la década de los años 70 en la que se inicia la creación de centros residenciales para las personas jubiladas con fondos de contribución directa de la Seguridad Social” (Elizari, s.f, p. 1)

Por otro lado, la situación de “el pobre debe continuar trabajando mientras sus fuerzas se lo permitan y después su comunidad familiar lo mantendrá. Si vive solo, su situación lo llevará a ser catalogado dentro de la mezcla indistinta de inválidos, enfermos, huérfanos, locos” (Olguín, 2000, p. 3).

Antes, los centros residenciales se llamaban asilo y brindaban atención benéfica para los más desprotegidos y marginados por la sociedad; sin embargo, con el paso del tiempo, se transformaron en conocidos centros residenciales exclusivamente para pensionistas que habían cumplido su vida laboral y que garantizaban una vivienda digna que cubría las necesidades básicas cotidianas.

Los centros geriátricos, “en un primer momento se configuraban como establecimientos hoteleros, como alternativa a la vida autónoma en el propio domicilio” (Elizari, s.f, p. 2). Sin embargo, esta percepción cambió debido a que con el transcurso del tiempo estos centros fueron complementando sus servicios con personal profesional de salud, enfermería y servicio social.

Es necesario mencionar que, la mayor parte de asilos fueron administrados por personas religiosas, quienes creían en la necesidad de cuidar y ayudar a los ancianos, siendo esta su idea principal y motivo de origen para su creación. Hoy en día, se siguen manteniendo personas de carácter religioso que siguen administrando centros residenciales, un caso de ello es Hogar Cristo Rey.

En relación a la cantidad de centros geriátricos que se destacaban en la provincia del Azuay y se encuentran registrados legalmente en el INEC del año 2016, son los siguientes:

**Tabla 1***Centros geriátricos en la provincia del Azuay*

<b>Número</b>	<b>Nombre</b>	<b>Carácter</b>
1	Fundación de Asistencia Gerontológico Plenitud	Público - Social
2	Abuelandia Casa Hogar	Privado
3	Asilo de Ancianos Desamparados Cristo Rey	Público - Social
4	Congregación Buen Pastor	Economía mixta
5	La Casa del Abuelo	Privado
6	Fundación Santa Ana de los Cuatro Ríos de Cuenca	Público - Social
7	Casa de los Taitas	Privado
8	Fundación comunidad Geriátrica Jesús de Nazaret	Público - Social
9	Centro Geriátrico y de Recuperación Nueva Esperanza	Privado
10	Centro Residencial para Personas Adultas Mayores los Jardines	Privado

**Nota.** Fuente: INEC 2016

En el cuadro anterior se observa, a diez centros residenciales que pertenecen a la provincia del Azuay, que, según los registros del INEC del año 2016, estos son los únicos centros que hasta esa fecha contaban con los permisos de funcionamiento en orden y pueden realizar

sus actividades con normalidad. Y, de esta manera se encuentra el Asilo de Ancianos Desamparados Cristo Rey dentro de esta lista de registros en la categoría: público - social.

Cabe mencionar, que para el año 2020 se registran más centros residenciales entre los cuales están:

Centros gerontológicos registrados en 2020 en la provincia del Azuay

**Tabla 2**

*Centros gerontológicos registrados en 2020 en la provincia del Azuay*

Número	Nombre	Carácter
1	Hogar Gerontológico Años Dorados	Privado
2	Centro Gerontológico San Andrés	Privado
3	Centro Gerontológico Superior	Privado
4	Azalea Centro Splendor	Privado
5	Hogar Miguel León	Público - social

**Nota.** Fuente: INEC 2020

Estos centros geriátricos que se muestran en el cuadro anterior están actualmente presentes en la provincia del Azuay y en su mayoría son de carácter privado; podrían existir más centros de este tipo; sin embargo, estos son los que más se podrían resaltar.

La norma técnica para la implementación y prestación de servicios gerontológicos, misma que pertenece al Ministerio de Inclusión Económica y Social; menciona que existen diferentes tipos de centros geriátricos, estos van a depender de su financiamiento o sistemas de lucro, por ello se los clasifica en:

Administración directa: estos centros gerontológicos son administrados por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, son especialmente para prestar servicios a personas de bajos recursos.

Bajo convenio: son administrados por Gobiernos Autónomos Descentralizados, Organizaciones Religiosas, u otros con quienes se tenga convenio de cooperación.

Públicos sin fondos MIES: son aquellos establecimientos que son administrados por empresas del sector público, cuentan con su propio financiamiento y permisos de funcionamiento por parte del MIES.

Privados sin fondo MIES: estos establecimientos son administrados por personas naturales, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones religiosas u otras instancias del sector privado.

#### **1.4 Descripción de establecimiento de alojamiento**

En el Reglamento de Alojamiento Turístico creado por el Ministerio de Turismo, se dan a conocer diferentes conceptos, procedimientos, requisitos principales para un establecimiento de alojamiento lo cual se destacarán algunos de estos a continuación.

El Ministerio de Turismo, indica que un establecimiento de alojamiento turístico puede clasificarse en:

1. Hotel: presenta instalaciones para brindar servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, tiene servicio de alimentos y bebidas como restaurantes, según su categoría.
2. Hostal: presenta instalaciones para brindar servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, puede brindar servicio de alimentos y bebidas, según sea su categoría
3. Hostería: presenta instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado. Tiene jardines, áreas verdes, zonas de recreación, entre otros.
4. Hacienda Turística: tiene instalaciones para ofrecer el servicio de alojamiento en habitaciones privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido dependiendo su categoría, se ubican dentro de parajes naturales o lugares cercanos a centros

- poblados. Se tiene un contacto directo con la naturaleza, y cuenta con actividades del campo como siembra, huertos, cabalgatas, etc.
5. Lodge: tiene instalaciones para ofrecer el servicio de alojamiento en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido dependiendo su categoría. Se localiza en lugares naturales lo que permite realizar excursiones, caminatas, entre otros.
  6. Resort: es un complejo turístico que brinda instalaciones de alojamiento en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, su objetivo principal es ofrecer actividades de recreación, deportivas, divertidas que permitan estar rodeados de la naturaleza. Este puede estar ubicado en áreas vacacionales o naturales como la playa, las montañas, lagunas, etc.
  7. Refugio: brinda instalaciones de alojamiento en habitaciones privadas y/o compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido. Su propósito es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo, por ello está ubicado en montañas y áreas naturales.
  8. Campamento Turístico: tiene instalaciones para brindar el servicio de hospedaje al pernoctar en tiendas de campaña por lo que dispone con cuartos de baño y aseo compartidos cerca al área de campamento y se pueden realizar actividades de recreación y descanso al aire libre.
  9. Casa de Huéspedes: es un establecimiento de alojamiento en el cual se ofrece en la vivienda en donde habita el prestador de servicio, cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado, también pueden brindar servicios de alimentos y bebidas. Su capacidad mínima podría ser entre dos y máxima cuatro habitaciones destinadas al hospedaje de turistas.

### **Categorización**

Las categorías de los establecimientos de alojamiento según su clasificación se consideran según los requisitos técnicos diferenciadores en una escala de una a cinco estrellas, lo que permite valorar la infraestructura, cantidad y los diferentes servicios brindados. Cabe mencionar que, se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de mayor categoría y al de una estrella como el de menor categoría.

**Tabla 3***Categorización de establecimientos de alojamiento*

<b>Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico</b>	<b>Categorías establecidas</b>
Hotel	2 estrellas hasta 5 estrellas
Hostal	1 estrella hasta 3 estrellas
Hostería-Hacienda Turística-Lodge	3 estrellas hasta 5 estrellas
Resort	4 estrellas hasta 5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento Turístico	Categoría única
Casa de Huéspedes	Categoría única

**Nota.** Fuente: Reglamento de alojamiento turístico, Ministerio de Turismo

Según el Reglamento de alojamiento, un establecimiento de alojamiento hotelero en su mayoría puede presentar las siguientes áreas que les permita ofrecer un buen servicio a los huéspedes, siempre considerando la categoría establecida del mismo.

- Habitaciones: cuenta con diferentes tipos de habitaciones disponibles para los huéspedes con las respectivas características para tener al cliente satisfecho. Dentro de ciertas habitaciones se puede encontrar amenities de limpieza (champú, jabón, acondicionador, papel higiénico, enjuague bucal), amenities de cuidado personal (cotonetes, crema, etc), amenities adicionales (gorro de baño, peinilla, kit dental), entre otros elementos.
- Áreas públicas: dentro de estas se encuentran: lobby, pasillos, baños, áreas del restaurante, bar, jardines, piscina, salones, etc.

- Área de servicios: se refiere al lugar por donde se desplaza todo el personal del establecimiento para brindar el servicio a los huéspedes. En esta área se comprende las oficinas administrativas, pasillos, ascensores, escaleras, sala de descanso, vestuarios del personal, bodegas, entre otros.
- Área de lavandería: se encarga del lavado y planchado de cada tipo de prenda, también se hace un control de inventarios, compra, reposición, reparación de los mismos. Los servicios que ofrecen los establecimientos de alojamiento ayudan a satisfacer las necesidades de los clientes, estos son amplios dependiendo la categoría.
- Recepción: para brindar servicios en reservaciones, ingreso y salida de huéspedes, etc.
- Alimentos y bebidas: en este se puede presentar cafetería, restaurante, panadería y pastelería para que los huéspedes pueden disfrutar su estadía.
- Servicio a la habitación: este puede estar disponible dependiendo el establecimiento.
- Piscina: dentro de este servicio se puede relacionar también el hidromasaje, baño turco, sauna. La presencia de estos puede depender de la ubicación del establecimiento.
- Gimnasio: dependiendo la categoría asignada.
- Lavandería y servicio de planchado incluido, dependiendo la categoría establecida.
- Espacios de recreación y deportivos
- Estacionamiento: va a depender de la ubicación del establecimiento.

Además, se pueden brindar otros servicios complementarios de manera adicional a los servicios de hospedaje, los cuales pueden ser gratuitos u onerosos, estos pueden ser: bares, servicio de transporte, salón de belleza, entre otros.

### **1.5 Descripción de un centro geriátrico**

El MIES ha creado la Norma Técnica para la implementación y prestación de servicios gerontológicos en centros residenciales, incluye cada uno de los aspectos, servicios y facilidades que debe contar dicho establecimiento con el fin de garantizar la calidad de vida a los residentes. La aplicación de esta Norma, servirá como medio de ayuda y estandarización para estos centros,

donde se acogerá a los adultos mayores que no pueden ser atendidos en sus casas por familiares o aquellos que carecen de un lugar donde vivir.

Según la Norma Técnica, existen 6 puntos clave que se debe considerar para la prestación de servicios en un centro geriátrico:

### **Requisitos**

El requisito principal es la ficha de aceptación e ingreso; para ello, es necesario que el adulto mayor proceda a llenarla. Esta ficha requiere datos de él y de su familia. Es indispensable que el adulto mayor cuente con la cédula de ciudadanía o pasaporte, en caso de que no disponga de uno de esos documentos, los encargados del centro geriátrico podrán comunicarse con los familiares o instituciones pertinentes para que logren realizar la aceptación e ingreso al establecimiento.

En segundo lugar, poseer una planificación de actividades mensuales, las actividades deben tener relación con: salud, actividades cognitivas y afectivas, educación, medios de vida, actividades instrumentales, entre otras.

Otros requisitos, es realizar la valoración gerontológica del adulto mayor, luego, elaborar un informe semestral que se envía a los familiares del adulto mayor. Según esos informes, se realiza otro requisito, los expedientes, en este caso son individuales y abarca información como: información personal, valoración gerontológica, informe social, aceptación y compromiso, diagnóstico clínico y demás. Por último, llevar un control de recepción o ingreso de un adulto mayor, nutrición, resolución de conflictos, movilización e higiene diaria.

### **Proceso socioeducativo**

En los centros geriátricos, se realizan habitualmente proyectos que incentiven la participación del adulto mayor en actividades activas y saludables, estas actividades involucran prácticas de cuidado mutuo, familia y comunidad, mismas que, fortalecen la actitud del adulto mayor y su voluntad. A su vez, este proceso socioeducativo conlleva a enseñar a los adultos mayores acciones para prevenir el deterioro físico, también fomenta realizar cursos de alfabetización dentro del centro.

Las actividades que los residentes o adultos mayores pueden participar dentro de un centro geriátrico, según el MIES, son: ocupaciones al aire libre, de ocio, actividades dependientes



e independientes, recreativas, culturales, religiosas, vinculación con aprendizaje, asociaciones, plano político. Además, está el voluntariado, que permite al adulto mayor, realizar actividades sociales o de la comunidad a la vez que constituye el aprendizaje, favoreciendo el intercambio generacional de experiencias y saberes.

### **Salud, nutrición y alimentación**

Dentro de este punto, los administradores del centro geriátrico deben brindar capacitaciones a los encargados de la alimentación de los adultos mayores, de acuerdo al diagnóstico individual, se elabora un listado o registro de quienes reciben alimentos preferenciales con respecto a su estado de salud. Por otra parte, el proceso de compra, transporte, recepción, almacenamiento y preparación de alimentos se debe efectuar de una manera organizada y segura, con estándares de seguridad alimentaria. Además, para salvaguardar su integridad se debe coordinar con el Ministerios de Salud Pública para brindar atención odontológica periódica a los residentes. Necesariamente, para asegurar el bienestar del adulto mayor, es importante realizar una correcta limpieza y desinfección en las habitaciones, áreas públicas, mobiliario y realizar un control de plagas periódicamente.

### **Talento humano**

En cuanto al talento humano del centro geriátrico, cada uno de los miembros del establecimiento debe tener las características multidisciplinarias y ser profesional en su área, trabajar de forma coordinada con todos los departamentos o áreas. Entre los diferentes colaboradores, tenemos: director o administrador, trabajador/a social, psicólogo clínico, terapeuta físico, enfermeras, personal de cocina, auxiliar de lavandería, nutricionista, personal de limpieza y médicos.

### **Ambientes seguros y protectores**

El centro geriátrico debe ser estructurado e idealizado con la intención de que se puedan realizar actividades que permitan a los residentes vivir cómodamente, así mismo se debe planificar que exista fácil y libertad de circulación como también la higiene del lugar.

Según la Norma técnica para la implementación y prestación de servicios gerontológicos, primera edición, 2018. A continuación, se menciona algunas características generales que tienen los centros geriátricos:

- a. Espacios amplios y seguros con vigilancia
- b. Acceso vehicular para emergencias
- c. Facilidades de rampa, pasamanos, ascensores o montacargas.
- d. Pisos antideslizantes
- e. Puertas anchas de fácil acceso y circulación
- f. Bodegas para almacenamientos de alimentos fríos y secos
- g. Espacios verdes y patios
- h. Iluminación y ventilación natural

En cambio, en el resto de áreas se encuentran las siguientes características:

1. Área de administración y recepción: contar con mobiliario y equipamiento con un fin funcional para la atención y recibimiento de adultos mayores y familiares.
2. Alojamiento: esta área presenta una característica principal en la cual una habitación se encuentra dividida por paneles móviles para presentar habitaciones más pequeñas de tal manera que resulte más efectiva que tener algunas muy pequeñas; puesto que si las habitaciones se presentaran de esa manera los adultos mayores y el personal estarán muy incómodos o caso contrario al ser habitaciones muy grandes los adultos mayores pueden perder la concentración en las actividades a realizar en grupo.
3. Área de psicología y/o trabajo social: mantiene un diseño acorde a la situación para brindar privacidad mientras se brinda atención del adulto mayor.
4. Fisioterapia y rehabilitación: esta área debe estar con implementos y equipos indispensables para la realización de tratamientos a los residentes. Por ejemplo; equipos de diagnóstico, equipos de compresas químicas y demás.
5. Terapia ocupacional, recreativa y/talleres: este espacio multiuso debe contar con juegos de mesa, instrumentos musicales, trabajo manual y todo aquello que se necesite para realizar actividades didácticas.
6. Área médica básica: presenta un lugar de almacenaje de medicamentos y también un espacio para recibir a los pacientes. Además, otro lugar para almacenar materiales de primeros auxilios.
7. Alimentos y bebidas (cocina y comedor): en cuanto al área de la cocina cuenta con todos los elementos necesarios para almacenar, preparar, refrigerar.

8. Servicio de lavado y planchado. utensilios e implementos de lavado y planchado, identificar los productos que se utilizan y almacenarlos en un lugar seguro.
9. Áreas verdes y patios: espacios con cerramiento para prevenir algún riesgo de abandono del centro geriátrico.
10. Cocina: esta área debe estar ubicada en un espacio que garantice la conservación y almacenamiento de alimentos.
11. Baños: instalar agarraderas de seguridad, piso antideslizante y usar letreros para distinguir el uso del personal, residentes hombre y mujeres.
12. Salida de emergencia y evacuación: mantener señalética para distinguir la vía de evacuación que debe estar conforme a las disposiciones de los organismos competentes. De igual manera, contar con equipamiento de emergencia como extintores y detectores de humo.

Lo mencionado anteriormente, ha sido información obtenida de la Norma técnica realizada por el MIES en 2018 y, sigue vigente actualidad.

### **Gestión administrativa**

La gestión administrativa se va a encargar de planificar y organizar las actividades incluyendo los horarios de personal para el centro geriátrico, estas van a realizarse semanal, mensual y anual. Además, los administrativos, mantienen un control de los expedientes y documentación de los adultos mayores al igual que de la familia; y al momento de, que se genera la salida del adulto mayor por aceptación de ambas partes, es decir, la familia del adulto mayor y el administrador se registra la salida del centro geriátrico.

Como todo establecimiento de hospedaje, la gestión administrativa se encarga de obtener el permiso de funcionamiento que en este caso es otorgado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

### **1.6 Aspectos en común entre establecimientos de alojamiento y centros geriátricos**

Los establecimientos de alojamiento y los centros geriátricos presentan en común ciertos servicios generales y complementarios entre los cuales destacan:

- a) Recepción

- b) Alojamiento
- c) Alimentos y bebidas
- d) Área administrativa: Contabilidad
- e) Talento humano
- f) Animación, Recreación e integración
- g) Lavandería
- h) Área médica
- i) Limpieza y mantenimiento

Estos servicios permiten brindar una mejor atención y satisfacción de los clientes y residentes, puesto que en cada área se encontrarán personas capacitadas para cumplir con las actividades necesarias y lograr el objetivo determinado.

Las áreas descritas con anterioridad y entre otras que se destacan en cada establecimiento, presentan diferentes funciones y responsabilidades hacia el personal por ello se considera necesario realizar capacitaciones constantes que ayuden a mejorar las actividades y permitan que el personal nuevo que llega a ciertas áreas se oriente de mejor manera con la finalidad de satisfacer al cliente. Además, mediante estas capacitaciones se puede aprovechar a realizar círculos de estudio y espacios de capacitación según las necesidades que se presenten.

La importancia de un buen servicio en ambos lugares debe ser indispensable para mantener al huésped satisfecho durante el tiempo de su estancia y generar un ambiente adecuado para su bienestar. Por ello es indispensable que el personal a cargo de la entrega del servicio presente cualidades y características necesarias para la atención y servicio al cliente considerando que de esto dependerá la reacción del huésped.

## Capítulo 2. Análisis de los procesos operativos de las áreas del Hogar Cristo

### Rey

#### 2.1 Historia del Hogar Cristo Rey

Antes de conocer la historia del Hogar Cristo Rey en Cuenca, es necesario trasladarse en el tiempo hacia el 27 de enero de 1873 en Barbastro de Huesca, perteneciente a España, donde fue fundada la Congregación de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados. En ese entonces un sacerdote llamado Saturnino López Novoa y Teresa Jornet, fueron los mentores y fundadores de esta gran obra social, puesto que, estuvieron muy apegados a proteger y servir a los ancianos.

Un poco antes, Teresa Jornet había llegado acompañada de su hermana y una amiga a Huesca, donde empezaron a formarse como aspirantes, ellas fueron guiadas durante esos meses por el sacerdote Saturnino López. Luego de un tiempo, “el 27 de enero de 1873 se logró conformar un total de 10 jóvenes que obtuvieron la vestimenta del hábito de religiosas de la iglesia, es así que, se registró oficialmente la Congregación de Hermanitas de los Ancianos Desamparados en Huesca. Actualmente, se encuentra presente en 204 hogares en un total de 19 países en todo el mundo” (Hermanitas de los ancianos desamparados, 2020)

Esta Congregación es un grupo religioso que tiene como fin profesar los consejos evangélicos de pobreza y castidad mediante actividades de caridad hacia los ancianos vulnerables, brindándoles protección, cubriendo sus necesidades y generando un ambiente acogedor y familiar. Las religiosas que lo conforman han recibido el sentir de ser llamadas por Dios para servir a los ancianos y velar por sus corazones con total amor y gozo hacia todos.

Por otra parte, en la Ciudad de Cuenca, la idea de fundar una institución con los mismos fundamentos y misión que el de la Congregación de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados, se dio en el año 1922; en ese año el padre Miguel Castro y la Srta. Florencia Astudillo visitaron un asilo de esta Congregación que estaba localizado en Lima-Perú. Quedaron

impresionados al observar el estado de bienestar de todos los adultos mayores que habitaban en ese Hogar, cada una de las religiosas que estaban en aquel lugar les ayudaban con agrado y bondad, además les asistían de forma espiritual y material.

Es así que, la idea de fundar un Hogar para ancianos en la ciudad de Cuenca fue contemplada, sin embargo, lograr este proyecto se vería complicado, puesto que, en aquella época el ingreso de religiosas extranjeras en Ecuador estaba prohibido.

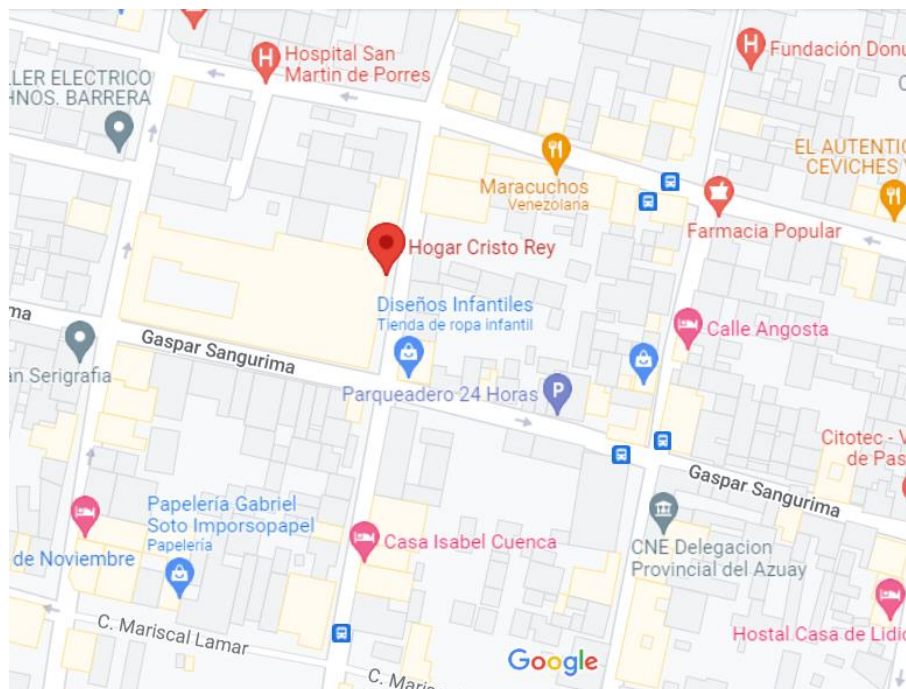
Luego de tres largos años, el padre Miguel Castro se comunicó mediante cartas que fueron enviadas a Ecuador para la Madre Superiora, Sor María de San Juan, en dichas cartas le proponía fundar un asilo en la ciudad de Cuenca, la Madre Superiora ya había puesto en marcha la construcción de una casa alrededor del templo de Cristo Rey, y la propuesta del Padre Castro completaba lo que la Superiora estaba buscando construir. Así que, solicitó la aprobación del Nuncio Apostólico del Perú, al monseñor Cayetano Chicogniani para la fundación del Hogar para ancianos desamparados, después de un tiempo obtuvo la aceptación para la fundación.

El 8 de agosto de 1933, desde España ocho religiosas salieron rumbo a Ecuador para formar parte de este nuevo Hogar para ancianos, como seguían las restricciones de religiosas extranjeras, ellas tuvieron que abstenerse a vestir su indumentaria eclesiástica para poder ingresar al país sin inconvenientes. El 28 de agosto de 1933 arribaron a El Tambo y fueron recibidas por sacerdotes y la comunidad en general, llegaron a Cuenca acompañadas por toda esa gente y en especial quién las esperaba con ansias era la Srta. Florencia Astudillo. Desde aquel entonces, en Hogar Cristo Rey de Cuenca se acoge a los adultos mayores que se encuentran en situaciones difíciles y de vulnerabilidad y para su cuidado están las religiosas que hacen su labor con todo el corazón.

## 2.1.2 Ubicación geográfica

**Figura 1.**

*Ubicación geográfica*



**Nota.** Fuente: Internet

Desde el día 28 de agosto de 1933, Hogar Cristo Rey se encuentra ubicado en la Calle Sangurima 13-25, entre Estévez de Toral y Juan Montalvo

## 2.1.3 Misión

La misión que se ha planteado Hogar Cristo Rey, desde sus inicios en el año 1933 ha sido fomentada en valores de caridad, bondad y generosidad. Con base en los objetivos de La Congregación de Hermanitas de los Ancianos Desamparados, puesto que, es un grupo de mujeres fieles creyentes de Dios y sienten el llamado a servir al desprotegido y en muchas ocasiones los más vulnerables, es decir al grupo de personas de la tercera edad.

Es importante decir que tanto la misión como la visión se encuentran plasmados en el interior de la institución junto al departamento de Trabajo Social.

Por lo tanto, la misión del Hogar Cristo Rey menciona lo siguiente:

Permaneciendo en el espíritu de los fundadores, nuestra misión es acoger a las personas mayores, en el ejercicio constante de la virtud de la caridad cristiana, cuidado corporal y espiritual, a las personas mayores de uno y otro sexo, en un ambiente cálido, familiar e integral; característica de la institución sin ánimo de lucro, servir con celo esforzado y conseguir el máximo de nivel de calidad de vida carisma peculiar, de la congregación.

Se trazan programas de atención, prevención e intervención obteniendo las herramientas necesarias para un desarrollo de bienestar de las personas mayores de forma equitativa cumpliendo con fidelidad y amor de acuerdo con las sanas tradiciones de la congregación que constituyen el patrimonio eclesial del instituto. Consagra la vida al servicio de los ancianos más pobres.

#### **2.1.4 Visión**

La visión propuesta por este establecimiento, va de la mano con el propósito desde su fundación, mismo ha sido acoger, cuidar, velar por el adulto mayor y así tratan de permanecer de una mejor manera para el futuro, además la misma congregación conformada por las religiosas de aquel tiempo ha plasmado esta visión que sostiene lo siguiente:

La congregación de los ancianos desamparados, dentro de las nuevas condiciones de apertura y participación en el campo de las ideas y los conceptos, ha logrado en parte, realizar el proyecto de equipamiento y modernización de servicios, respondiendo a las novedosas posibilidades que la ciencia y la tecnología ofrecen, esto con grandes esfuerzos encaminadas a mejorar las exigencias físicas y psíquicas requeridas por su estado de vulnerabilidad, salud e invalidez proporcionándoles; mayor reconocimiento de la dignidad como hijo (a) de Dios. Una mayor unidad y fraternidad con sus familiares. Un Mayor respeto y cuidado a los pobres, promoviendo la igualdad con la fuerza de la Fe y Amor evangélico

Orientar sus actividades abrazadas, con empeño de especialización en el servicio que ha de condicionar la formación espiritual y técnica.



Ser un hogar firme y duradero, líder en su sector por su alta calidad y originalidad en los servicios prestados. ”

### **Valores Institucionales**

**Amor:** basado en la compasión y la colaboración con nuestras Personas Mayores.

**Trato humanizado:** buen trato a todas las personas que hacen parte de nuestra Institución.

**Lealtad:** trabajar día a día demostrando un alto sentido de pertenencia y compromiso institucional.

**Respeto:** brindando un trato considerado y cortés a las personas con las que día a día nos relacionamos.

**Solidaridad:** orientando la labor hacia la comunidad ofreciendo apoyo y colaboración a las demás personas.

**Honestidad:** actuar con la verdad en todos y cada uno de los actos hacia nuestras Personas Mayores.

**Laboriosidad:** realizar nuestro trabajo con total dedicación, interés, esmero.

## **2.2 Procesos operativos de las áreas generales, descripción de las funciones y responsabilidades del personal**

A continuación, con base en las entrevistas realizadas al personal de la institución se logró recaudar información de las diferentes áreas que posee el asilo, para mayor comprensión se realizó descripciones específicas de las funciones y responsabilidades de cada departamento.

### **2.2.1 Contabilidad**

El departamento de contabilidad de esta institución lo maneja una persona externa, esta persona es designada directamente por el MIES. La contadora realiza procesos operativos, principalmente: revisión y comprobación de cada una de las donaciones que las personas realizan al Centro geriátrico; las personas quienes realizan las donaciones generalmente son familiares de los mismos residentes y empresas privadas de la ciudad. El departamento trabaja conjuntamente con el departamento de recepción de la institución para solicitar documentos de respaldo de cualquier movimiento de dinero.

Los procesos básicos que se realizan en este departamento son directamente con gastos operacionales, estados financieros, archivos contables en Excel, organizar los libros contables con corte en cada último día del mes, presentar los estados de situación financiera a los responsables del MIES y a la Directora de la Institución en un tiempo determinado.

Además, es el departamento que está en constante comunicación con el departamento de recursos humanos para corroborar y asegurar el pago justo a todos los colaboradores del asilo.

### **2.2.2 Trabajo social**

Como segundo departamento esencial que tiene la institución, es el área de Trabajo social, en este departamento se realizan los procesos más importantes para el centro gerontológico. La trabajadora social es la única persona que labora en esta área, ella es encargada de realizar los procesos de ingreso del nuevo residente, de solicitar los documentos necesarios para asentar el ingreso; básicamente los documentos que se solicitan son: cédula de identidad, valoración geriátrica, valoración psicológica, valoración psiquiátrica, valoración cardiovascular, exámenes electros y rayos X. Las valoraciones o exámenes antes mencionados, deben ser presentadas previo ingreso al Hogar, estas pueden ser realizadas en instituciones públicas o privadas por los familiares del futuro residente, de esta manera se conoce el estado de salud real del adulto mayor.

Además, tiene la responsabilidad de verificar el estado actual, tanto del nivel económico y familiar del futuro residente mediante visitas domiciliarias, cada una de las visitas son bajo el respaldo y autorización de la directora del asilo. De acuerdo al resultado u observación que se obtengan de las visitas se le asignará una tarifa mensual en forma de pensión, el precio dependerá del nivel económico que presenten los familiares, cabe recalcar que, la mayoría de adultos de la tercera edad que viven en el asilo se encuentran en calidad de refugiados; es decir, el proceso mencionado anteriormente se aplica únicamente cuando el residente tiene familiares que asumen la responsabilidad de cuidarlo y velar por sus necesidades y salud.

### **2.2.3 Enfermería**

Esta área se encuentra equipada con todo lo necesario para recibir a los pacientes residentes, el horario de atención son las 24 horas al día de lunes a domingo, se ha programado este horario para brindar un mejor cuidado al adulto mayor, y, sobretodo porque así lo indica en

el reglamento del MIES, por ello cuentan con una doctora especializada y enfermera encargadas del área; tienen a su servicio un dispensario médico, botiquín de primeros auxilios, medicamentos principales, entre otros.

#### **2.2.4 Unidad de rehabilitación**

En este espacio existe el equipamiento terapéutico necesario para realizar diferentes actividades para el adulto mayor que ayudarán a la rehabilitación de la salud con la actuación de diferentes métodos terapéuticos. En cuanto a los horarios de este servicio, los profesionales de la salud que laboran en estos departamentos brindan atención de lunes a viernes de 08h00 hasta 17h00. Se ha establecido este horario, debido a que los adultos mayores deben descansar temprano, y la atención de estos departamentos en la noche sería innecesaria. En esta área es posible encontrar a un terapeuta físico quien realiza tratamientos fisioterapéuticos, readaptación de la movilidad y desempeño físico; colaborará a la prevención de alteraciones físicas y a la rehabilitación de las capacidades físicas perdidas.

#### **2.2.5 Terapia psicológica**

En esta área, se encuentra una persona responsable, la psicóloga, su función principal es brindar apoyo psicológico a los adultos mayores, para ello no es necesario una reservación anticipada. El adulto mayor, acude a terapia psicológica con base a su historial médico existente en su registro de ingreso. Además, tiene otras funciones, entre ellas, trimestralmente se encarga de organizar y planificar actividades con salidas técnicas para los residentes independientes, con la ayuda de terapia ocupacional y en caso de ser necesarios con dos cuidadoras. Las actividades que comúnmente son organizadas oscilan entre: visitas a museos, acudir a exposiciones de arte y culturales, picnics al aire libre, entre otras opciones.

#### **2.2.6 Minibar**

Dentro de la institución, existe un pequeño espacio donde se puede comprar diferentes productos no perecederos. Los residentes pueden adquirirlos a bajo costo, normalmente este minibar está abierto por las horas de la tarde. Prácticamente, los adultos mayores que más consumen dichos productos, son los residentes independientes. Los productos que se pueden encontrar en ese lugar son: galletas, pan, caramelos, yogurt, snacks, entre otros.

### **2.2.7 Capilla**

Uno de los espacios representativos que lo diferencian de otras instituciones, es su capilla católica. Cada domingo se lleva a cabo la misa, todos los adultos mayores que deseen asistir lo pueden hacer sin ningún problema, las cuidadoras están siempre pendiente de llevarles hacia la capilla. Cabe destacar que, el ingreso a la capilla también es de uso de la comunidad, así que todas las personas pueden asistir a la eucaristía.

Esta capilla, al ser de uso exclusivo para los residentes, también se pueden realizar ceremonias eucarísticas por: Navidad, día de los difuntos, día de la familia, Semana Santa, entre otras.

### **2.2.8 Bodega**

Existen algunos espacios designados para guardar y almacenar ciertos objetos, maquinaria, artefactos, utensilios y demás. La bodega que se encuentra en el edificio de las adultas mayores, se utiliza para colocar sábanas, cobijas, ropa de todos los adultos mayores en caso de que lo necesiten, además, este espacio es utilizado como taller de costura, ya que existe ropa que necesita ser reparada, y las cuidadoras se encargan de reparar. La segunda bodega, la utilizan para guardar muebles, cosas averiadas y artefactos con poco uso como: camas, mesas, sillas de ruedas, sofás, camas extras, entre otros. Esta bodega se encuentra en el edificio donde habitan los adultos mayores.

## **2.3 Procesos operativos de las áreas hoteleras, descripción de las funciones y responsabilidades del personal**

A continuación, se detalla cada una de las áreas que consideramos para el desarrollo de este proyecto.

### **2.3.1 Recepción**

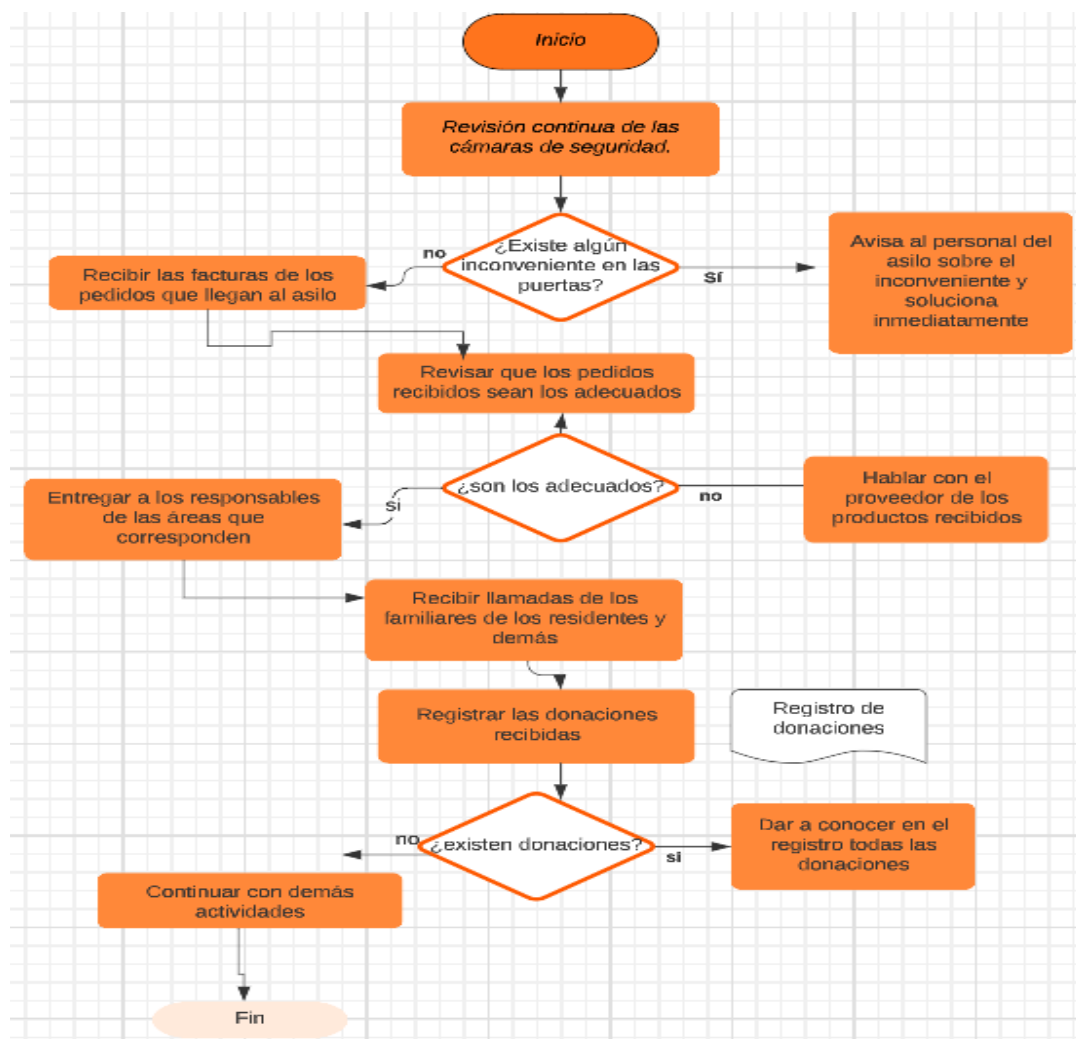
El área destinada para recepción se encuentra en la puerta principal de la institución, cuenta con un espacio iluminado y cómodo. Existen dos personas encargadas de la recepción, cada una cumple con el horario de 8 horas diarias de lunes a viernes con dos días de descanso. En la noche, existe una religiosa que se encarga de contestar básicamente sólo llamadas.

Actividades que realiza el personal en recepción:

- Estar pendiente de las cámaras de seguridad, cada una está ubicada en las cuatro puertas que sirven como entrada y salida a la institución.
- Recibir y revisar las facturas de todos los pedidos que realiza la nutricionista y mercadería de alimentos, así también, de insumos de limpieza y aseo.
- Registrar en el libro todas las donaciones que se efectúan durante la jornada laboral
- Recibir llamadas de familiares de los residentes
- Registrar en el libro todas las donaciones que se efectúan durante la jornada laboral.

Figura 2.

## Flujograma de actividades de recepción



**Nota.** Representa las actividades generales de recepción

Por otra parte, las recepcionistas deben realizar algunos procesos, los más comunes son:

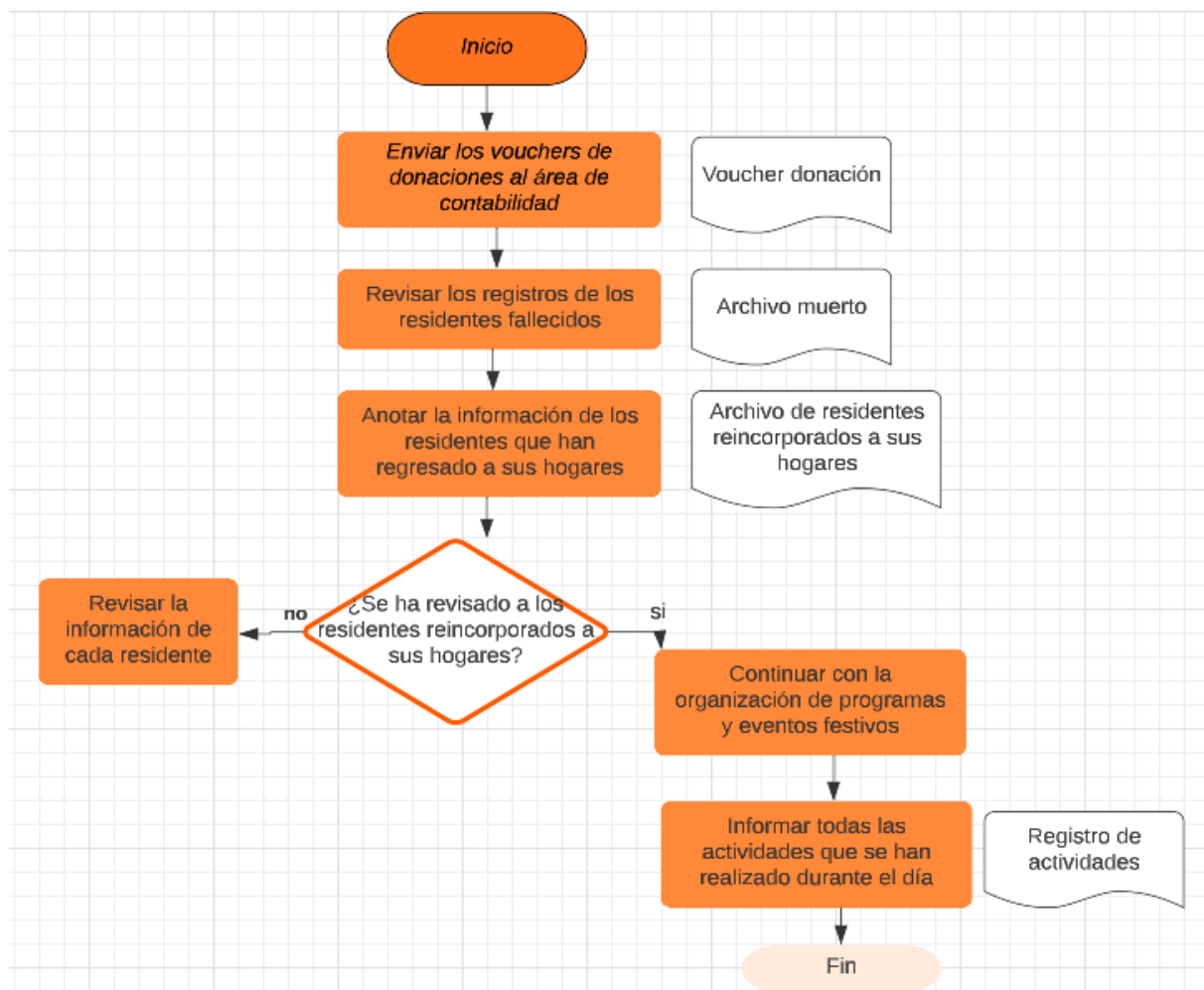
- Enviar oportunamente los vouchers de donaciones hacia el departamento de contabilidad para que sean verificados.
- Registro de residentes, existe un archivo denominado archivo muerto, en él se lleva el registro de todos los residentes que han fallecido. Así también, en otro archivo se

encargan de anotar la información de los residentes que por decisión de sus familiares serán reincorporados a sus hogares.

- Organizar programas y eventos festivos, mediante la cuenta en Facebook publican los eventos que suelen realizar en cada temporada que se considere especial. La persona responsable de realizar estas publicaciones es la religiosa principal, en este caso la Directora de la institución.
- Al terminar la jornada laboral las recepcionistas deben informar todas las actividades que se han realizado durante el día y entregarlos a la religiosa encargada.

Figura 3.

Flujograma de procesos contables



**Nota.** Representa el proceso contable, envío de vouchers

El departamento de recepción de esta institución, se compone por una serie de actividades que se realizan de una manera mecánica, en su mayoría; se apoyan de otros departamentos para almacenar información. Uno de los aspectos que se puede apreciar con claridad es que, carece de un sistema propio de alojamiento, mismo que es indispensable para conocer la disponibilidad de las habitaciones. Además, los procesos que generalmente se realizan en esta área, como el check-list de habitaciones que necesitan limpieza, registro del



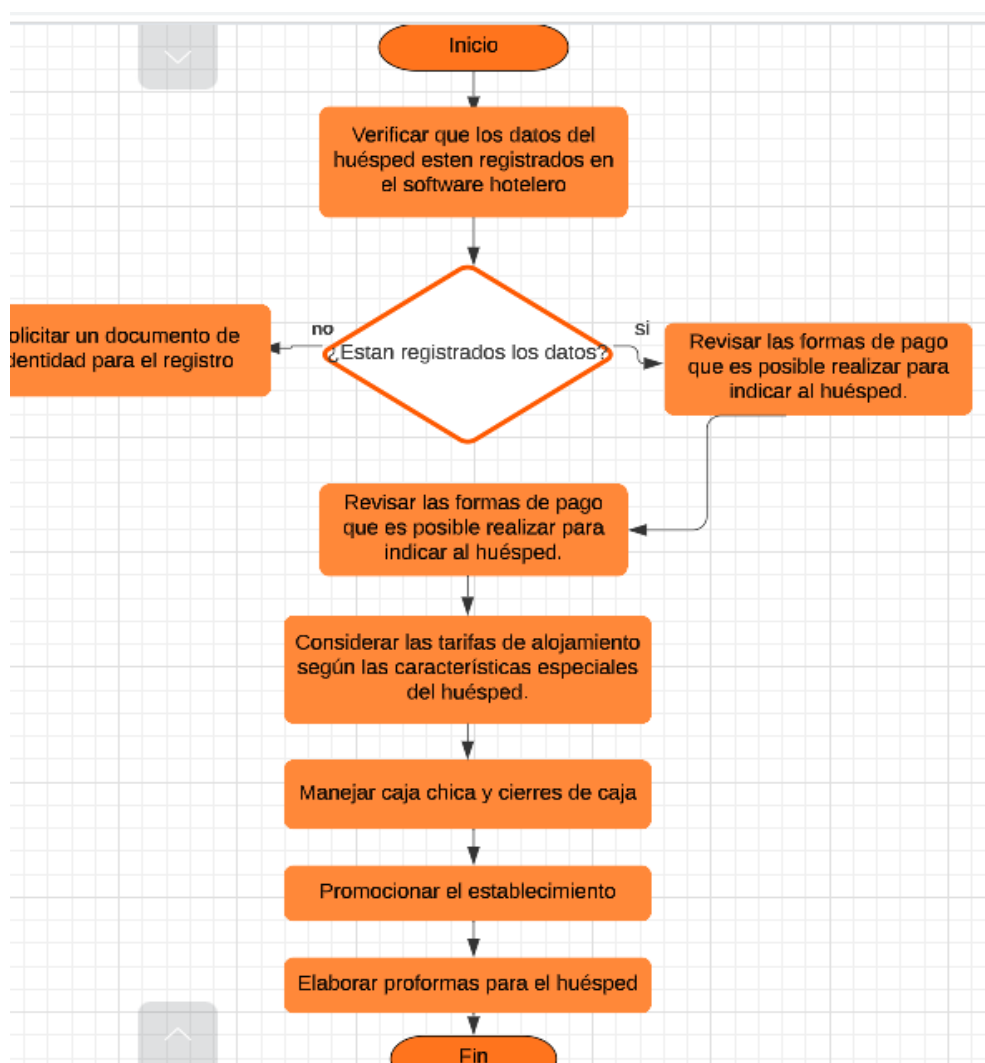
nuevo residente o adulto mayor, registros de los familiares que visitan a sus conocidos y el proceso de cierre de caja luego de cada turno es fundamental para una correcta fluidez de tareas.

Los procesos básicos que se ejecutan en un establecimiento hotelero, sin importar la categoría son los siguientes:

- Verificar en el sistema o software si consta correctamente los datos del huésped o cliente.
- Solicitar un documento de identidad para agregarlo a su registro de ingreso y proceder a almacenar esa información de acuerdo al día, mes y año.
- Revisar las formas de pago que es posible realizar en el establecimiento e indicar a los huéspedes.
- Manejar hojas de Excel con base de datos de caja chica y cierres de caja.
- Establecer tarifas de alojamiento de acuerdo a características especiales y tipo de huésped.
- Promocionar el establecimiento y formar vínculos con clientes para futuras ventas seguras.
- Elaborar formatos o proformas para enviar a los clientes o huéspedes para crear respaldos y una venta definitiva.

**Figura 4.**

*Flujograma de verificación de registro de residentes*



**Nota.** Representa el proceso de verificación de registro de nuevos residentes

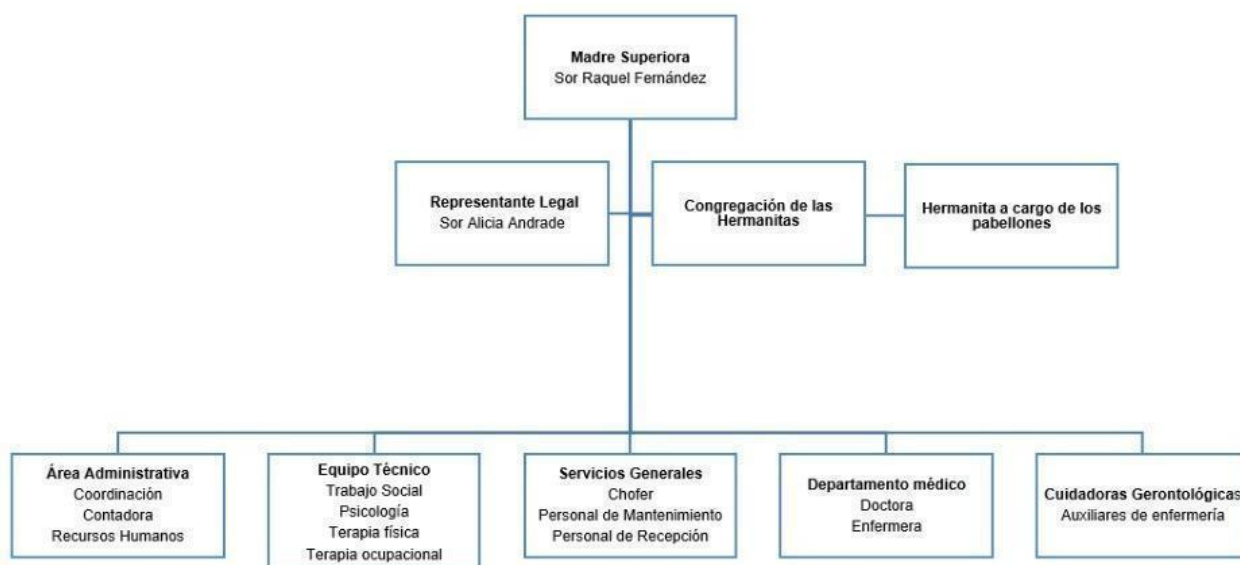
Si bien, es cierto que, en un establecimiento hotelero los procesos en recepción son más específicos y detallados, no se debe dar por menos importante esta área de un centro de

alojamiento para adultos mayores. Es necesario disponer de un manual de procesos escrito para que sea de utilidad para el personal presente y futuro de esta institución, mediante el uso de procesos estandarizados y escritos se puede evitar errores y sobre todo corregirlos.

### 2.3.2 Administración

**Figura 5.**

*Organigrama administrativo del Hogar Cristo Rey*



**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro - Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

El departamento administrativo está constituido por una contadora, una persona encargada de recursos humanos y una asistente administrativa, estas personas son externas y trabajan directamente con los representantes del MIES y la Directora del Centro geriátrico.

Un punto importante que manejan en la administración, es el sistema financiero o financiamiento, para ello se debe mencionar que el presupuesto es otorgado por el MIES anualmente, adicional a ello, las donaciones de empresas privadas y públicas, las cuotas o mensualidades de ciertos residentes también ingresan como fuentes de financiamiento. El MIES

y la institución renuevan el convenio cada año y de ello dependerá el presupuesto para todo ese periodo. El valor que le signan a la institución deberá cubrir los costos, pagos y gastos. Una vez finalizado el año se debe presentar informes y reportes del uso del presupuesto al MIES.

Uno de los gastos más significativos que afronta la institución, son los pagos del personal extra, ya que en muchas ocasiones la Directora se ve obligada a contratar más personal de lo acordado en el convenio con el MIES, por el hecho que el número de residentes sobrepasa las 100 personas. La gestión de los recursos humanos es directamente con el MIES, ellos se encargan de hacer el reclutamiento del personal, de la misma manera el contrato de trabajo tiene la duración de 1 año con opción a renovación.

Los horarios de las cuidadoras son realizados por administración, lo cual son las veinte y cuatro horas los 7 días a la semana, de 06:30 a 15:00, de 09:30 a 18:30 y de 18:30 a 06:30. Por otro lado, la compra de materia prima que el asilo necesita presenta un gasto reducido, sobre todo para el área de cocina porque la mayoría de proveedores de alimentos brindan sus productos a manera de donaciones; las marcas que se hacen presentes de esta manera son: nutri, jomar, la europea, entre otros.

Para poder solventar algunos gastos, la Directora ha fomentado actividades como: venta de garaje los fines de semana, venta de plantas decorativas, venta de productos por temporada (colada morada, pan de pascua, canastas navideñas, fanesca, etc.). En ocasiones, se debe invertir en reparaciones de los equipos de oficina y en el inmueble mismo, por lo que, la Directora de la institución utiliza dichos ingresos para poder cubrir esos gastos extras.

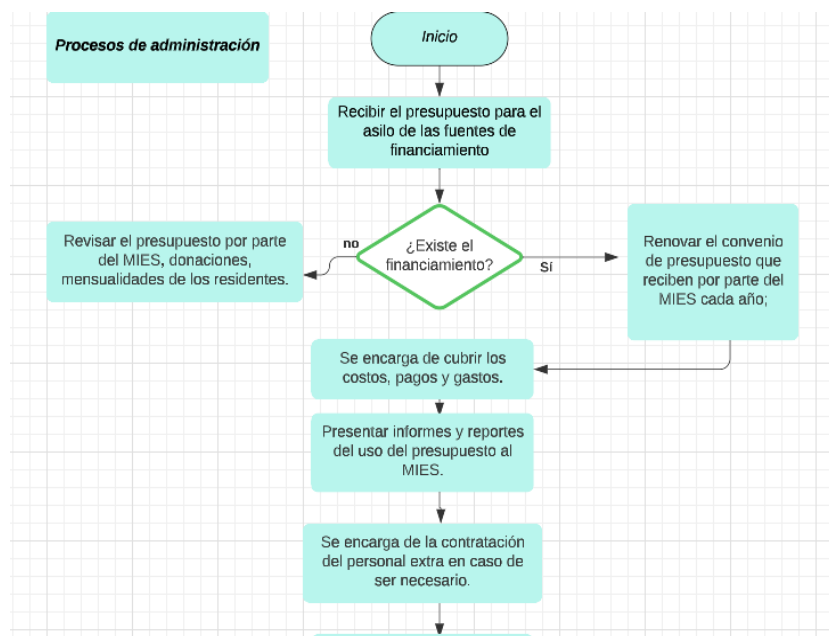
Otro aspecto, es importante destacar de este departamento son sus mecanismos de coordinación que se han fomentado. Para ello, la administración ha determinado que en cada uno de los pabellones y departamentos existen dos personas responsables, por ejemplo: en el área de cocina quien coordina y realiza los menús es la nutricionista y quien los aprueba es la religiosa encargada de Cocina, en el caso del área médica o interconsultas está la licenciada de enfermería y a su vez existe una religiosa responsable de ella. De esta manera se busca que la supervisión sea más efectiva y las tareas se cumplan a cabalidad.

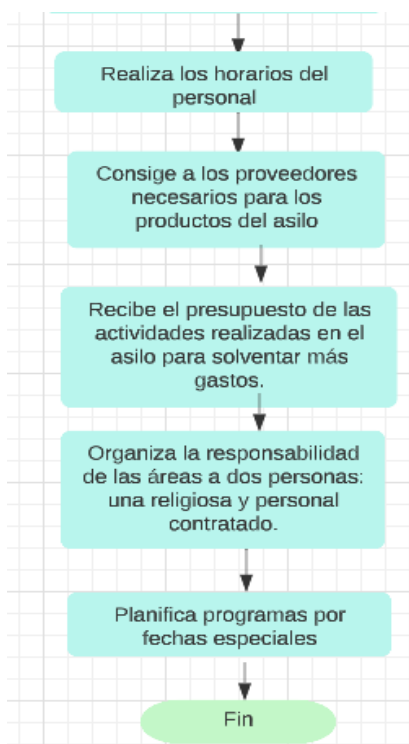
Adicionalmente, la administración se encarga de planificar programas por fechas especiales, entre ellos se encuentran: Día de la Madre, Día del Padre, Navidad, Carnaval, Vía

Crucis, el festejo a todos los cumpleaños del mes, deporte, etc. La Directora por su cuenta se encarga de conseguir donaciones y cubrir los gastos de aquellos eventos.

**Figura 6.**

*Proceso administrativo proveedores*





**Nota.** Representa el proceso, proveedores

### 2.3.3 Alimentos y bebidas

El área de alimentos y bebidas es una de las más importantes dentro del Hogar Cristo Rey debido a que los adultos mayores siempre necesitan de ese servicio mientras permanezcan dentro del Hogar. Esta área se encuentra dividida en: cocina fría, cocina caliente, pastelería y panadería, área de lavado, comedores de hombres y mujeres. Estos espacios son amplios y poseen todo el equipamiento necesario para las diferentes actividades, el material que se usa en su mayoría es el acero inoxidable, extractores de olores, aire acondicionado, entre otros.

#### Cocina fría, cocina caliente y área de lavado

En esta área laboran cinco cocineras; quienes rotan en su trabajo para realizar las diferentes actividades, es decir, un día una cocinera se encarga de preparar los alimentos y al otro día la misma se encuentra picando frutas, realizando compotas, refrigerios, etc. También como parte del personal dentro de la cocina está la nutricionista, quien se dedica a realizar el menú para toda la semana, la solicitud de compras, los pedidos; cabe mencionar que la persona

principal de toda la cocina es una religiosa, ella supervisa y revisa que todo el proceso de las preparaciones y el servicio de los alimentos se lleven a cabo correctamente.

Además, el personal de cocina siempre realiza la limpieza diaria al finalizar su jornada de preparación y servicio de los alimentos; la limpieza profunda la ejecuta semanalmente, limpian cada rincón de la cocina, desde los techos, paredes, cocina, piso y todo el equipamiento. En cuanto a la limpieza diaria, se mantiene el equipamiento, materiales que se han usado completamente limpios y el piso es lavado con abundante agua; de igual manera en los comedores se mantiene la limpieza al barrer y trapear.

Para la sección de pastelería y panadería, se ha contratado a un hombre que tiene conocimientos y experiencia en la producción de panes, postres, pasteles, tortas y demás. Aumenta la producción de estos, cuando hay fechas especiales. Es importante, decir que, se realizan también guaguas de pan, pan de pascua, entre otras delicias para venderlos al público en general y obtener fondos para el bienestar del asilo.

Por ende, se puede decir que el área de la cocina también cuenta con espacios para almacenar los alimentos secos, el refrigerador para frutas, verduras, y hortalizas, congeladores para proteínas como carne, pollo, pescado y demás, mismos que se mantienen con una temperatura correcta supervisado por la nutricionista para que los alimentos se mantengan.

Es importante mencionar que el personal considera que los productos que entran como donación son los primeros en ser usados para consumirlos evitando el hecho de que se dañen. Por otro lado, es beneficioso para el asilo que el personal ponga en práctica cierta parte de las Buenas Prácticas de Manufactura para el bienestar de todos, considerando que la limpieza es lo fundamental, el uso de las tablas de picar para los diferentes productos, entre otros aspectos.

Otro punto importante, es la elaboración de menús diarios y semanales que son planificados por la Nutricionista de la institución, los menús deben ser clasificados de acuerdo al historial médico de los adultos mayores, una vez elaborado con detalle cada dieta que corresponde a un grupo específico de residentes se procede a presentar a la religiosa, jefa de Alimentos y Bebidas para que sea aprobada y posterior a ello se imprime la lista de menús para conocimiento del personal de cocina.

En esta área, ha sido evidente que existe mucho más control y procesos, en primer lugar; el ingreso de los productos es supervisado por la persona encargada de recepción y una religiosa más, el proceso de almacenamiento es importante, por eso antes de ello se realiza el proceso de lavado y desinfectado, posterior a ello se almacena en su lugar respectivo y seguro. Como antes ya ha sido mencionado, estos procesos se los realiza mecánicamente, a la hora de producción lo realizan siguiendo protocolos de bioseguridad e higiene, sin embargo, los procesos de eliminación de desechos, uso del agua y equipamiento seguro es un poco escaso. Al momento de producir o preparar los alimentos se debe considerar el proceso más básico, el primer producto en llegar es el primero en salir; es una medida que se utiliza para evitar desperdicios innecesarios y mal uso de los productos.

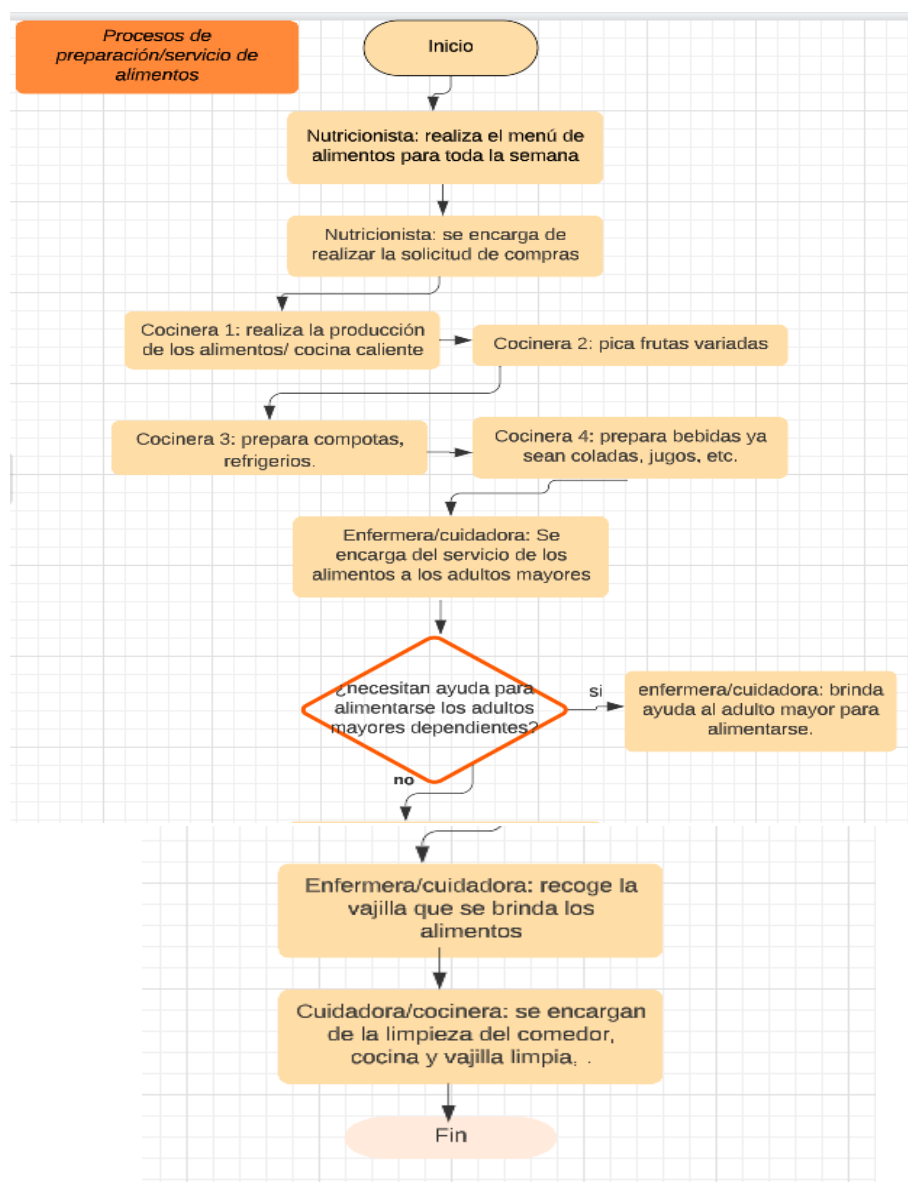
Para un establecimiento de alojamiento el departamento de alimentos y bebidas es muy amplio puesto que presenta cafetería, panadería, restaurante en el cual está el salón y la cocina con espacios de recibimiento de productos, almacén de secos, espacio de refrigeración, de congelados y espacio de preparación. Por ende, se necesita más personal encargado y sobre todo la presencia de un Chef ejecutivo quien se encargará de la organización de toda el área de cocina, para que los productos no falten en la producción, tampoco existan pérdidas y además se encargará de la elaboración de un menú que podría variar según la demanda que exista, también las otras áreas como por ejemplo la cafetería permite otro tipo de organización y planificación que implica menos personal y menos productos.

Al hablar de alimentos y bebidas en un asilo y en un establecimiento de alojamiento, se puede decir que en el primero existen menos áreas, de la cual existe una sola persona encargada de la organización en la cocina y el servicio a las mesas, lo cual se considera que debería haber más personal, mejor organización al momento del servicio de alimentos a los adultos mayores para que exista un orden y se faciliten los procesos.



Figura 7.

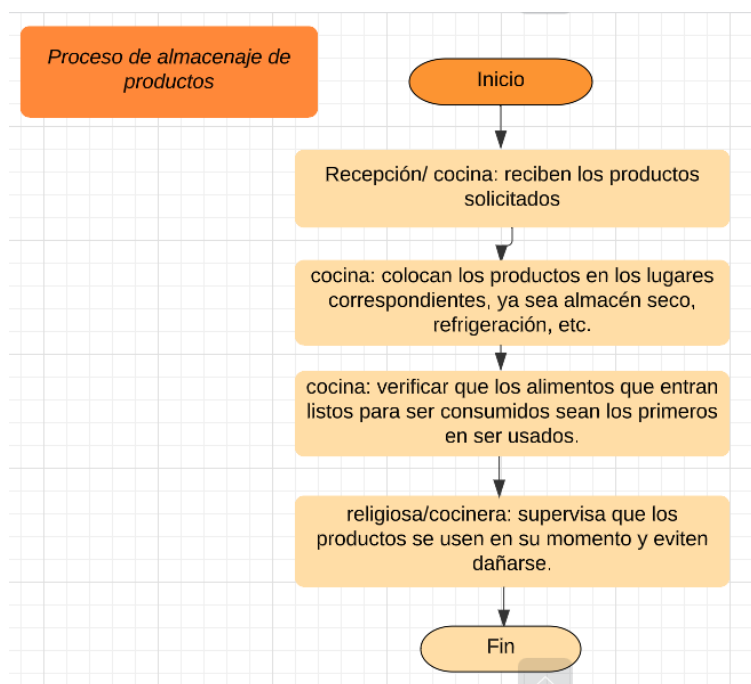
## Flujograma de preparación y servicio de alimentos



**Nota.** Representa el proceso para la preparación de alimentos y el servicio para el adulto mayor

Figura 8.

## Flujograma de almacenaje de productos



**Nota.** Muestra el proceso al recibir los productos para cocina.

### 2.3.4 Lavandería

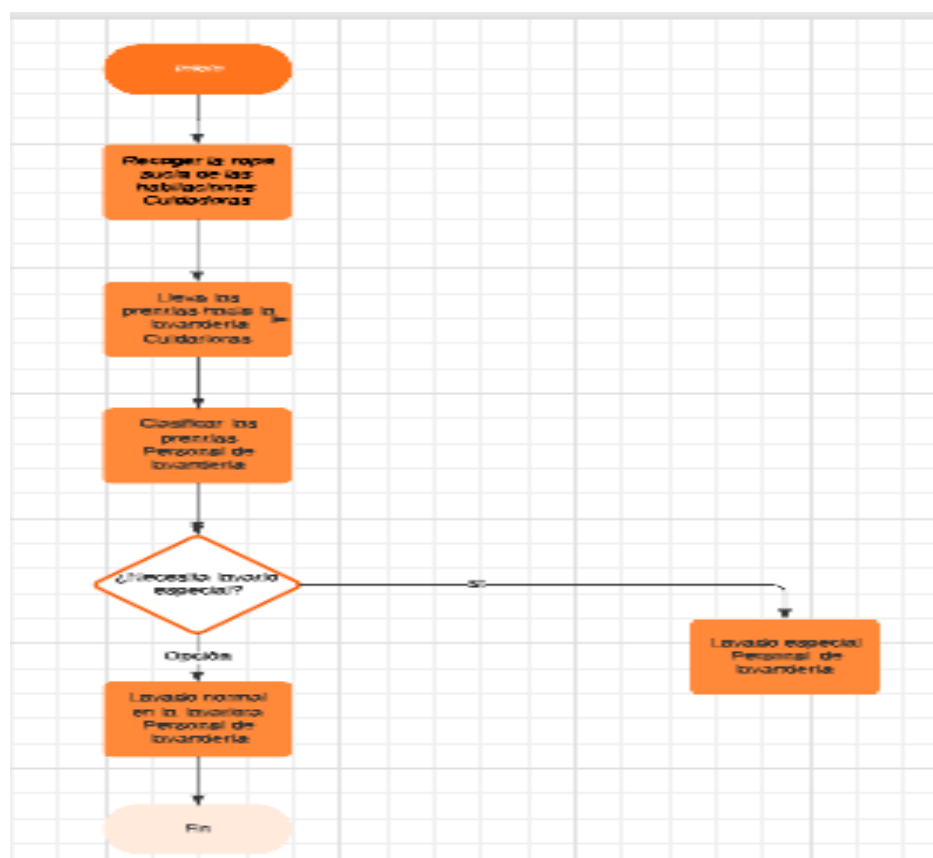
El área de lavandería es otro de los espacios necesarios dentro de un establecimiento que brinda servicios de alojamiento; en esta institución gerontológica este espacio es amplio, cuenta con equipamiento industrial para hacer procesos de lavado, secado y planchado. En esta área laboran tres personas en un horario de 06:30 a 15:30 y de 08:00 a 17:00 de lunes a domingo con dos días de descanso respectivamente.

Al momento que el adulto mayor ingresa a la institución, la trabajadora social con ayuda de las cuidadoras se encarga de realizar un inventario y control de cada una de las prendas para verificar que estén etiquetadas con el nombre de quien le pertenece. Por consiguiente, aquel registro de prendas se archiva con los demás datos del adulto mayor.

El proceso de lavado, cada mañana las cuidadoras son las encargadas de recoger toda la ropa sucia y llevar hacia la lavandería, una vez que está todas las prendas listas se procede a clasificarlas, luego los encargados de lavandería las ingresan en la máquina para lavarlas y luego pasarlas a la máquina de secado. Posteriormente, se ordena la ropa de acuerdo al nombre del adulto mayor y se procede a llevarlas a las habitaciones. El proceso especial que se da a las prendas se debe a que muchas veces se manchan con sustancias químicas y biológicas de difícil lavado, por ello en la lavandería dichas prendas proceden a ser lavadas a mano con la ayuda de jabón y detergente, luego de ello se procede a ingresarlas en la lavadora para seguir con el proceso habitual.

**Figura 9.**

*Flujograma del proceso del lavado en el asilo*



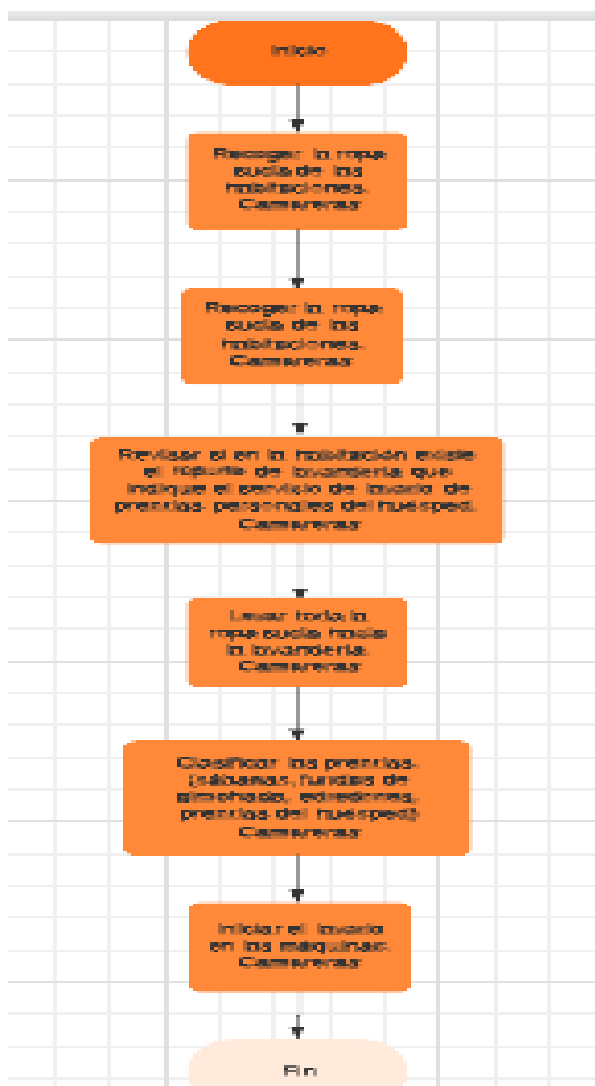
**Nota.** Muestra el proceso de lavandería en el asilo empezando por los aspectos principales.

Los tipos de lavado que generalmente se realizan son: lavado normal, lavado en seco y lavado de las prendas especiales; por lo que se puede decir que cuentan con el equipo necesario para el diferente tipo de lavado. Los productos más utilizados son el detergente, suavizante, cloro y jabón. Además, hay que tener en cuenta que la ropa de cama se cambia casi todos los días, esto va a depender del estado y el tipo de adulto mayor que lo haya utilizado, por el contrario, se cambia una vez a la semana.

En cambio, el proceso que se lleva a cabo en un establecimiento de alojamiento varía un poco, el servicio de lavado para prendas de los huéspedes es siempre opcional y generalmente sucede cuando la estadía del huésped supera tres noches de alojamiento. En caso que, el huésped solicite este servicio se procede al proceso respectivo, que básicamente es: llenar un documento de registro con detalles de lavado, cantidad de prendas, fecha, nombre del recepcionista, y sobre todo verificar si hay disponibilidad de entregar la prenda para el mismo día o para el siguiente día. Siempre se debe preguntar al responsable de lavandería antes de ofrecer un tiempo específico de entrega al huésped.

**Figura 10.**

*Flujograma de lavandería en un establecimiento hotelero*



**Nota.** Indica el proceso del área de lavandería que se realiza es un establecimiento hotelero

Además, al relacionar los procesos en ambos establecimientos se puede decir que, si existen similitudes en cuanto a la recolección de prendas, clasificación, lavado, secado y planchado; aplicando estos procedimientos según el tipo de prendas para lavar. Cabe mencionar, que el área de lavandería de un hotel también recibirá ropa de cama, mantelería del comedor, cortinas, uniformes y demás. El tiempo que va a rotar la ropa de cama, en un hotel es más constante a diferencia del asilo, puesto que, en el hotel se lo realiza cada vez que se realizan check-out, en cambio en el asilo por lo general se cambia cada semana o en casos extraordinarios esto podría cambiar.

### **2.3.5 Áreas recreativas y ocio**

El asilo dispone de áreas para que los adultos mayores puedan realizar diferentes actividades tanto para el área de hombres como de mujeres.

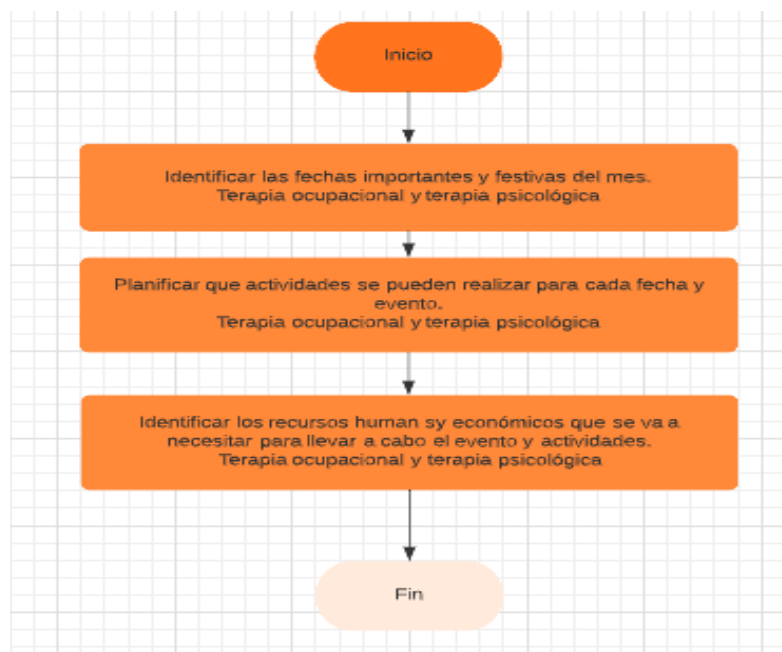
En el área de mujeres hay espacios para que puedan dibujar, pintar, coser algunas prendas, bordar, ver televisión, realizar ejercicios sea en gimnasio u otros espacios. Para realizar ejercicios físicos tienen compañía de un profesional encargado.

En el área de hombres se encuentran espacios para ver televisión, hacer gimnasio, pintar, carpintería, entre otros.

Además, cuentan con espacios verdes para caminar, canchas para jugar entre todos y amplias salas donde comparten entre adultos mayores. Cabe mencionar, que los profesionales de terapia ocupacional y terapia psicológica se encargan de festejar a los cumpleaños el último viernes de cada mes; organizan con música, pastel, ollas encantadas, u otras actividades. También se encargan de realizar actividades en equipo como el fútbol, cine, pintar, tejer, etc. Todas las actividades tienen un horario fijo por cada espacio de entrenamiento y los eventos son planificados con anticipación.

**Figura 11.**

*Flujograma de las actividades de las áreas recreativas*



**Nota.** Representa las actividades del personal encargado de las áreas recreativas del asilo

El asilo al ser un lugar donde conviven tanto hombres como mujeres debería existir más planificación de actividades, contar con más personal para que en su mayoría o la totalidad de adultos mayores disfruten de cierta manera y puedan sentirse mucho más alegres y sentirse como jóvenes. Un ejemplo de una actividad diaria puede ser realizar dinámicas, sea en la mañana o tarde; incluso la bailoterapia que permitiría mantenerse en constante movimiento. Cabe mencionar que es muy diferente si existieran más espacios de entretenimiento como en un establecimiento de alojamiento porque se necesitaría de más personal profesional en el área de terapia puesto que son los encargados de realizar este tipo de actividades; sin embargo, hacen lo posible por involucrar a los adultos mayores a entretenerse y tener su espacio de ocio.

Por otro lado, en un establecimiento de alojamiento son diferentes los espacios y las actividades, es decir dependiendo el tipo de alojamiento brindarán espacios como un gimnasio, piscina, áreas verdes, televisión, wifi, cine, espacios para realizar deporte como fútbol, baloncesto, básquet, voleibol, entre otros. Además, estas áreas son accesibles tanto para hombres como para mujeres, niños y niñas dependiendo las políticas establecidas en el tipo de alojamiento.

### **2.3.6 Alojamiento**

El Hogar Cristo Rey se caracteriza por tener muchas habitaciones con el espacio necesario para que el adulto mayor se movilice de un lugar a otro y pueda estar dentro de cada una de las habitaciones durante su permanencia. En el asilo conviven los adultos mayores y las religiosas, por tanto, existen 12 habitaciones para las religiosas las cuales en cada una de ellas tienen divisiones que comúnmente se las conoce como "celdas"; y llegan a ser entre diez y catorce celdas debido a que llegan otras religiosas de Guayaquil, Quito y deciden quedarse en el asilo.

Las habitaciones para los adultos mayores están separadas para hombres y mujeres. En el área de los hombres se encuentran 36 habitaciones y en el área de las mujeres están 48 habitaciones; por lo general dentro de estas habitaciones se encuentran hasta máximo seis camas. En su mayoría, las habitaciones con más camas son de uso para residentes independientes hombres, por lo contrario, los residentes dependientes tienen habitaciones de máximo tres camas; facilitando así el mejor cuidado por parte del personal y movilidad de los mismos. En cambio, en la sección de adultas mayores independientes se puede encontrar incluso habitaciones de una sola cama, puesto que algunas de ellas así lo prefieren y sobre todo son privilegios que se les otorga a residentes que tienen una pensión determinada. Es necesario decir que lo mencionado aplica para ambas secciones.

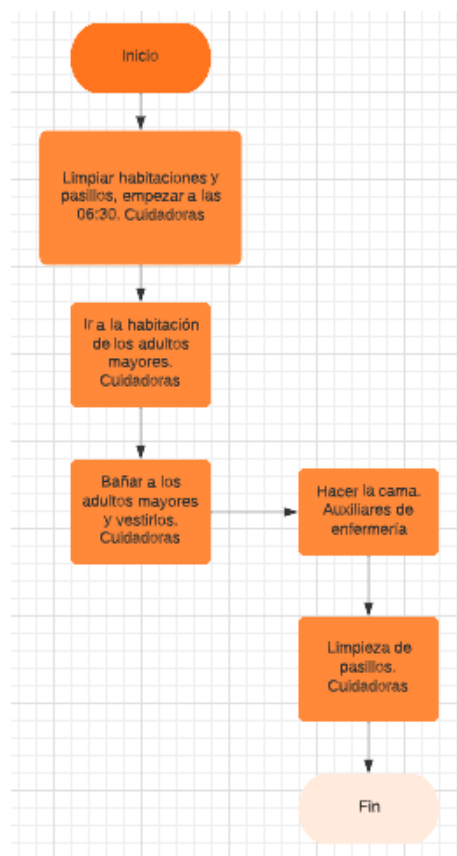
Por consiguiente, se puede decir que las habitaciones presentan una infraestructura en buen estado, los baños cuentan con implementos adecuados para cubrir las necesidades de los adultos mayores dependientes, el color que destaca en su mayoría es el blanco tanto por las paredes como por los muebles, al ser amplias permite que tengan espacio para las camas es por ello que para colocar a los adultos mayores en las camas consideran su parte física es decir, en una habitación de tres camas colocan a dos personas de un peso adecuado y a la otra de una



peso más elevado, además al ser amplias ayuda a un mejor movimiento de las personas y al existir divisiones están cumpliendo con el reglamento establecido por el MIES.

En esta área de alojamiento se encuentran 30 personas entre cuidadoras y personal de limpieza, quienes son responsables de diferentes actividades. En cuanto a la limpieza de habitaciones y pasillos se realiza luego de las 6:30 a.m. porque a partir de esa hora es el ingreso del personal encargado. A partir de esa hora se visita en cada habitación a cada uno de los adultos mayores para bañarlos, vestirlos y que salgan de sus habitaciones con sus nuevas ropas para dirigirse a los comedores y las salas de estar. Enseguida las auxiliares de enfermería se encargan de las camas, de la ropa de los adultos mayores y el personal de limpieza de los pisos y los pasillos; de tal manera que a las 8:30 a.m. todas las habitaciones están limpias y tendidas. Cabe mencionar que todas las habitaciones brindan lo necesario para la higiene del adulto mayor esto es: papel higiénico, shampoo, jaboncillo, entre otros; sin embargo, cuando un adulto mayor tiene un referente familiar el asilo solicita lo necesario a sus familiares.

Figura 12.

*Cronograma del proceso de limpieza de habitaciones*

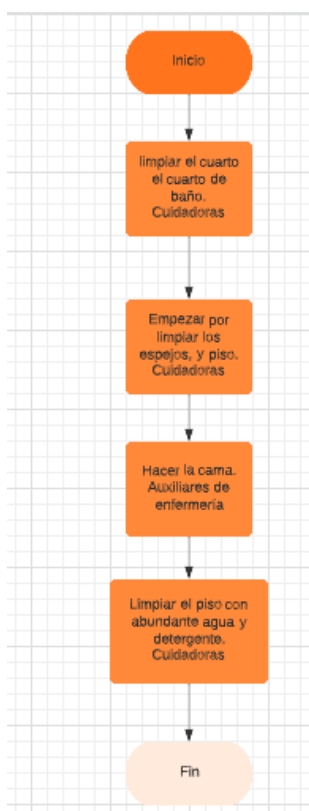
**Nota.** Representa el proceso que deben realizar las cuidadoras para la limpieza.

La limpieza de las habitaciones no sigue algún proceso establecido, sino que es un proceso mecanizado y para ello toman en cuenta las técnicas de asepsia, antisepsia, el producto que más usan para la limpieza es el cloro y como parte fundamental del proceso es abrir las ventanas de todas las habitaciones para que se ventile. El proceso de limpieza comienza por el cuarto de baño, proceden a limpiar espejos, lavar los pisos, luego se hace el tendido de camas, algo importante que se debe mencionar es que las sábanas se retiran en la mañana de los adultos mayores dependientes y de los residentes independientes se lo realiza semanalmente,

a lo hora de terminar con la limpieza únicamente se lava el piso con abundante agua y detergente. Es importante decir que el personal encargado de estas funciones tiene un claro conocimiento de la ergonomía, al momento de ejecutar sus labores lo ponen en práctica, lo cual les permite prevenir molestias musculares, dolores de espalda y otras posibles. Todos los días se da una limpieza en todas las habitaciones, pero al ser un centro geriátrico grande se realiza una limpieza profunda todos los primeros días de cada mes.

**Figura 13.**

*Limpieza habitual de una habitación en el centro residencial*



**Nota.** Indica el proceso para la limpieza adecuada de la habitación.

Dentro del proceso de hacer la cama para un adulto mayor hacen uso de cuatro cobijas al ser una noche fría, la parte importante es cuando se coloca un centro de cama que ayuda para

que no se ensucie el colchón que es anti fluido, absorbe los excrementos del adulto mayor y por ende evitará que se infecte el colchón. Las cuidadoras se encargan de realizar coberturas nocturnas después del refrigerio de la tarde, ellas van por cada habitación del adulto mayor abriendo las cobijas para que ellos puedan descansar y luego cierran cada una de las camas; existen algunos adultos mayores que los colocan sujetadores porque no coordinan y se podrían caer; las cuidadoras realizan esta actividad después de las 5:00 p.m.

Por otro lado, es importante mencionar que el ingreso de un nuevo residente se hace entre las 9 a.m. y 10 a.m.; se exige que toda la ropa sea membretada, se registran todas las cosas que ellos lleven consigo y toda esa información la almacena la trabajadora social.

En cuanto a la limpieza de habitaciones, se coincide que existe relación con los horarios del personal de ambos establecimientos. En primer lugar, en un hotel la limpieza se realiza en las horas de la mañana para que el huésped tenga acceso a la habitación en la tarde, que por lo general es a partir de las 14:00. Así que, el personal que ingresa en la tarde, hace tareas de lavado y planchado hasta culminar con su jornada de trabajo. La limpieza en el establecimiento de alojamiento sigue un proceso estandarizado y establecido por una Ama de Llaves, lo cual es muy diferente al proceso que realizan en el asilo; en cuanto a la limpieza profunda, esta también se realiza una vez al mes o dependiendo la ocupación y temporada en la que se encuentre el hotel.

Al analizar los procesos de hacer el tendido de cama en el asilo y en el hotel, ya se encuentran varias diferencias, es muy diferente al de un alojamiento turístico porque el tendido de cama se realiza únicamente con sábanas, edredón o duvet y en una noche fría se hace uso de una cobija abrigada extra. La similitud en cuanto habitaciones, es que los dos establecimientos realizan la cobertura nocturna en todas las camas de las habitaciones.

Otro aspecto similar, es el nivel y calidad de limpieza de los baños de las habitaciones, son totalmente higiénicos, además hay que mencionar que en los hoteles también existen baños para personas con capacidades diferentes, claro está, que ello va a depender de la categoría del establecimiento.

### **2.3.7 Seguridad**

En cuanto al término seguridad, dentro de esta institución existe señalética, rutas de evacuación, salidas de emergencia y puntos de encuentros accesibles y claramente identificados y de fácil comprensión.

También, por parte del MIES es posible brindar un curso de capacitación sobre medidas de seguridad y prevención de incendios al menos una vez al año. Para que los adultos mayores y sus familiares se sientan más protegidos existen cámaras de seguridad en cada una de las puertas que sirven de entrada y salida a la institución.

Por otro lado, el ascensor es totalmente seguro y está en buen funcionamiento, el uso de este es para los adultos mayores y para todas las personas que laboran y viven ahí. Las rampas y agarraderas que hay en muchos de los pasillos también brindan mayor ayuda y comodidad.

### **2.3.7 Mantenimiento**

El departamento de mantenimiento funciona de la siguiente manera:

En caso de cualquier avería o desperfecto en el área de lavandería o en otra área, lo primero que se realiza es un reporte hacia la religiosa o directora de la institución. Luego de ello se procede a llamar al técnico de mantenimiento para que realice el respectivo arreglo. En el caso de equipamiento de lavandería y cocina el técnico se encarga de realizar mantenimiento preventivo y correctivo para así ayudar que los equipos tengan una larga vida útil y así no recurrir a comprar nuevos equipos.

## **2.4 Análisis de los procesos hoteleros aplicados**

La información que se ha recopilado, mediante entrevistas y visitas a la institución nos permitirá realizar un análisis previo a elaboración de un manual operativo, para ello nos enfocamos en los procesos operativos que se realizan en seis áreas o departamentos, los cuales son netamente similares a los que existen en un establecimiento de alojamiento.

También, es necesario recordar que, los procesos operativos a tratar de esta institución y los de un establecimiento hotelero serán basados en hechos escritos y se emplean hasta el día de hoy, por ello se destaca lo siguiente:

### 2.4.1 Recepción

En esta área los procesos que se realizan son algunos, aunque son muy diferentes a los de un establecimiento hotelero y en su mayoría se realizan de una manera mecánica. En el hogar residen 120 adultos mayores que necesitan ser atendidos de acuerdo a sus necesidades tanto como sus características personales en cuestión de familiares, salud y la habitación que posee, sin embargo, en recepción carece de un sistema virtual o software que permita identificar de mejor manera al adulto mayor que en ocasiones pueda presentar un cuadro de enfermedad no visible, además, conocer las visitas que normalmente recibe; y por otro lado facilitar la información con la disponibilidad de habitaciones para un posible nuevo residente.

Por consiguiente, se puede decir que carecen de procesos para las diferentes actividades que realizan, ya sea un check list de habitaciones como: los implementos, la limpieza que podría necesitar alguna habitación a cierta hora debido a problemas de salud del adulto mayor u otra situación; además, cuando llegan diferentes visitas no llenan un registro tanto de entrada como de salida, de igual manera necesitan un registro del nuevo adulto mayor que podría ingresar; otro proceso que carece el área es que no mantienen un proceso establecido de caja chica, cierre de caja; lo cual reciben dinero por diferentes motivos pero, no es visible el manejo y la cantidad de dinero que se recibe o entrega para cualquier situación.

Según lo mencionado con anterioridad se considera crear o hacer uso de un software que solo el asilo lo maneje y ayude a conocer de mejor manera a los adultos mayores e incluso considerar al personal que forma parte del equipo de trabajo, sobre todo si se mantiene esta base con datos de las características del adulto mayor desde que ingresa al asilo, los destacados cambios que ha presentado, e incluso permitiría anticiparse con visitas de los familiares o amistades que frecuentan a visitarlos. Por ende, se considera fundamental dar a conocer los procesos y/o actividades que realiza el personal de manera escrita o ya sea realizando formatos como: instructivos, check list, registros de visitas y demás; estos formatos permiten que los procesos sean más efectivos o incluso, si llegara nuevo personal también ayudaría a crear un mejor ambiente laboral del asilo empezando por recepción que es la primera impresión al ingresar al asilo. Adicionalmente, se debería establecer un cierre de caja haciendo uso de programas como Excel o Word para reportes, en el cual se permita conocer el dinero que ingresa o egresa del asilo, dichos valores pueden ser donaciones, ganancias de productos a la venta,

entre otros; con el fin de llevar una correcta fluidez de procesos para las diferentes tareas que se presenten.

#### **2.4.2 Administración**

En cuanto a esta área debido a que el permiso para acceder a esta información fue limitado, lo que se puede destacar es que se han encontrado ciertos procesos que se realizan con normalidad como la recaudación de fondos y financiamiento, los horarios del personal y los proveedores que necesitan para ser dotados de la materia prima. Sin embargo, en el proceso de reclutamiento del personal quienes se encargan son los miembros del MIES, de lo cual no presencian la necesidad del personal que requiere el asilo para determinada área. Además, en el aspecto de las capacitaciones para el personal es irregular, debido a que no existe una constante capacitación o retroalimentación ya sea con manuales o instructivos para el personal nuevo; en la mayoría de los departamentos les capacitan al momento de la inducción en el primer día de labor.

Por consiguiente, se puede mencionar que para mejorar aquellos procesos en esta área se debería contratar al nuevo personal desde el asilo directamente con los administradores, debido a que podrían identificar de mejor manera el tipo de persona idónea para el área que necesite de colaboradores nuevos. Con respecto al tema de capacitaciones, se deberían considerar realizar mensualmente o a mediados de cada mes dependiendo las necesidades de cada área o incluso para mejorar la atención y cuidado hacia el adulto mayor.

#### **2.4.3 Alimentos y bebidas (cocina)**

En esta área ha sido evidente que existe más control y procesos de lo cual carecen de ciertos procesos e incluso que se deberían mejorar para mantener los servicios que se brindan hacia el adulto mayor. Algunos de estos son:

- a) La carencia de un proceso al momento de recibir los productos para la elaboración de los alimentos debido a que, al adquirir ciertos vegetales, frutas, etc., directamente lo guardan en sus lugares de conservación, pero no lavan y/o desinfectan aquellos productos necesarios.

- b) Falta de procesos de eliminación de desechos, uso del agua y equipamiento seguro, debido a que no realizan el reciclaje respectivo según lo que desechen, para las actividades que necesiten agua no se controla de mejor manera su uso, además; para mejorar los procesos sobre todo para el mise en place y cocción de las diferentes preparaciones cuentan con poco equipamiento de herramientas y utensilios necesarios.
- c) El personal que se encuentra dentro de cocina no usa la vestimenta adecuada para los diferentes espacios, es decir, les falta usar un uniforme de cocina con su respectiva malla de cabello y el uso escaso tanto de joyería como de maquillaje.
- d) Al ser un área grande de cocina necesita un jefe o jefa de cocineros para que no exista una desorganización en cocina, pérdida de productos e incluso que llegará a faltar para ciertas preparaciones.
- e) Se puede tomar en cuenta que para servir los alimentos a los adultos mayores carecen de una organización debido a que no hay quien organice y vigile constantemente toda el área de cocina.
- f) Además, carecen de un servicio personalizado hacia el adulto mayor, en lo cual no se conoce el tipo de alimentación que cada uno de ellos necesita consumir; sino que el personal que ha permanecido algún tiempo debe conocerlo de mejor manera y se encarga del servicio, lo que fácilmente otra persona podría brindarle apoyo.

Por consiguiente, aquellos procesos mencionados deben mejorarse para ello se puede decir que, para empezar al momento de recibir los productos de cualquier proveedor o donador, deben ser lavados correctamente, desinfectados de la mejor manera para su posterior conservación dependiendo los tipos de productos recibidos. Ante la falta de una mejor eliminación de desechos se debe mejorar el reciclaje poniendo énfasis en reducir, reutilizar y reciclar para disminuir el impacto negativo al medio ambiente. Por otro lado, el personal que forma parte de todas las áreas de cocina debe utilizar una correcta vestimenta para evitar cualquier situación negativa; además al tener un jefe de cocina que se encuentra netamente a cargo del área podrá organizar, supervisar, estructurar de mejor manera; e incluso el personal que forma parte podrá mejorar sus procesos sobretodo en la parte del servicio para garantizar una mejor atención al adulto mayor.



#### **2.4.4 Lavandería**

En relación con el departamento de lavandería, se logró evidenciar la escasez de formatos útiles para el uso del personal de esta área, los responsables de lavandería en su mayoría siguen los procesos mecánicamente, las prendas de los residentes son llevadas hacia la lavandería y una vez en este lugar se procede a realizar el lavado. El proceso de clasificación de prendas es deficiente, como ya es de conocimiento, existe gran número de adultos mayores todos los días y por ello la clasificación se convierte más complicado hacerlo a tiempo. Y por último, se identificó que no tienen un formato con indicaciones generales para los que laboran en esta área.

Con base en ello, se recomienda crear formatos para realizar inventarios de productos y suministros de lavandería, este tipo de formato aportaría a saber con anticipación si es necesario realizar pedidos al departamento de administración para suministrarse de ello. Además, es conveniente crear un reporte de prendas que ingresan en lavandería, esto ayudaría a llevar un control más exacto de las prendas que se lavan a diario y, a su vez, conocer el estado de ellas, como ya es de conocimiento en la institución existe un cuarto de costura en el que se arreglan las prendas y luego se entregan al adulto mayor que le pertenece.

Este reporte se debería entregar al finalizar el turno laboral del personal, después entregarlo en recepción para que sea un respaldo de la cantidad de prendas lavadas y si están en buen estado o necesitan un arreglo, se sugiere que en este reporte se incluyan ítems como: nombre del residente, cantidad, detalle de lavado, tipo de prenda y estado.

Adicional a ello, se podría crear un documento en el que conste instrucciones o indicaciones de forma general para lavandería y que sean expuestas en dicho lugar para que sea más fácil seguir instrucciones.

#### **2.4.5 Áreas recreativas y ocio (gimnasio)**

En este departamento se pudo observar que disponen con menos procesos escritos o que siguen un formato determinado para la organización o planificación de actividades recreativas para los adultos mayores. Una de las falencias en este departamento es la carencia de un formato para llevar a cabo una actividad, se constata que es limitado el uso de herramientas para procesos en sí, Al momento de realizarse la actividad o evento hace falta que sea más

organizado y que siga un orden específico. Además, se requiere de documentos que respalden todas las actividades que se realicen durante un mes. Por otra parte, en la institución los adultos mayores pueden hacer uso de las salas recreativas como: salas de costura, pintura, televisión, máquinas para hacer ejercicio, pero no mantienen un control o vigilancia constante por parte de las cuidadoras.

Entonces, con respecto a ello se recomienda crear algunos formatos de procesos y reportes que pueden aportar a la realización correcta de actividades en este departamento. A continuación, se indica las opciones:

- Crear un proceso de organización de actividades: en este formato se puede incluir información como: fechas importantes, actividades clasificadas para que participen todos los adultos mayores y demás
- Proceso para realizar las actividades planeadas: debe incluir un cronograma específico de actividades, incluir al personal idóneo, identificar a los adultos mayores con algún distintivo especial, entre otros.
- Elaboración de informes: después de cada evento o actividad se debe presentar informes a la Directora de la institución, podría ser mensual o cuando sea necesario de presentarlos.

Por ende, se recomienda que se utilicen o que se agreguen estos procesos para tener un respaldo de información, que bien puede ser útil para el mismo asilo o para presentar ante el MIES cuando sea necesario.

#### **2.4.6 Alojamiento**

Los procesos que realizan en esta área se realizan de manera mecánica de tal manera que no cuentan con manuales o instrucciones escritas para realizar las diferentes actividades, sino que la religiosa encargada del área capacita al personal nuevo e indica las funciones a realizar. Las habitaciones en la que residen los adultos mayores son compartidas lo cual no tienen un amplio espacio que les permita estar más cómodos y tener un espacio personal, cabe mencionar que dentro de cada habitación existen baños con facilidades para discapacitados. También la limpieza profunda de las habitaciones no se realiza semanalmente sino cada mes

por ende se puede generar acumulación de polvos e incluso mal estado que puede afectar la permanencia de los adultos mayores.

Por consiguiente, se considera que los procesos de cada cuidadora, enfermera y el personal encargado de la limpieza de habitaciones y pasillos se deben plasmar en un manual o instructivo que permita conocer de mejor manera los distintos procedimientos. Además, la limpieza profunda de las habitaciones se debe realizar por más tiempo seguido ya sea semanalmente fines de semana por el bienestar del adulto mayor. En cuanto a las habitaciones los adultos mayores necesitan más espacio, sobre todo los independientes, para realizar sus diferentes actividades o incluso tener su espacio personal.

Por otro lado, al analizar los procesos de hacer el tendido de cama en el asilo y en el hotel, ya se encuentran varias diferencias, es muy diferente al de un alojamiento turístico porque el tendido de cama se realiza únicamente con sábanas, edredón o duvet y en una noche fría se hace uso de una cobija abrigada extra. La similitud en cuanto habitaciones, es que los dos establecimientos realizan la cobertura nocturna en todas las camas de las habitaciones. Otro aspecto similar, es el nivel y calidad de limpieza de los baños de las habitaciones, son totalmente higiénicos, además hay que mencionar que en los hoteles también existen baños para personas con capacidades diferentes, claro está, que ello va a depender de la categoría del establecimiento.

### Capítulo 3. Manual operativo hotelero aplicado al Hogar Cristo Rey Cuenca

#### 3.1 Interpretación de resultados de la encuesta aplicada

Las encuestas realizadas en las instalaciones del Hogar Cristo Rey se llevaron a cabo con el apoyo de los colaboradores responsables de cada área, mismos que tienen gran conocimiento en cada uno de los departamentos, dado que, son capaces de realizar y supervisar los procesos de su grupo de colaboradores a cargo, si bien es cierto que, en el asilo laboran 52 personas la muestra debería ser de más de 10 personas, sin embargo, debido a la falta de predisposición por parte de la administración la mejor opción fue realizar las encuestas al personal que es competente en todas las áreas.

Esta muestra de 10 colaboradores fue seleccionada por la administración de la institución, con conocimiento de las actividades y procesos en las áreas de administración, recepción, alimentos y bebidas, habitaciones, lavandería y entretenimiento.

A continuación, se presentarán las preguntas, resultados e interpretaciones de las encuestas realizadas:

**Pregunta No. 1** ¿Conoce sobre los manuales operativos que se pueden utilizar para realizar tareas o actividades de trabajo?

**Tabla 4**

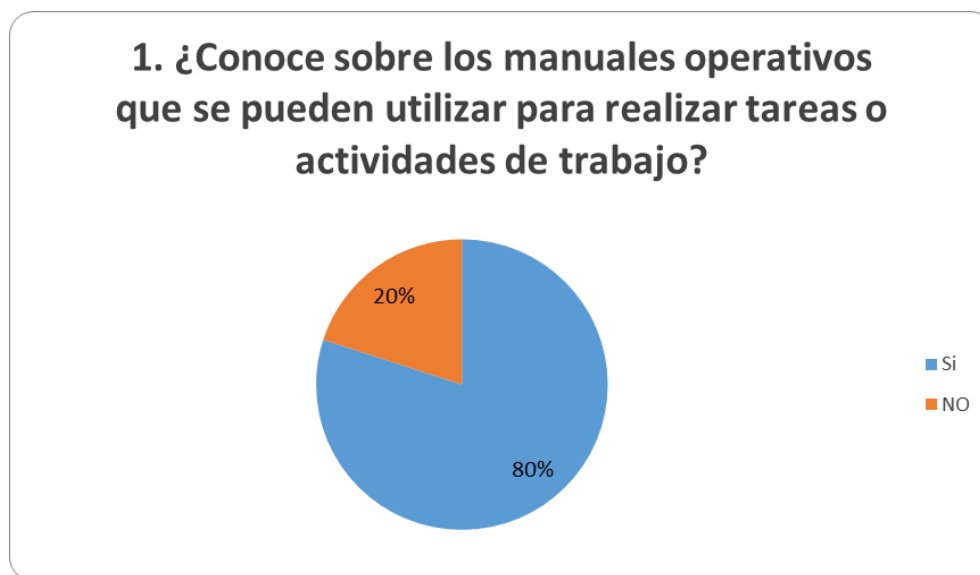
*Conocimiento de manuales operativos*

Alternativas	resultados	%
Si	8	80
No	2	20
Total	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Figura 14.**

*Conocimiento de manuales operativos*



**Nota.** El gráfico muestra el porcentaje de conocimiento sobre manuales operativos

**Interpretación:** Del 100% de colaboradores encuestados, el 80% indica que, si conoce sobre los manuales operativos que se pueden utilizar para realizar actividades diarias, por lo contrario, el 20% de encuestados indica que desconoce el uso de los mismos. Esto demuestra que la institución sí ha ofrecido esta información a sus colaboradores.

**Pregunta No. 2** En su área de trabajo, ¿Existe algún tipo de proceso o manual físico que utilice para realizar sus labores?

**Tabla 5**

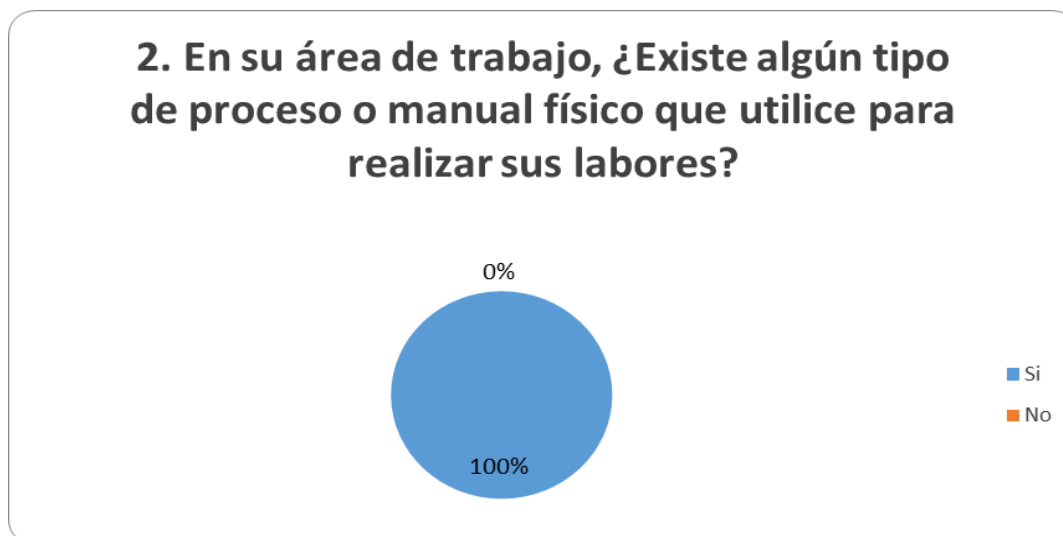
*Utilización de manuales físicos en el área de trabajo*

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>%</b>
Si	10	100
No	0	0
Total	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Figura 15.**

*Utilización de manuales físicos en el área de trabajo*



**Nota.** El gráfico representa el porcentaje de utilización de un manual físico en el área de trabajo

**Interpretación:** El 100% de encuestados afirman que si existe un manual físico de procesos para realizar sus actividades en sus áreas de trabajo. Eso nos indica que, a pesar de sí existir un manual de procesos en las áreas de esta institución, aún existe un pequeño grupo de colaboradores, como vimos en la pregunta 1, que desconocen su uso.

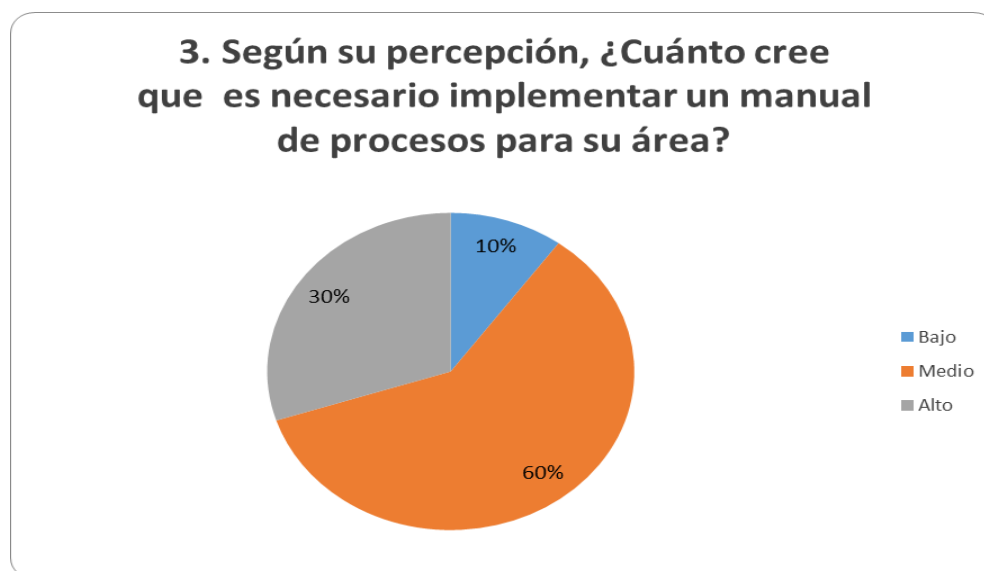
**Pregunta No. 3** Según su percepción, ¿Cuánto cree que es necesario implementar un manual de procesos para su área?

**Tabla 6***Implementación de manual de procesos*

Alternativas	Resultados	%
Bajo	1	10
Medio	6	60
Alto	3	30
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta**Figura 16.**

Implementación de manual de procesos

**Nota.** El gráfico representa el porcentaje de necesidad de un manual de procesos



**Interpretación:** La mayoría de los encuestados, es decir, el 60% coinciden en que, implementar un manual de procesos para su área es necesario. A pesar de afirmar, que sí tienen un manual, según su percepción indican que se debería renovarlos, es por ello que, el 30% de los encuestados lo consideran de un nivel alto.

**Pregunta No.4** Señale el área que considera Usted que se debería implementar un manual operativo.

**Tabla 7**

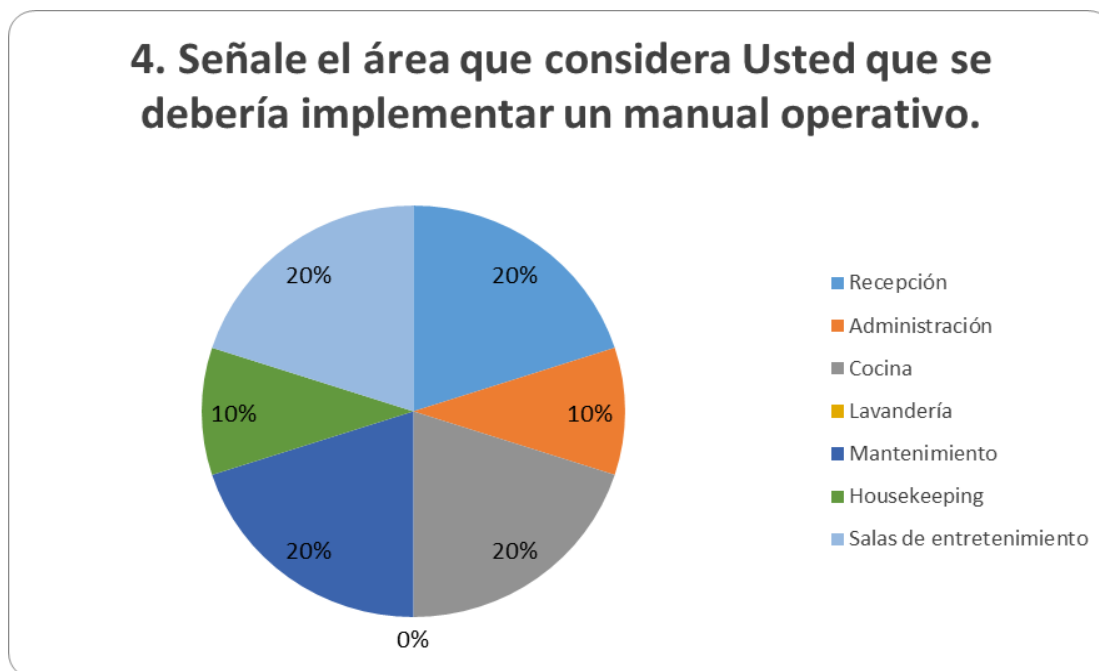
*Área que se podría implementar un manual operativo*

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>%</b>
Recepción	2	20
Administración	1	10
Cocina	2	20
Lavandería	0	0
Mantenimiento	2	20
Housekeeping	1	10
Salas de entretenimiento	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

Figura 17.

Área que se podría implementar un manual operativo



**Nota.** El gráfico representa el porcentaje de implementación de un manual operativo en áreas específicas

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, más del 90% de colaboradores encuestados indican que, si se debería implementar un manual de procesos por departamento, es decir, a parte de los que existen. Esto demuestra que los manuales de la institución son poco específicos por actividades y procesos.

**Pregunta No. 5** ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de administración?

**Tabla 8**

**Tabla 8**

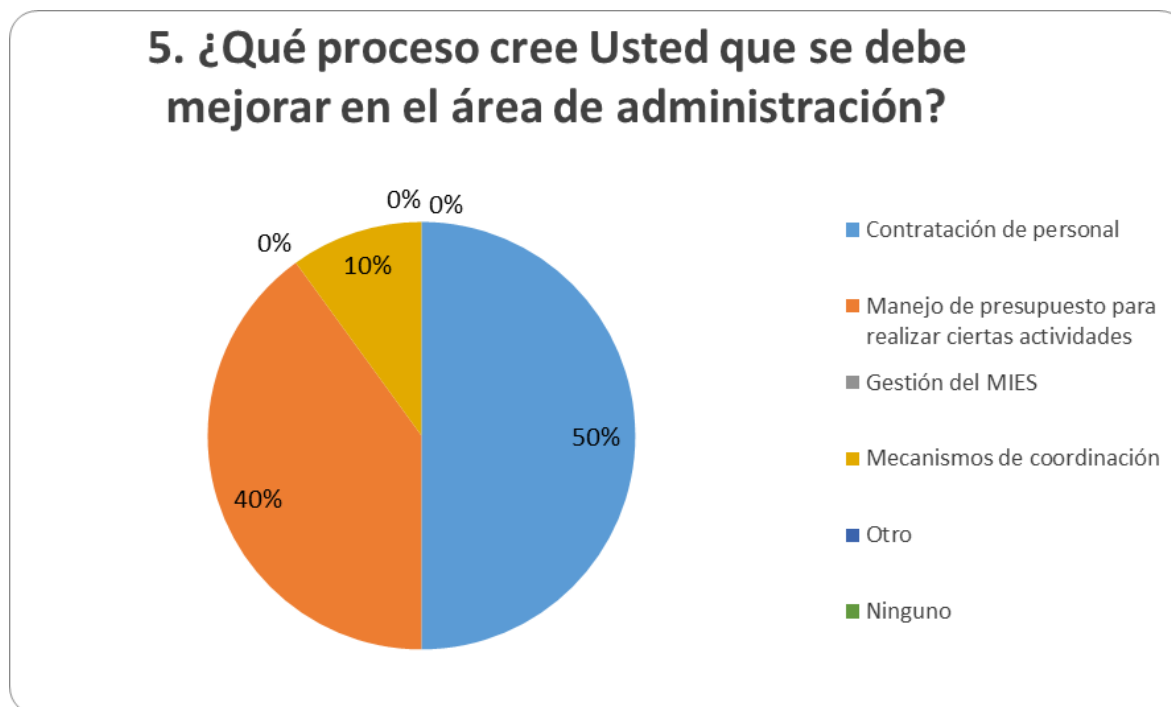
*Área de administración*

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>%</b>
Contratación de personal	5	50
Manejo de presupuesto para realizar ciertas actividades	4	40
Gestión del MIES		
Mecanismos de coordinación	1	10
Otro		
Ninguno		
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

Figura 18.

Área de administración



**Nota.** El gráfico representa el porcentaje del proceso que se debe mejorar en administración

**Interpretación:** Del 100% de colaboradores encuestados el 50%, manifiesta que se debe mejorar el proceso de contratación de personal, mientras que el 40% indica que se debe mejorar el proceso de Mecanismos de Coordinación, y tan solo el 10% de encuestados menciona que se debería mejorar el proceso de Manejo de presupuesto para realizar las actividades. Estos resultados demuestran que, estos procesos funcionan de una manera deficiente en la institución y se necesita mejorarlos.

**Pregunta No. 6** ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de recepción?

**Tabla 9**

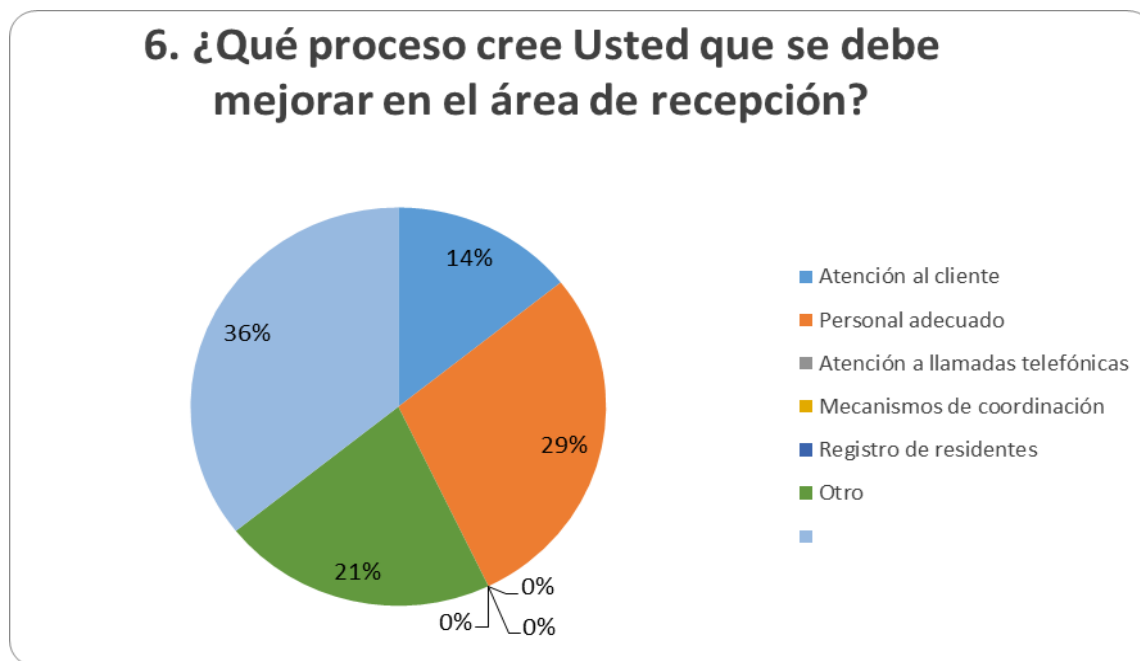
*Área de recepción*

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>%</b>
Atención al cliente	2	20
Personal adecuado		
Atención a llamadas telefónicas por parte de familiares		
Registro de residentes		
Otro	3	30
Ninguno	5	50
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

Figura 19.

Área de recepción



**Nota.** El gráfico representa el porcentaje de los procesos que se debe mejorar en recepción

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, el 50% de colaboradores encuestados indican que no se debe hacer cambios en el departamento de recepción. el 30% indica que se debe mejorar otro tipo de proceso no mencionado y el 20% indica que se debe mejorar el proceso de atención al cliente. Los resultados demuestran que la mayoría está conforme con los procesos establecidos para esta área.

**Pregunta No.7** ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de cocina?

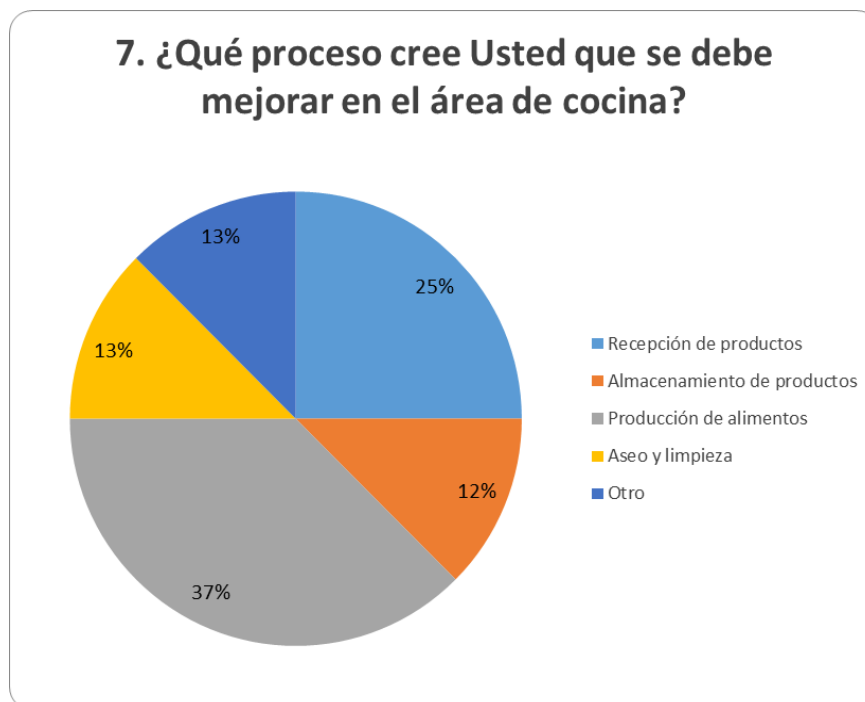
**Tabla 10**

*Área de cocina*

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>%</b>
Recepción de productos	2	20
Almacenamiento de productos	1	10
Producción de alimentos	3	30
Aseo y limpieza de la cocina	1	10
Otro	1	10
Ninguno	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

Figura 20.

*Área de cocina*

**Nota.** El gráfico representa el porcentaje de procesos que se deben mejorar en cocina

**Interpretación:** Del 100% de encuestados, el 37% indica que se debe mejorar el proceso de Producción de alimentos, mientras que, el 25% indica que se debe mejorar el Proceso de recepción de alimentos, y el 13% de encuestados coincide que el Proceso de limpieza y aseo también tiene que mejorar. Lo que significa que la institución, debe priorizar estos cambios necesarios de procesos en esta área.



**Pregunta No. 8** ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de lavandería?

**Tabla 11**

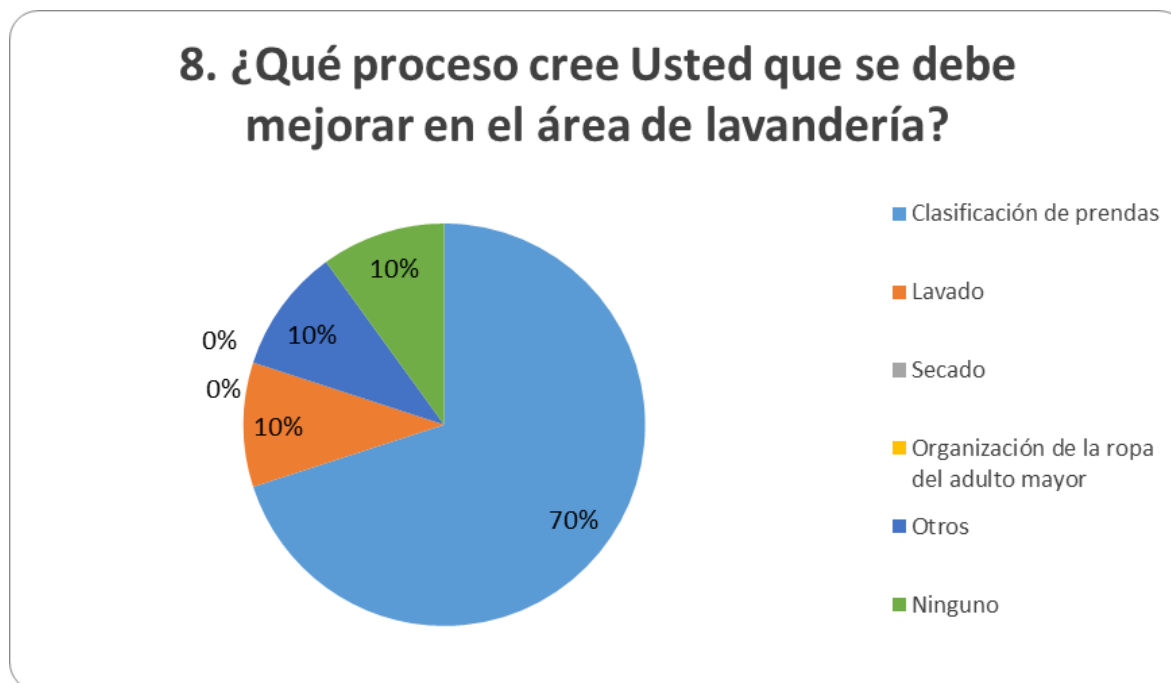
*Área de lavandería*

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>%</b>
Clasificación de prendas	7	70
Lavado	1	10
Secado		
Organización de la ropa del adulto mayor		
Otro	1	10
Ninguno	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

Figura 21.

Área de lavandería



**Nota.** El gráfico representa el porcentaje de procesos que se deben mejorar en lavandería

**Interpretación:** El 70% del total de encuestados, indica que se debe mejorar el proceso de clasificación de prendas, mientras que un porcentaje mínimo de 10% de colaboradores encuestados, indican que se debe mejorar el proceso de lavado de prendas. Según estos resultados, en la institución la mayoría de procesos se realizan con normalidad, sin embargo, se podría seguir mejorando.

**Pregunta No. 9** ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de housekeeping (habitaciones)?

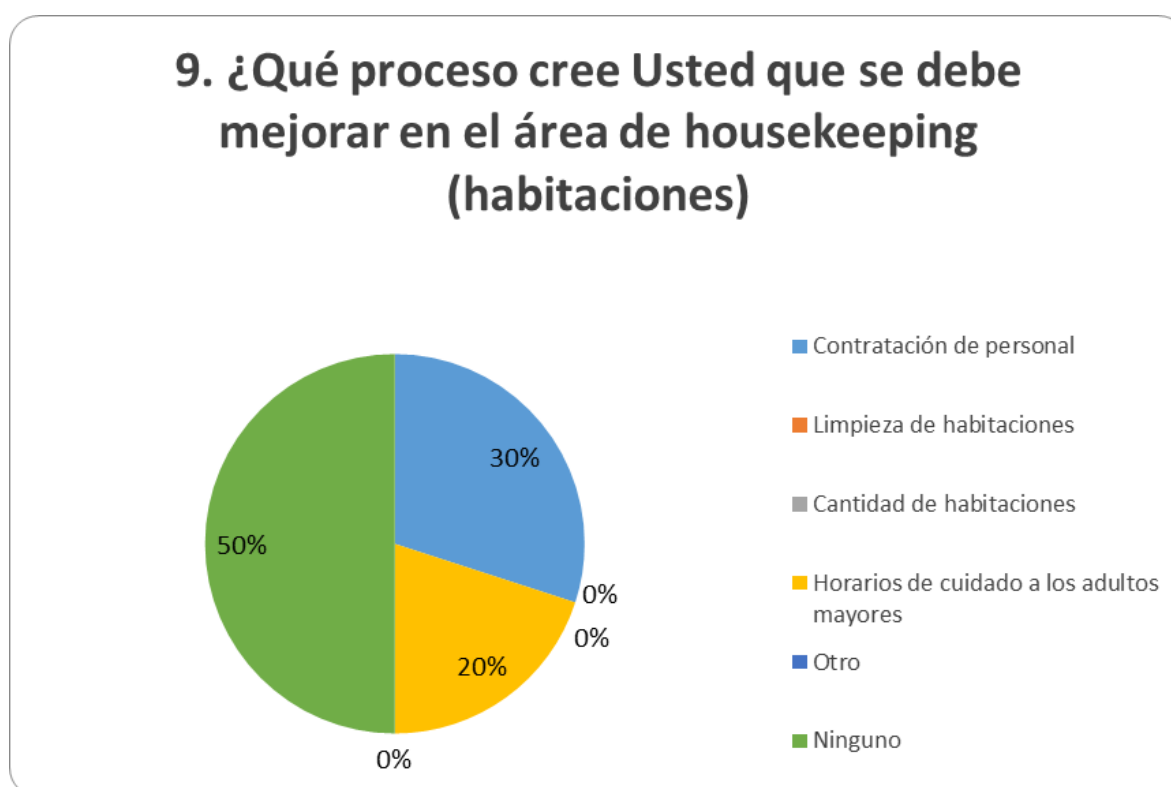
**Tabla 12***Área de Housekeeping*

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>%</b>
Contratación de personal	3	30
Limpieza de habitaciones		
Cantidad de habitaciones		
Horarios de cuidado a los adultos mayores	2	20
Otro		
Ninguno	5	50
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

Figura 22.

Área de Housekeeping



**Nota.** El gráfico representa el porcentaje de procesos que se deben mejorar en housekeeping

**Interpretación:** El 50% de colaboradores del 100% de encuestados, coinciden en que no se debe mejorar ningún proceso de housekeeping, mientras que el 30% considera que se debe mejorar el Proceso de contratación de personal y el 20% indica que se debe mejorar los horarios de cuidado a los adultos mayores. Estos resultados, demuestran que en su mayoría los procesos están bien definidos y que hay un porcentaje pequeño que desea que se cambien y mejoren ciertos procesos establecidos por el centro geriátrico.

**Pregunta No. 10** ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de entretenimiento?

**Tabla 13**

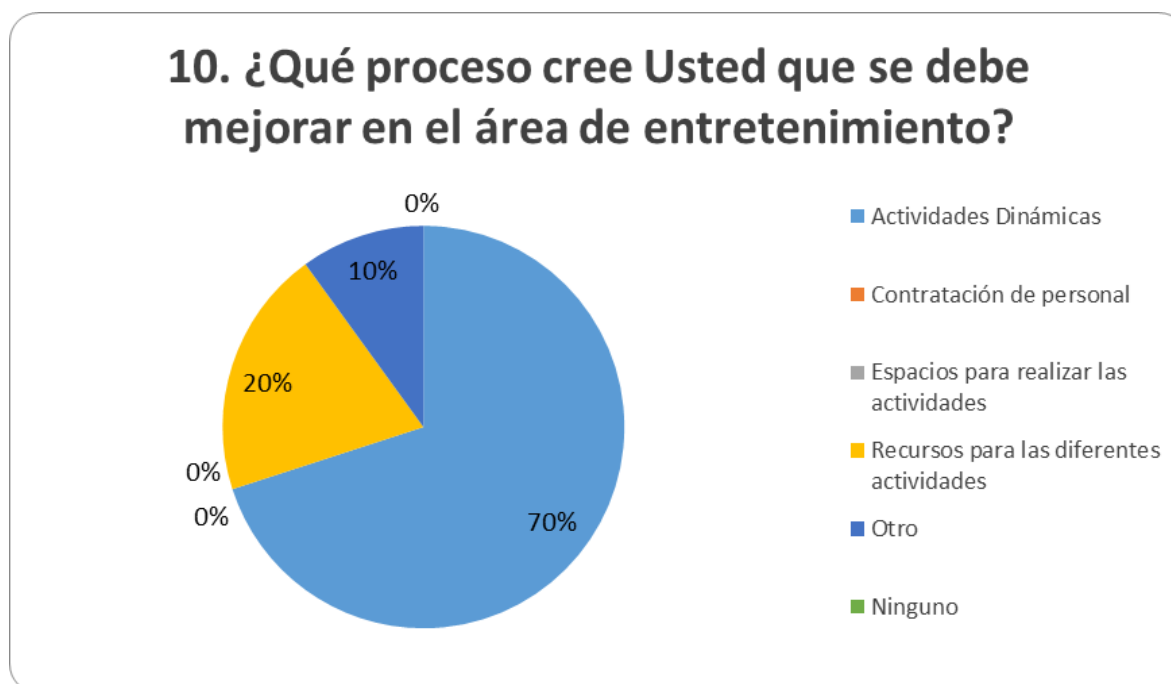
*Área de entretenimiento*

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>%</b>
Actividades dinámicas	7	70
Contratación de personal		
Espacios para realizar las actividades		
Recursos para las diferentes actividades	2	20
Otro	1	10
Ninguno		
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

Figura 23.

Área de entretenimiento



**Nota.** El gráfico representa el porcentaje de procesos que se deben mejorar en entretenimiento

**Interpretación:** Del 100% de colaboradores encuestados, el 70% indica que se debe mejorar el Proceso para realizar las actividades dinámicas para los adultos mayores, y el 20% menciona que se debe mejorar los recursos para las diferentes actividades. Esto demuestra, que en el asilo existe menos control y procesos para realizar las actividades de entretenimiento y lúdicas con los residentes, además se puede decir que, existe deficiencia de los recursos y por ello se limitan a realizar actividades.

**Pregunta No. 11** ¿Está de acuerdo que el uso de un manual operativo daría más efectividad a los procesos y así cumplir el objetivo del mismo?

**Tabla 14**

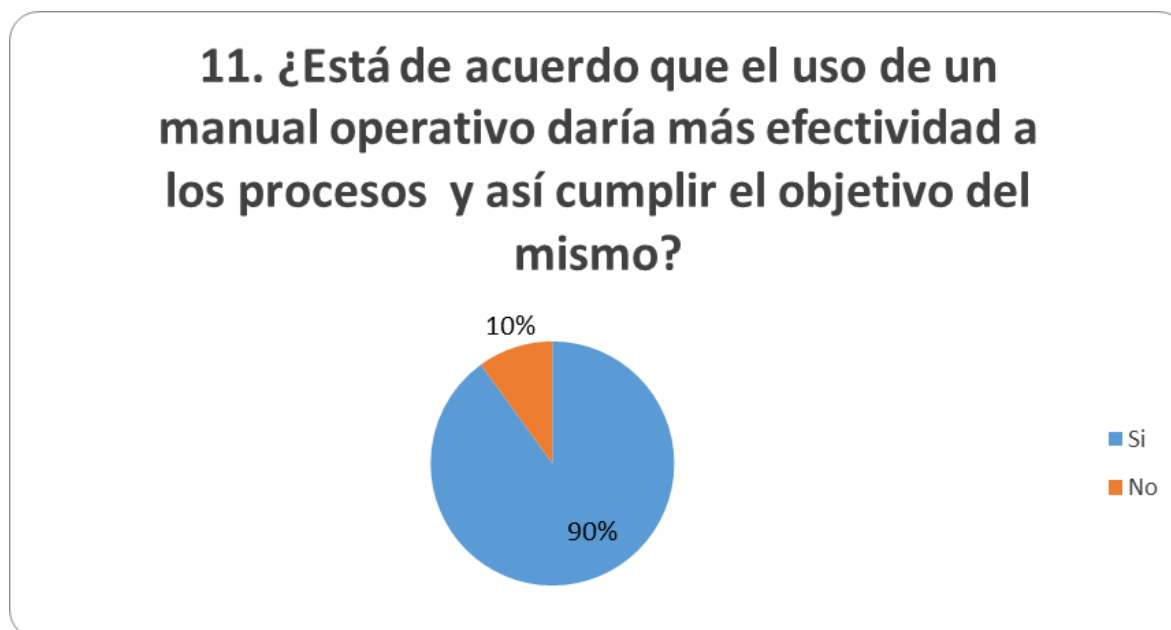
*Efectividad del manual de procesos*

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>%</b>
Si	9	90
No	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente: Encuesta**

**Figura 24.**

*Efectividad del manual de procesos*



**Nota.** El gráfico muestra el porcentaje de efectividad y uso de un manual de procesos

**Interpretación:** El 90% del total de colaboradores encuestados, indican que el uso de un manual operativo es una ayuda para cumplir objetivos en cada proceso, y así mismo, resulta más efectivo y práctico para realizar las tareas y actividades en sus departamentos.



**Pregunta No. 12** ¿Cada qué tiempo reciben capacitaciones para mejorar cuidado al adulto mayor en las diferentes áreas?

**Tabla 15**

**Tabla 15**

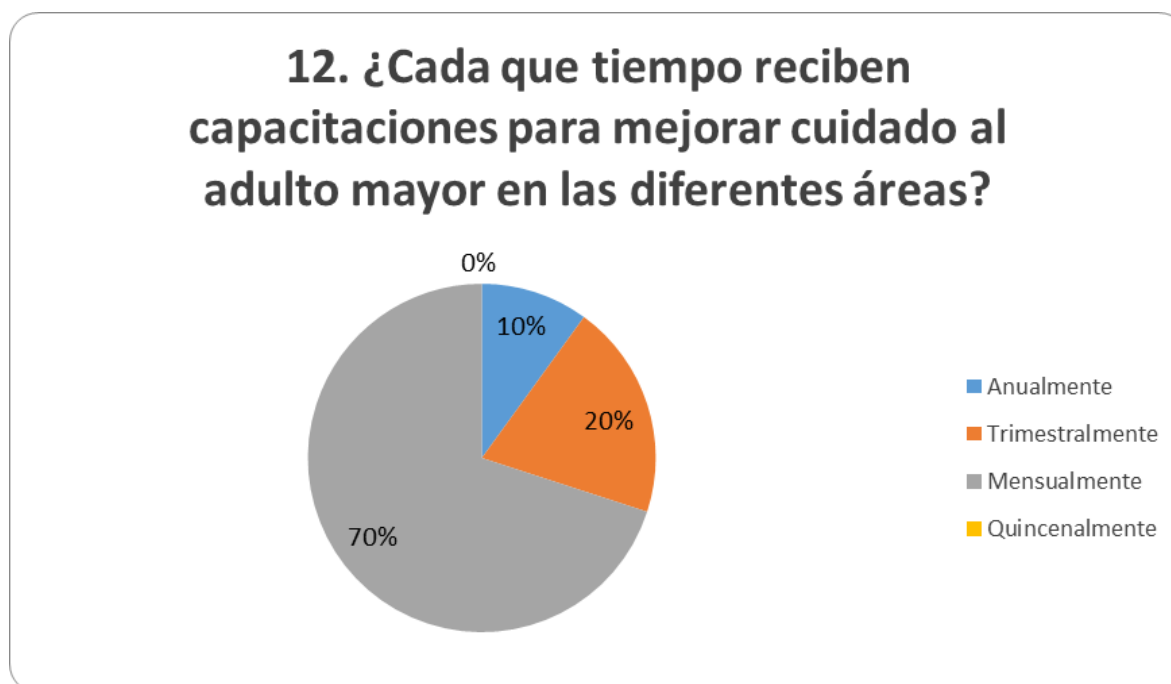
*Capacitaciones*

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>%</b>
Anualmente	1	10
Trimestralmente	2	20
Mensualmente	7	70
Quincenalmente		
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

Figura 25.

## Capacitaciones



**Nota.** El gráfico muestra el porcentaje de capacitaciones que se realizan en la institución

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos, el 70% de los encuestados indican que reciben capacitaciones mensualmente, mientras que el 20% indica que recibe capacitación de manera trimestral, y una pequeña parte, es decir, el 10% indica que la capacitación es anualmente. Esto demuestra que, dependiendo del área o departamento al que pertenezcan, la frecuencia de capacitación será variable.

### 3.2 Revisión del cumplimiento de la Guía y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor.

La Guía Operativa del modelo de atención y gestión de los Centros Residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014; nos indica una serie de requisitos que debe cumplir una institución que se dedica a acoger adultos mayores desamparados. En esta ocasión, se realizó un seguimiento para determinar el nivel de cumplimiento que sigue el Hogar Cristo Rey de acuerdo a la guía mencionada.

A continuación, mediante los cuadros que se darán a conocer se puede observar los requerimientos que se incluyen en la Guía del MIES.

**Tabla 16**

*Estructura Administrativa*

<b>Aspectos que sugiere la Guía Operativa del modelo de atención y gestión de los Centros Residenciales del buen vivir para el adulto mayor</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple parcialmente</b>	<b>No cumple</b>
Administración	X		
Economato	X		
Trabajo social	X		
Psicología	X		
Terapia ocupacional	X		
Fisioterapia	X		
Cuidadoras	X		
Medicina (MSP)	X		
Nutrición (MSP)	X		
Enfermería (MSP)	X		
Alimentación	X		
Limpieza	X		
Mantenimiento	X		
Área de servicios	X		
Enfermería y primeros auxilios	X		
Área de cocina	X		
Área de alimentación, comedor	X		
Área recreativa (sala múltiple)	X		
Área para talleres	X		

Espacio exterior con áreas verdes y patios	X		
Bodega de alimentos	X		
Bodega de material didáctico	X		
Baños	X		
Espacios de circulación y evacuación	X		
Área de limpieza	X		
Mecanismos para receptor quejas y sugerencias		X	

**Nota.** Fuente: Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014, MIES

En cuanto al aspecto administrativo, esta institución se encuentra bien preparada y organizada, se puede observar que cuenta con casi todos los requerimientos como lo sugiere la guía del MIES. El único requisito que debería poner más enfoque es sobre los mecanismos de recepción de quejas y sugerencias, ya que como tal no existe un mecanismo por escrito, sin embargo, siempre están dispuestas a recibir comentarios de las personas con el fin de seguir mejorando y brindando un buen servicio.

**Tabla 17**

*Talento humano*

<b>Aspectos que sugiere la Guía Operativa del modelo de atención y gestión de los Centros Residenciales del buen vivir para el adulto mayor</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple parcialmente</b>	<b>No cumple</b>

La atención al adulto mayor se realiza por un equipo interdisciplinario es decir un grupo de profesionales que trabajan un área en común.	X		
La atención al adulto mayor se realiza las 24 horas del día, durante los 365 días del año.	X		
Un equipo interdisciplinario de un centro residencial debe tener la presencia de:			
Un cuidador por cada 8 personas adultas mayores	X		
Un psicólogo (título de tercer nivel)	X		
Terapeuta ocupacional (título profesional de Tecnológico Médico)	X		
Terapeuta físico (título de tercer nivel)	X		
Trabajador social (título de tercer nivel)	X		
Auxiliar de limpieza para cada 15 adultas mayores	X		
Las funciones y los roles de los empleados están delimitadas según su especialidad y competencia.	X		
Desarrollan buenas relaciones interpersonales entre trabajadores, profesionales y demás personal.	X		
Se encuentran bien definidas las funciones básicas del equipo interdisciplinario para que cada miembro cumpla y respete las tareas asignadas.	X		

**Nota.** Fuente: Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014, MIES

En esta área, se evidencia que cumple con la totalidad de los requisitos que solicita el MIES, está conformado por un gran equipo de profesionales para realizar las tareas diarias que

brindan a los adultos mayores. Todos los colaboradores son miembros activos y están predispuestos a colaborar y ayudar al crecimiento de la institución.

**Tabla 18**

*Manual de competencias*

<b>Aspectos que sugiere la Guía Operativa del modelo de atención y gestión de los Centros Residenciales del buen vivir para el adulto mayor</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple parcialmente</b>	<b>No cumple</b>
Manual de competencias de cuidadoras		X	
Manual de competencias psicólogo clínico		X	
Área de cuidadoras: La misión es ocuparse de la atención y cuidado diario de las necesidades de los adultos mayores; también se encargan de la protección, tratamiento primario, rehabilitación y apoyo a la gestión Médica y de Enfermería.	X		
Psicólogo Clínico: enseña al adulto mayor a desenvolverse y funcionar independientemente en la institución y en ciertas ocasiones en roles sociales.	X		

**Nota.** Fuente: Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014, MIES

Como tal, en la institución no disponen de un manual de competencias, pero, tienen una serie de requisitos que deben cumplir los profesionales para obtener un puesto de trabajo, además, cuentan con un reglamento interno de convivencia y trato al adulto mayor.

**Tabla 19**

*Organización en comisiones*

<b>Aspectos que sugiere la Guía Operativa del modelo de atención</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple parcialmente</b>	<b>No cumple</b>
--	---------------	----------------------------	------------------

<b>y gestión de los Centros Residenciales del buen vivir para el adulto mayor</b>			
Comisión de alimentación-nutrición y de servicio de comedor	X		
Comisión de asignación de habitación	X		
Comisión de acogida de residentes	X		
Comisión de animación socio-cultural	X		
Las comisiones son formadas por residentes, familiares y profesionales		X	

**Nota.** Fuente: Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014, MIES

Las comisiones están organizadas de acuerdo a la actividad que se realiza en cada departamento, se encuentran bien definidas y predispuestas a trabajar conjuntamente para el bienestar del asilo y bajo la supervisión de la Directora.

### **Tabla 20**

#### *Infraestructura*

<b>Aspectos que sugiere la Guía Operativa del modelo de atención y gestión de los Centros Residenciales del buen vivir para el adulto mayor</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple parcialment e</b>	<b>No cumple</b>

Diseño arquitectónico	X		
Ambientación	X		
Seguridad	X		
Espacios amplios con pasamanos de apoyo	X		
Pisos antideslizante	X		
Espacios verdes y patios	X		
Ingreso de vehículos al interior	X		
Administración y recepción	X		
Enfermería y primeros auxilios	X		
Cocina	X		
Comedor	X		
Salas recreativas múltiples	X		
Sala para talleres	X		
Bodega para alimentos	X		
Bodega para materiales didácticos	X		
Vías de circulación y evacuación	X		
Lavandería y planchado	X		
Habitaciones grandes divididas por paneles móviles		X	
Aire acondicionado		X	
Calefacción		X	
Armarios o closets, mesas de noche	X		
Baños en la habitaciones	X		
Timbre de alarma en el baño		x	
barras en la pared del baño	X		
Espacio para guardar suministros de primeros auxilios y jabón antiséptico	X		
Refrigerador con alta capacidad	X		
Un horno	X		
Espacio adecuado para lavar utensilios y ollas	X		
Acceso a la calle	X		
Rampas en la entrada			
Distancia corta entre llegada y entrada al	X		



centro residencial			
Materiales para actividades	X		
Almacén de medicamentos bien etiquetados	X		
Caja de primeros auxilios (gasa estéril, esparadrapo, adhesivos para heridas, algodón, pinzas, solución antiséptica, pomada antibiótica)	X		

**Nota.** Fuente: Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014, MIES

La infraestructura de la institución, en general se encuentra en buen estado y cuenta con el espacio suficiente para movilizarse con seguridad, sin embargo, existen algunas pequeñas falencias en cuanto a retoques de pintura en algunas paredes, en términos generales, el espacio y diseño de las oficinas, habitaciones y áreas recreativas mantienen un correcto funcionamiento y genera un ambiente acogedor.

**Tabla 21**

*Equipamiento y mobiliario*

Aspectos que sugiere la Guía Operativa del modelo de atención y gestión de los Centros Residenciales del buen vivir para el adulto mayor	Cumple	Cumple parcialment e	No cumple
---	--------	----------------------------	-----------

Mobiliario con puntas redondas		X	
Equipos y material didáctico suficiente	X		
Sillas con brazos, alto espaldar y sin forrar		X	
Sillas de descanso, con almohadilla y mecanismos para elevarlos		X	
Mesas pequeñas cuadradas	X		
Camas separadas privadas	X		

**Nota.** Fuente: Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014, MIES

El mobiliario y equipamiento que se encuentra en la mayoría de las habitaciones se encuentra en buen estado, cumple con las características satisfactorias para cada adulto mayor, sin embargo, existen algunas sillas que se encuentran desgastadas, y falta de bordes redondeados en las mesas. Estas necesidades se deberían mejorar una vez que exista el presupuesto necesario para adquirir nuevo mobiliario.

**Tabla 22**

*Horarios del centro y sus servicios*

Aspectos que sugiere la Guía Operativa del modelo de atención y gestión de los Centros Residenciales del buen vivir para el adulto mayor	Cumple	Cumple parcialment e	No cumple
---	--------	----------------------------	-----------

Ingreso y retiro del adulto mayor al centro geriátrico	X		
Actividades adaptativas	X		
Actividades físicas (baile, caminata, ejercicios de flexibilidad)	X		
Terapia cognitiva relacionado con la memoria, concentración.	X		
Actividades ocupacionales	X		
Actividades recreativas (musicoterapia, ludoterapia, integración social)	X		
Horarios y organización de la jornada diaria sugeridos por ejemplo en levantar y asear a los adultos mayores, desayuno, refrigerio, almuerzo, aseo y descanso, refrigerio, tiempo libre, merienda, etc.	X		
Llevar un registro de las actividades con las novedades que surgen en cada actividad.		X	
El proceso de levantarse y aseo personal	X		
Realizar el registro de signos vitales	X		
Desayuno	X		
Aseo y descanso	X		
Orientación	X		
Almuerzo	X		
Tiempo libre (dormir, pasear, mirar televisión, etc.)	X		
El cierre del centro es a las 10 de la noche.			X

**Nota.** Fuente: Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014, MIES

La institución ofrece una variedad de actividades recreativas y lúdicas para los adultos mayores, de esta manera se motiva a que el residente se sienta una persona productiva, en movilidad y activo/a. Esto lo convierte en una institución que cumple en la mayoría de requisitos de este aspecto. Cabe mencionar que, las oficinas administrativas atienden hasta las 17h00 de lunes a viernes y no como lo sugiere en la Guía del MIES.

**Tabla 23***Instrumentos de registro*

<b>Aspectos que sugiere la Guía Operativa del modelo de atención y gestión de los Centros Residenciales del buen vivir para el adulto mayor</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple parcialment e</b>	<b>No cumple</b>
Datos de identificación	X		
Ficha de ingreso	X		
Ficha gerontológica	X		
Plan de atención individual	X		
Ficha de registro de cuidado diario	X		
Resumen de reportes	X		
Protocolo de consentimiento informado	X		
Historias gerontológicas	X		
Confidencialidad de los registros	X		
Fácil entendimiento y uso	X		

**Nota.** Fuente: Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014, MIES

Cumple con todos los registros que solicita el MIES, de los cuales en su mayoría lo maneja la persona responsable del departamento de Trabajo social. Estos registros son de uso privado y para tener conocimiento del estado y condición del adulto mayor.

**Tabla 24***Estándares de calidad*

<b>Aspectos que sugiere la Guía Operativa del modelo de atención y gestión de los Centros Residenciales del buen vivir para el adulto mayor</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple parcialment e</b>	<b>No cumple</b>
---	---------------	-------------------------------------	------------------

Equipo profesional completo	X		
Infraestructura adecuada	X		
Registros de diagnóstico	X		
Registro de asistencia	X		
Plan de vida individualizado	X		
Equipamiento adecuado		X	
Protocolos de asistencia		X	

**Nota.** Fuente: Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014, MIES

De manera general, este asilo cumple con la mayoría de los requisitos y estándares de calidad, en uno o dos espacios se necesita seguir mejorando en cuanto a equipamiento, como se mencionó en uno de los cuadros anteriores, falta renovar ciertos muebles de habitaciones y salas comunes.

**Tabla 25**

*Normas de seguridad*

Aspectos que sugiere la Guía Operativa del modelo de atención y gestión de los Centros Residenciales del buen vivir para el adulto mayor	Cumple	Cumple parcialment e	No cumple
---	--------	----------------------------	-----------

Plan de evacuación	X		
Permiso de funcionamiento de bomberos	X		
Plan de emergencia	X		
Permiso sanitario	X		
Estar ubicados en zonas seguras, lejos de deslaves e inundaciones	X		
Medicinas e insumos médicos	X		
Materiales de limpieza amigables	X		
Letreros y señalética distribuido en todo el lugar	X		
Extintores, sirenas y detectores de humo	X		
Cerraduras fáciles de manejar	X		
Protección en puertas y ventanas		X	
Anclaje de muebles		X	
Correcto funcionamiento de servicios sanitarios y eléctricas		X	
Facilidades para personas con movilidad reducida	X		
Calefones y tanques de gas lejos de la cocina	X		
Puertas de escape	X		
Identificación y fotografías de los residentes	X		
Números telefónicos de emergencia	X		
Barras de seguridad en los baños	X		
Buena iluminación		X	

**Nota.** Fuente: Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014, MIES

Los ítems de seguridad, nos indica que la institución cumple con gran parte de ellos, tanto, en el área de habitaciones, como, en las áreas verdes y comunes. Además, para brindar seguridad al adulto mayor cuentan con cámaras de vigilancia las 24 horas del día. Las pequeñas deficiencias que se han marcado en el cuadro, quiere decir que es mínima esa carencia y que está previsto mejorar de inmediato.

**Tabla 26**

*Costos para la prestación de servicios*

<b>Aspectos que sugiere la Guía Operativa del modelo de atención y gestión de los Centros Residenciales del buen vivir para el adulto mayor</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple parcialment e</b>	<b>No cumple</b>
Personal profesional	X		
Personal de cuidado	X		
Nutrición	X		
Servicios básicos (agua, luz, teléfono, internet)	X		
Material administrativo y terapias	X		
Capacitación	X		
Movilización	X		
Costos de atención centro directos	X		
Costo diario por residente	X		
Costos centros de atención por convenio	X		

**Nota.** Fuente: Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014, MIES

Todos los costos de prestación de servicios son cubiertos por el aporte del MIES anualmente, pero en ciertos casos, se cubren costos extras con los ingresos de las ventas y donaciones que normalmente se realizan en este asilo. Claro está, siempre bajo la supervisión y aprobación de la Directora del asilo.

**Tabla 27***Carta de derechos de las personas adultas mayores que viven en residencias*

<b>Aspectos que sugiere la Guía Operativa del modelo de atención y gestión de los Centros Residenciales del buen vivir para el adulto mayor</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple parcialment e</b>	<b>No cumple</b>
---	---------------	-------------------------------------	------------------

No permitir la discriminación por ningún motivo	X		
Conocer los servicios e instalaciones del centro geriátrico previo a su ingreso	X		
Información sobre la organización y los profesionales	X		
Recibir un reglamento interno	X		
Recibir atención integral	X		
Beneficiarse de las terapias y rehabilitaciones	X		
Tener un profesional asignado para velar por su bienestar	X		
Poseer un expediente individual con neta privacidad y mantener el registro de su proceso		X	
Recibir información en términos comprensibles de acuerdo a su nivel educativo	X		
Garantizar un digno y buen trato en todo momento	X		
Participar en evaluaciones sobre el centro geriátrico	X		
No ser restringidos de actividades físicas al menos que así lo indique su historial médico	X		
Dar su consentimiento antes de proceder a cualquier intervención	X		

**Nota.** Fuente: Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014, MIES

Cumple satisfactoriamente con estos requisitos, al momento del check-in o ingreso del adulto mayor, la Trabajadora social es la responsable de brindar todos los detalles y servicios que hay en la institución, se encarga de indicar las políticas y reglas de convivencia interna, con el fin de crear una ameno recibimiento y respaldo de que se realizó correctamente el ingreso del nuevo residente.



**Tabla 28***Obligaciones de las personas usuarias*

<b>Aspectos que sugiere la Guía Operativa del modelo de atención y gestión de los Centros Residenciales del buen vivir para el adulto mayor</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple parcialment e</b>	<b>No cumple</b>
Brindar información veraz en todo momento para proceder al registro	X		
Conocer y cumplir las normas reguladoras del centro geriátrico	X		
Seguir las normas de convivencia y respeto mutuo	X		
Respetar los derechos y privacidad de todos los residentes y profesionales que laboran allí	X		
Comportamiento de no discriminación	X		
Respetar y utilizar los bienes muebles e instalaciones del centro geriátrico	X		
Respetar las fechas y horas establecidas de los servicios	X		

**Nota.** Fuente: Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014, MIES

Para que se efectúe el ingreso, cada uno de los ítems de este cuadro deben ser cumplidos, si no, no se podrá realizar el ingreso. También, la trabajadora social es la responsable de realizar el seguimiento domiciliario y revisar detenidamente cada documento que se solicite a la familia y al adulto mayor. Además, los residentes deben cumplir con sus obligaciones dentro de la institución. Todos estos ítems son indicados durante el proceso de ingreso.

**Tabla 29***Derechos de los profesionales y operadores de los centros residenciales*

<b>Aspectos que sugiere la Guía Operativa del modelo de atención</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple parcialment</b>	<b>No cumple</b>
--	---------------	-------------------------------	------------------

**y gestión de los Centros Residenciales** **e**  
**del buen vivir para el adulto mayor**

El personal y las personas usuarias son tratadas con mucho respeto.	X		
Los profesionales en servicios sociales tienen derechos en los que se reconozca la legislación y los convenios colectivos.	X		
Los profesionales en servicios sociales tienen derecho a acceder a la información y orientación para adaptarse a las actividades que se realizan en un centro y a recibir algunos beneficios.	X		
Los profesionales en servicios sociales cuentan con los medios necesarios para brindar los servicios requeridos	X		

**Nota.** Fuente: Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014, MIES

En el contexto de derechos, los colaboradores profesionales y no profesionales, al momento de firmar el contrato por un año inmediatamente son acreedores a los derechos que lo exige la ley, en este aspecto, el departamento de RRHH es el encargado de brindar esa información a los colaboradores. En la institución este proceso se lleva a cabo con normalidad y cumpliendo con todo lo que lo involucra.

**Tabla 30**

*Obligaciones de las personas profesionales de los servicios de atención residencial*

<b>Aspectos que sugiere la</b> <b>Guía Operativa del modelo de atención</b> <b>y gestión de los Centros Residenciales</b> <b>del buen vivir para el adulto mayor</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b> <b>parcialment</b> <b>e</b>	<b>No cumple</b>
Cumplir con las obligaciones impuestas de	X		

las condiciones de empleo.			
Dar a conocer a la autoridad competente alguna situación de violación de derechos.	X		
Cumplir con las normas reguladoras de la organización en los servicios sociales.	X		
Mantener un comportamiento sin discriminación por diferentes razones como orientación sexual, creencia, discapacidad física, etc.	X		
Respetar las opiniones de las personas usuarias.	X		
Utilizar adecuadamente los bienes y las instalaciones de los centros de servicios sociales o de otro lugar relacionado.	X		
Respetar las horas y fechas establecidas con las personas usuarias al prestar un servicio u otra acción.	X		

**Nota.** Fuente: Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor, 2014, MIES

De la misma manera, que existen derechos de los colaboradores, también, hay que cumplir con sus obligaciones, mismas que buscan que haya un compromiso de ambas partes. Las obligaciones deben ser cumplidas con cabalidad y respetando el entorno laboral, trabajar en equipo y tener el propósito de colaborar en todas las actividades de la institución, como lo requiera la Directora.

### 3.2 Elaboración del manual operativo hotelero

Una vez que se obtuvo el resultado de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la institución, y, con base en toda la información recolectada, se procede a realizar el manual operativo en las áreas seleccionadas anteriormente.

#### 3.2.1 Área 1: Procesos de administración

**Tabla 31**

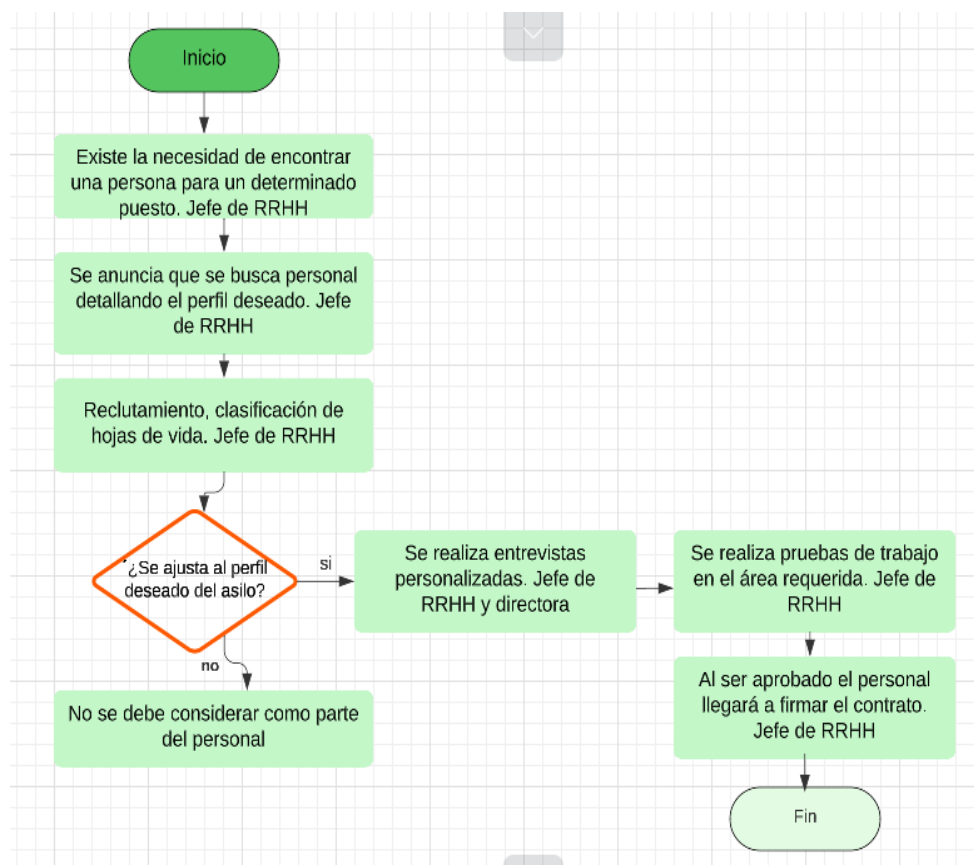
*Reclutamiento de personal*

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	Jefe de RRHH	Encuentra la necesidad de encontrar una persona para un determinado puesto vacante
2		Lanza la oferta o anuncio que se busca colaboradores, detallando las especificaciones y perfil deseado. El anuncio puede ser online o por medio de impresos.
3		Reclutamiento y clasificación de Hojas de Vida que más se acercan a las características deseadas.
4	Jefe de RRHH y Directora de la Institución	Procede a la fase de entrevistas personalizadas en la institución.
5	Jefe de RRHH	Indica los días de prueba según el área a la que aplica el colaborador.
6		Procede a firmar el acuerdo o contrato
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

Figura 26.

## Flujograma de reclutamiento de personal



Nota: Indica el proceso que se debe seguir para reclutar personal para el asilo.

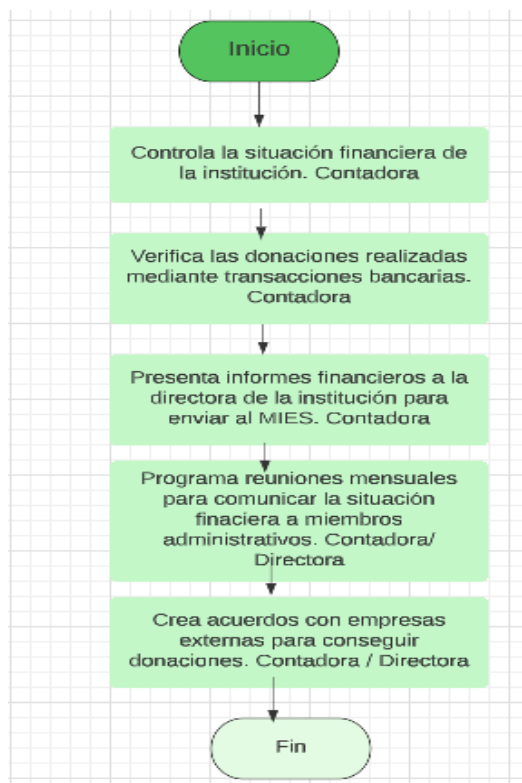
**Tabla 32***Recaudación de fondos*

Paso	Responsable	Actividad
1	Contadora	Revisa y controla el estado de la situación financiera de la institución: aporte del MIES, donaciones, pensiones, ingresos extras por ventas de productos de ocasiones especiales y fines de semana.
2		Verifica las donaciones que se realizan mediante transacciones bancarias.
3		Presenta informes financieros a la Directora de la Institución y envía al MIES.
4	Contadora y Directora de la Institución	Programa reuniones mensuales para comunicar la situación financiera a los demás miembros administrativos.
5		Busca y crea acuerdos con empresas externas para conseguir donaciones, en caso que sea necesario acudir a ello.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

Figura 27.

## Flujograma de recaudación de fondos



**Nota:** Representa las actividades a realizar al contar con los fondos para el asilo

**Tabla 33***Proveedores*

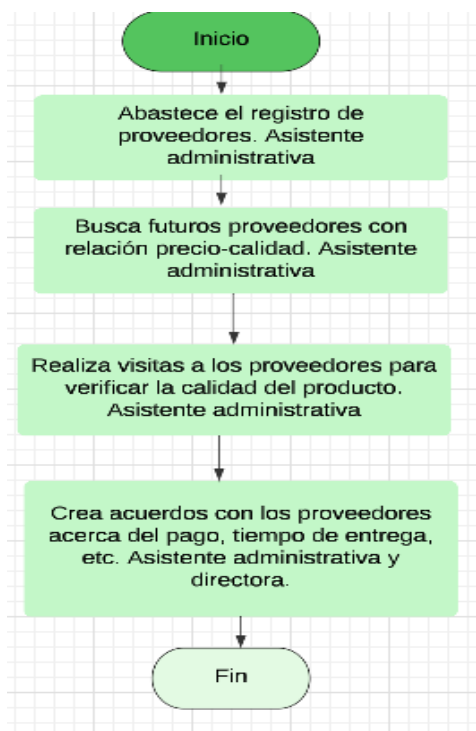
<b>Nombre del documento</b> <b>Proceso para conseguir Proveedores</b> <b>Subdepartamento: Asistente administrativa</b>		
<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	Asistente administrativa	Abastece el registro de proveedores con el fin de asegurar el abastecimiento para la institución.
2		Busca e indaga las características de futuros proveedores con relación precio-calidad.
3		Realiza visitas a los proveedores para verificar la información y calidad del producto.
4	Asistente administrativa y Directora de la Institución	Crea acuerdos con los proveedores y fija métodos de pago y tiempo de entrega en la institución.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi



Figura 28.

## Flujograma de proveedores



**Nota:** Indica la relación necesaria y búsqueda de proveedores.

## 3.2.2 Área 2: Procesos de recepción

Tabla 34

## Disponibilidad ocupacional

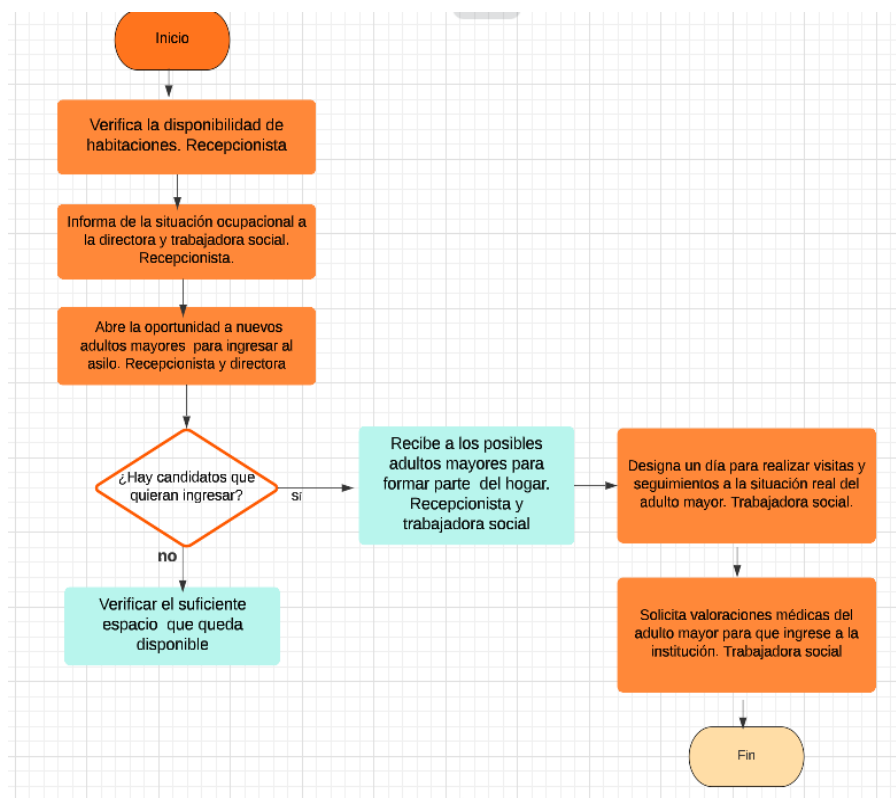
Nombre del documento		
Proceso Disponibilidad ocupacional		
Paso	Responsable	Actividad
1		Verifica disponibilidad de habitaciones en los pabellones de hombres y mujeres.
2		Informa de la situación ocupacional

	Recepcionista	a la Directora y a la Trabajadora social de la institución.
3	Recepcionista y Directora de la Institución	Abre la oportunidad a nuevos adultos mayores a ingresar al asilo.
4	Recepcionista y Trabajadora social	Recibe postulaciones y posibles candidatos para formar parte del Hogar.
5	Trabajadora social	Designa un día para realizar visitas y seguimiento para verificar la situación real del adulto mayor.
6	Trabajadora social	Solicita valoraciones médicas del adulto mayor para poder ingresar a la Institución
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

Figura 29.

## Flujograma de la disponibilidad ocupacional

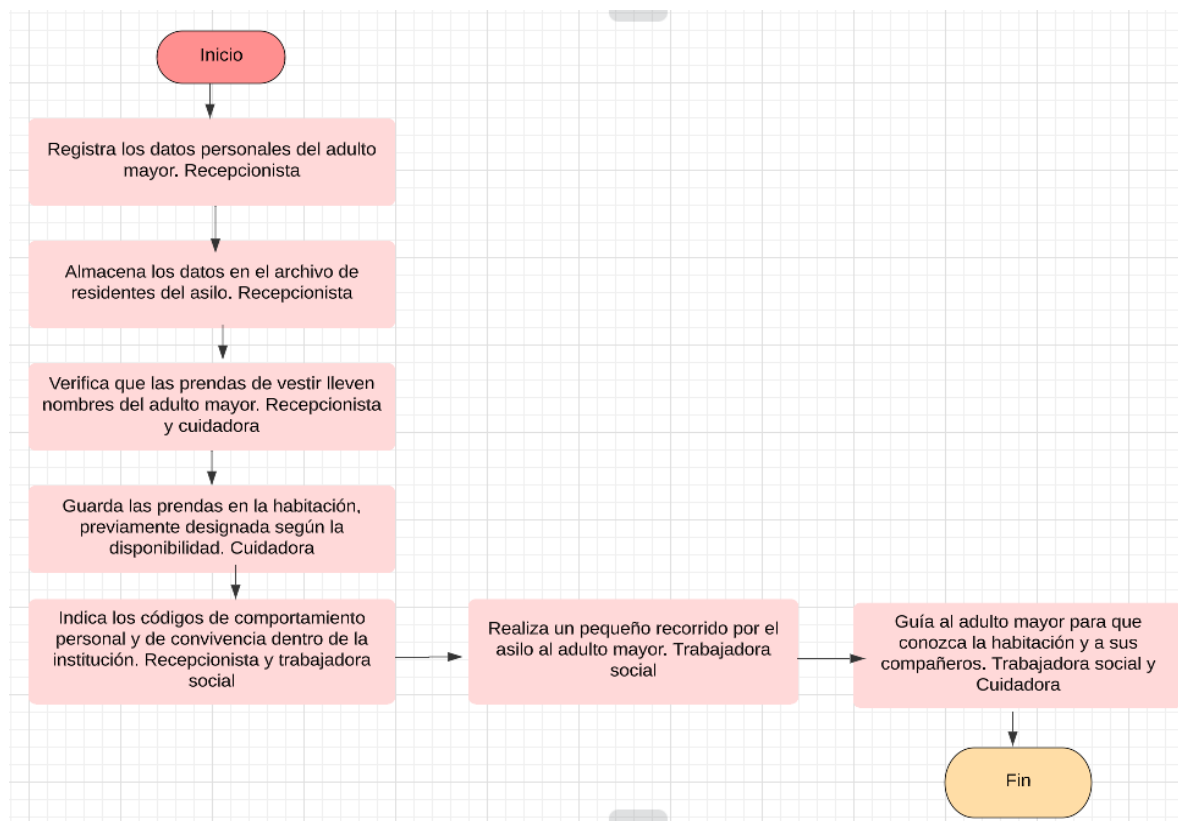


**Nota:** Representa las actividades que deben realizar las recepcionistas para verificar la disponibilidad de habitaciones

**Tabla 35***Check-in del residente*

Nombre del documento		
Proceso de Check-in o ingreso del residente		
Paso	Responsable	Actividad
1	Recepcionista	Registra los datos personales del adulto mayor. (Cédula, números de emergencia, datos familiares, valoraciones médicas, etc.)
2		Almacena los datos en el archivo de residentes de la institución indicando el día, mes y año.
3	Recepcionista y Cuidadora	Verifica que las prendas de vestir lleven los nombres y apellidos del adulto mayor.
4	Cuidadora	Guarda las prendas en la habitación, previamente designada según la disponibilidad y características necesarias.
5	Recepcionista y Trabajadora social	Indica los códigos de comportamiento personal y de convivencia dentro de la institución.
6	Trabajadora social	Realiza un pequeño recorrido por la institución para que el adulto mayor conozca su futuro hogar.
7	Trabajadora social y Cuidadora	Lo guía hacia la habitación del adulto mayor y presenta a sus compañeros con los que compartirá el cuarto, de ser el caso.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

**Figura 30.***Flujograma del check-in del residente*

**Nota.** Representa el proceso que debe realizar la recepcionista cuando ingresa un nuevo residente.

**Tabla 36***Contestar llamadas*

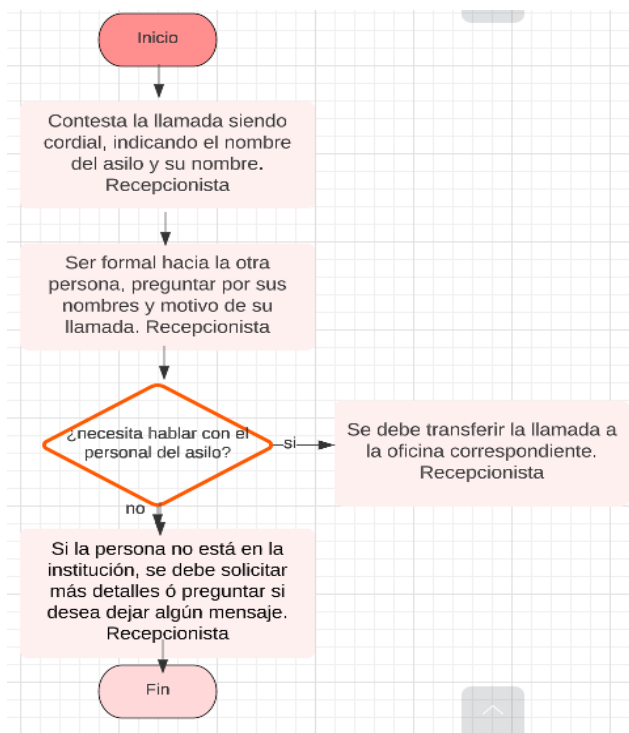
Contestar llamadas		
Paso	Responsable	Actividad
1	Recepcionista	Contesta la llamada en el siguiente orden: nombre de la institución, cordial

		saludo e indica su nombre.
2		Siempre dirigirse de manera formal hacia la otra persona y preguntar su nombre, luego, preguntar por la persona a quien desea contactar y el motivo de la llamada.
3		Si la persona a quien desea contactar está en la institución, debe transferir la llamada a su oficina.
4		Si la persona no está en la institución, deberá solicitar más detalles y preguntar si desea dejar algún mensaje y anotar para luego avisar a la persona correspondiente.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

Figura 31.

## Flujograma de contestar llamadas



**Nota:** Representa un proceso de atención al cliente para responder llamadas.

Tabla 37

## Envío de correos

Nombre del documento		
Proceso para enviar correos electrónicos		
Paso	Responsable	Actividad
1	Recepcionista	Primero verificar si el correo que se ha recibido es seguro, no abrir aquellos correos desconocidos que contienen archivos adjuntos.
2		Brindar información general y reglas de convivencia del lugar en caso que

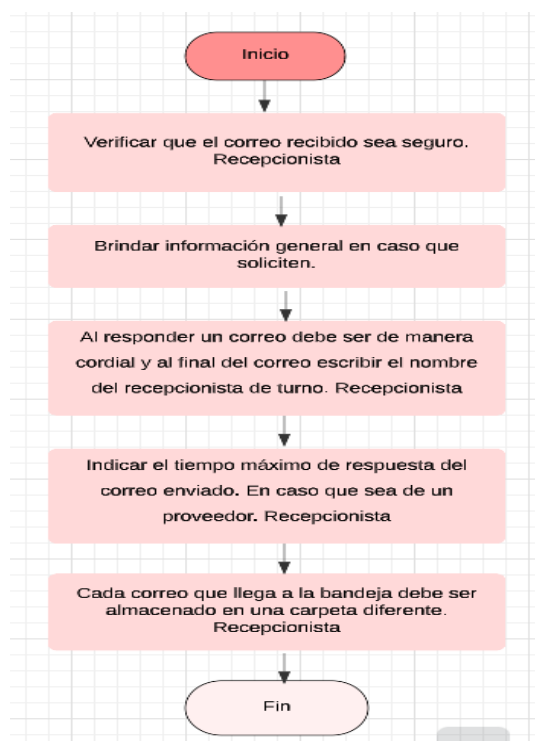
		soliciten.
3		Cada correo que se envíe debe iniciar con un saludo cordial y dirigiéndose con el nombre de quién envió el correo. También, al final del correo escribir el nombre del recepcionista de turno.
4		Siempre indicar el tiempo máximo de respuesta del correo enviado. En caso que sea de un proveedor.
5		Cada correo que llega a la bandeja debe ser almacenado en una carpeta diferente, para que facilite el seguimiento y orden del correo electrónico.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi



Figura 32.

## Flujograma de envío de correos



**Nota:** Representa un proceso que se debe considerar ante los correos.

Tabla 38

## Check-list de habitaciones

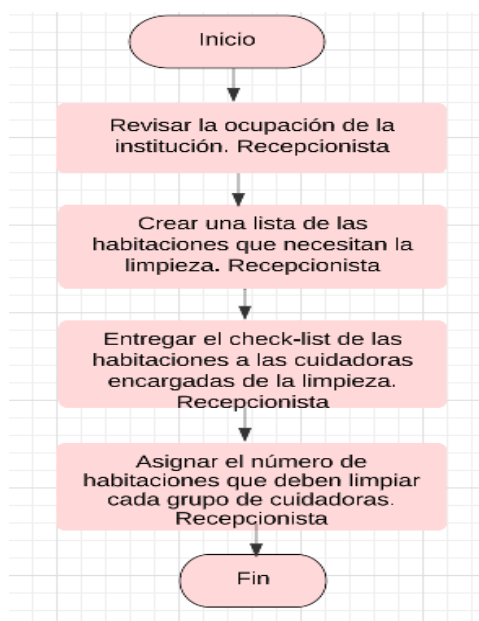
Nombre del documento		
Proceso para crear check-list de habitaciones		
Paso	Responsable	Actividad
1	Recepcionista	Revisar la ocupación de la institución.
2		Crear una lista de las habitaciones que necesitan la limpieza con mayor prioridad y luego las demás.
3		A primera hora entregar el check-list a las cuidadoras encargadas de la

		limpieza e indicar el orden de las habitaciones.
4		Asignar el número de habitaciones que deben limpiar cada grupo de cuidadoras.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

**Figura 33.**

*Flujograma del check-list de habitaciones*



**Nota:** Indica las actividades para contar con un check list de habitaciones para el personal encargado.

## Reportes que respaldan procesos en el área de recepción

**Tabla 39**

*Reporte de ocupación*

Reporte de ocupación diaria de habitaciones					
N° Habitación	Pax	Género	Ingreso	Salida	Nombre del residente
<b>Total Habitaciones ocupadas</b>					
<b>Total pax</b>					
<b>Total Hombres</b>					
<b>Total mujeres</b>					

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

### 3.2.3 Área 3: Procesos en Alimentos y bebidas

**Tabla 40**

*Producción de alimentos*

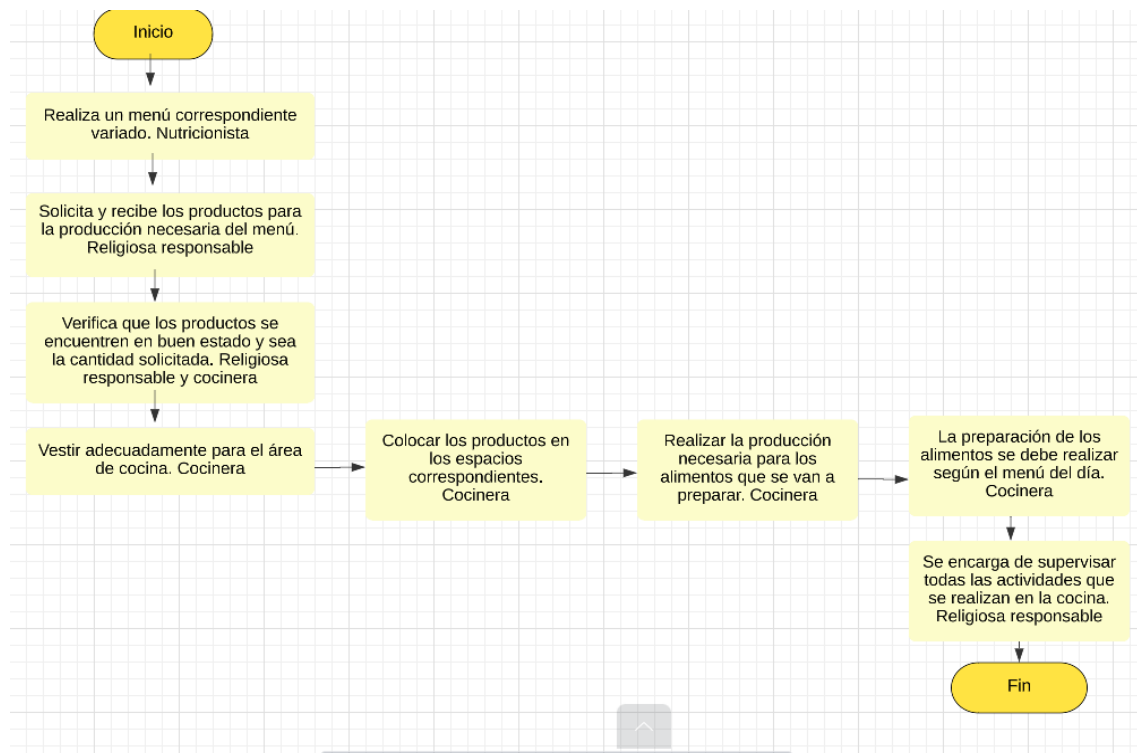
Nombre del documento		
Proceso para la preparación de alimentos		
Subdepartamento: Cocina fría / cocina caliente		
Paso	Responsable	Actividad
1		Realiza un menú correspondiente variado, de tal manera que sea para

	Nutricionista	vegetarianos, diabéticos, veganos, etc.
2	Religiosa responsable	Solicita y recibe los productos para la producción necesaria del menú.
3	Religiosa responsable y cocinera	Verifica que los productos se encuentren en buen estado y la cantidad solicitada sea la adecuada.
4	Cocinera	Vestir adecuadamente con gorro, delantal, chaqueta, pantalón. Además, en caso de mujeres con el cabello recogido, sin joyería, uñas cortadas sin pintarse.
5		Colocar los productos en los diferentes espacios correspondientes ya sea para ambiente seco o para refrigeración.
6		Realizar la producción necesaria para los alimentos que se van a preparar, para lo cual se podría porcionar por cantidades de acuerdo al menú sugerido durante la semana.
7		La preparación de los alimentos se debe realizar según el menú del día, por ello es necesario mencionar que al realizar cortes ya sea de verduras, carnes, frutas, etc.; deberían usarse diferentes tablas y utensilios correspondientes.
8	Religiosa responsable	Se encarga de supervisar todas las actividades que se realizan en la cocina y revisar que para el emplatado final las preparaciones se encuentren según las indicaciones del nutricionista.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

Figura 34.

## Flujograma de producción de alimentos



**Nota:** representa las actividades que se deben realizar para la producción de alimentos según el menú realizado por la nutricionista.

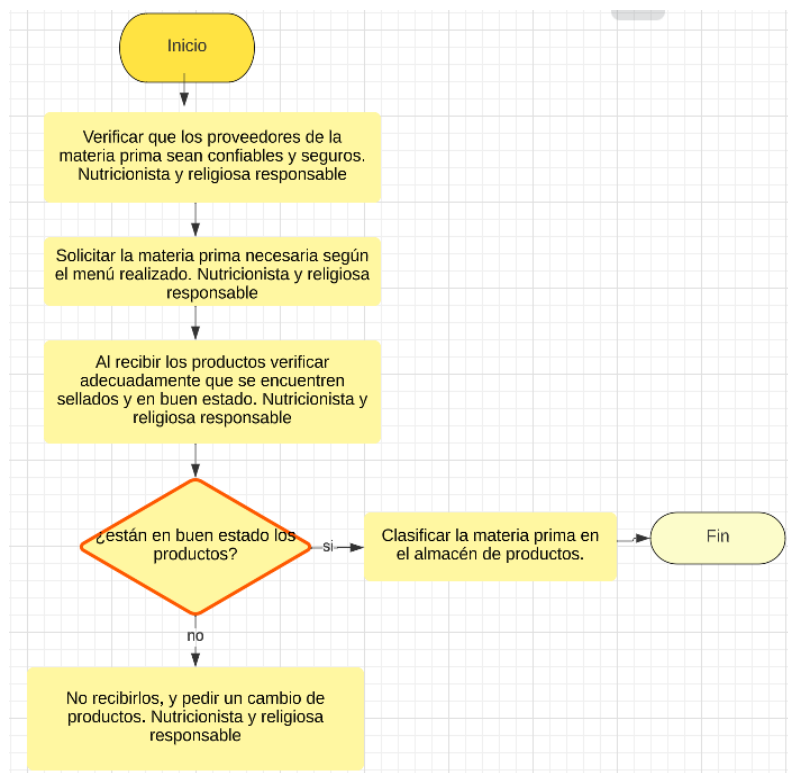
**Tabla 41***Recepción de productos*

Nombre del documento		
Proceso para recibir los productos		
Subdepartamentos: área de cocina y panadería		
Paso	Responsable	Actividad
1	Nutricionista y religiosa responsable	Verificar que los proveedores de la materia prima sean confiables y seguros en cuanto a la calidad del producto.
2		Solicitar la materia prima necesaria según el menú realizado.
3		Al recibir los productos verificar la cantidad solicitada, el sello de seguridad, fecha de elaboración, de vencimiento y también que el producto se encuentre sellado y en buen estado.
4		En caso de ver productos en mal estado, no recibirlos o pedir un cambio.
5		Clasificar la materia prima en el almacén de productos.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

Figura 35.

## Flujograma de recepción de productos



**Nota:** Indica el proceso que debe realizar al momento de recibir nuevos productos para cocina.

Tabla 42

## Producción de alimentos de repostería

Nombre del documento		
Proceso de preparación de alimentos para repostería		
Subdepartamento: Panadería/Pastelería		
Paso	Responsable	Actividad
1	Religiosa responsable	Verificar que el almacén de productos se encuentre provisto de lo necesario para la

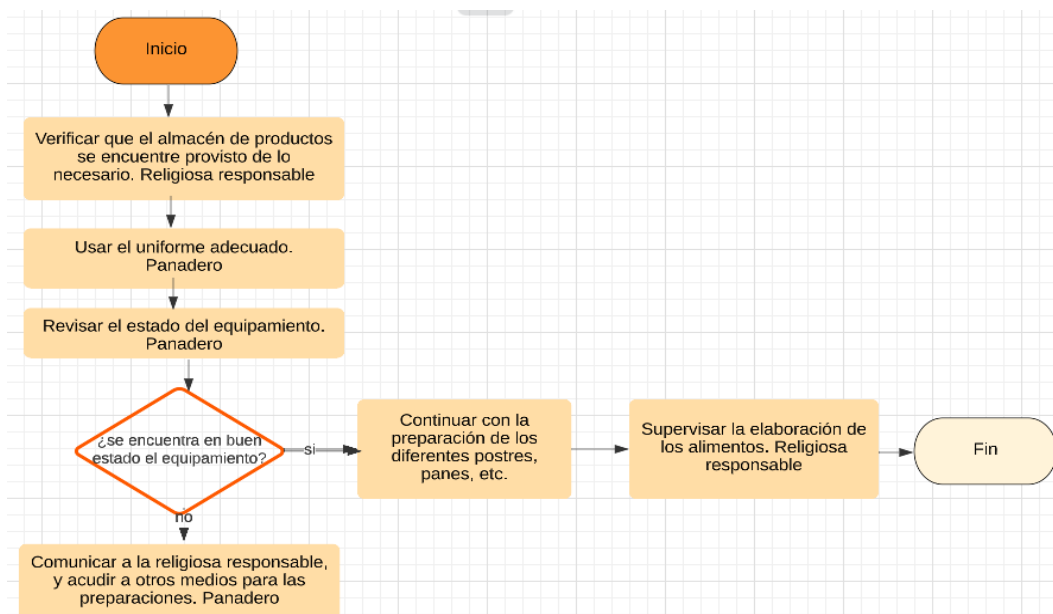
		elaboración de los alimentos.
2	Panadero	Usar el uniforme adecuado para entrar en su área de trabajo.
3		Revisar que se encuentre en buen estado todo el equipamiento a utilizar.
4		En caso de que algún utensilio o herramienta no esté apta para la preparación a realizar, comunicar a la religiosa responsable, y acudir a otros medios que se puedan usar.
5		Realizar las porciones en medidas necesarias para la preparación de los diferentes postres, panes, etc.
6		Realizar las preparaciones.
7	Religiosa responsable	Supervisar que la elaboración de los alimentos o postres se esté realizando adecuadamente.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi



Figura 36.

## Flujograma de producción de alimentos de repostería



**Nota:** Indica el proceso que debe considerar el personal de esa área, tomando en cuenta que repostería se hace más en fechas especiales.

Tabla 43

## Servicio de alimentos

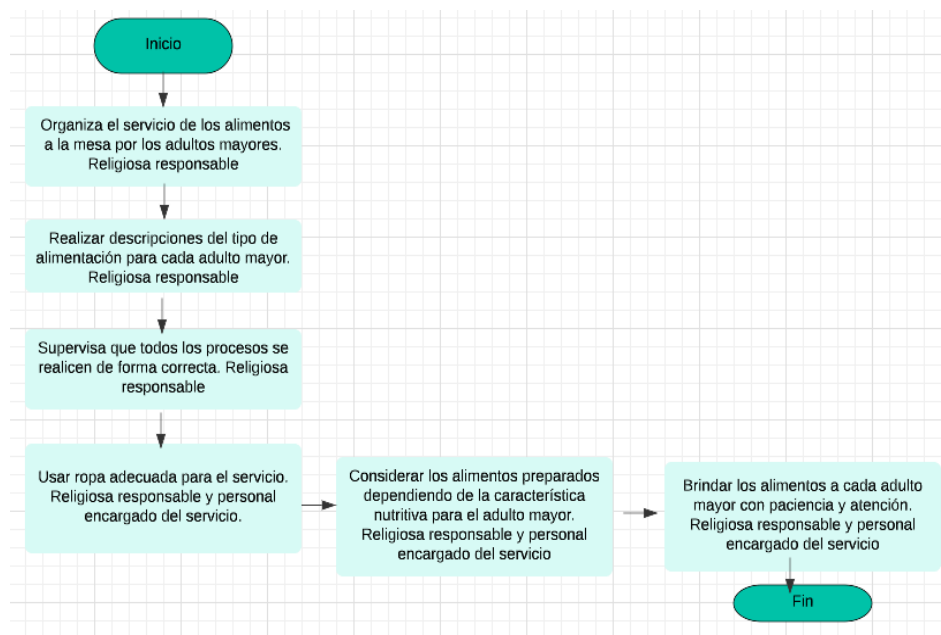
Nombre del documento		
Proceso del servicio de los alimentos		
Subdepartamento: Comedor		
Paso	Responsable	Actividad
1	Religiosa responsable	Planifica y organiza el servicio de los alimentos a la mesa puesto que algunos adultos mayores son dependientes y necesitarán ayuda por parte del personal.
		Realizar descripciones del tipo de alimentación que le corresponde a cada adulto mayor, para evitar confusiones al

		momento del servicio de alimentos.
2		Coordina y supervisa que todos los procesos se realicen de forma correcta para garantizar un buen servicio ofrecido.
3	Religiosa responsable y personal encargado del servicio	Usar ropa adecuada para el servicio.
4		Considerar la variedad de alimentos que se han preparado dependiendo de la característica del adulto mayor.
5		Asegurar que los diferentes servicios de alimentos y bebidas sean ejecutados con rapidez.
6		Brindar los alimentos a cada adulto mayor con paciencia y mucha atención según lo necesite el adulto mayor sobre todo el dependiente.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

Figura 37.

## Flujograma de servicio de alimentos



**Nota:** Indica el proceso que debe realizar el personal de servicio para brindar una mejor atención al adulto mayor.

Tabla 44

## Limpieza de cocina y comedor

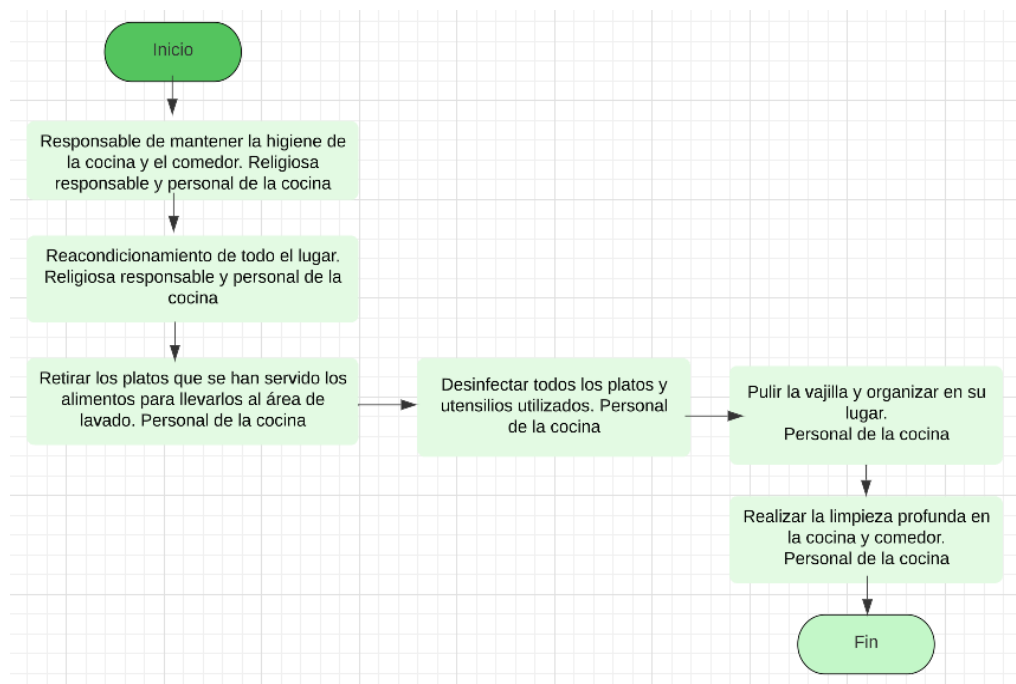
Nombre del documento		
Proceso de limpieza de la cocina y comedor		
Subdepartamento: Área de lavado		
Paso	Responsable	Actividad
1	Religiosa responsable y personal de la cocina	Responsable de mantener la higiene de la cocina y el comedor.
2		Reacondicionamiento de todo el lugar y asegurar que la cocina tenga todos los suministros que necesite para funcionar.

3	Personal de la cocina	Retirar todos los platos que se han servido los alimentos y llevarlos al área de lavado.
4		Desinfectar todos los platos y utensilios utilizados por medidas de bioseguridad e higiene, ya sea con vinagre o cloro.
5		Pulir la vajilla y organizarlos en su lugar.
6		Realizar la limpieza profunda tanto en la cocina como en el comedor, de tal manera que se desinfecte las áreas diariamente.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

Figura 38.

## Flujograma de limpieza de cocina y comedor



**Nota:** Representa las actividades que debe realizar el personal de cocina para la limpieza.

## 3.2.4 Área 4: Housekeeping

Tabla 45

## Limpieza de habitaciones

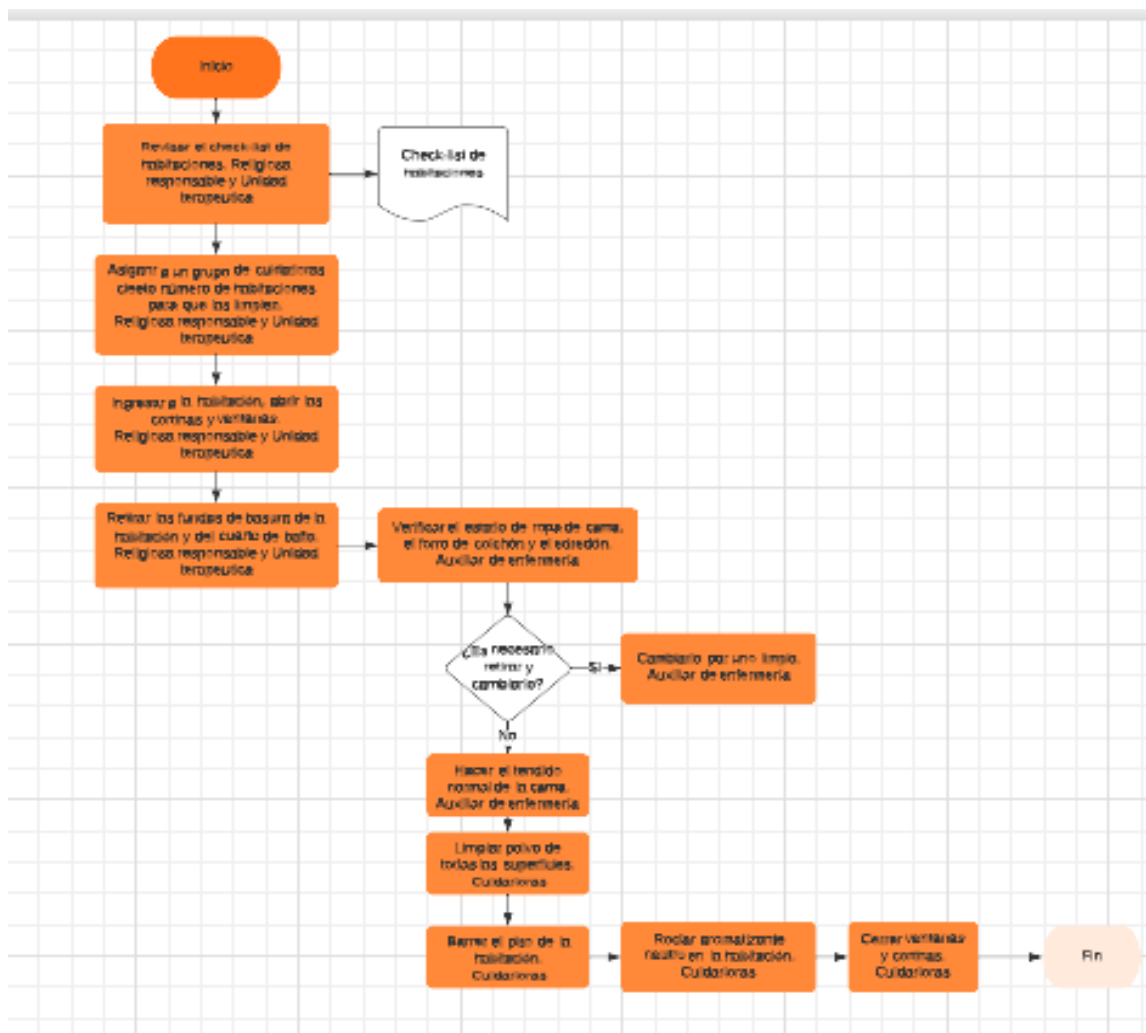
Nombre del documento		
Proceso de limpieza de habitaciones		
Paso	Responsable	Actividad
1	Religiosa responsable y Recepcionista	Revisar el check-list de habitaciones que se tiene por limpiar durante el día.
2	Religiosa responsable	Asigna a un grupo de cuidadoras que tienen que limpiar un número igual de habitaciones durante la jornada de la mañana.

3	Cuidadoras	Ingresar a la habitación y empieza a abrir las cortinas y ventanas para airear el lugar. Permanecer con la puerta abierta durante todo el proceso.	
4		Proceden a retirar las fundas de basura tanto de la habitación como del baño.	
5		Comprobar el estado de la ropa de cama, el forro de colchón y el colchón en sí. En caso de ser necesario se debe retirar y cambiar por unos nuevos.	
6		Hacer la cama en el siguiente orden: colchón, forro del colchón, sábana bajera, sábana encimera, cobija o edredón, almohada y su protector, pie de cama.	
7		Retirar la ropa sucia y llevar hacia la lavandería	
8		Limpiar el polvo de todas las superficies de la habitación con un trapo de microfibra de color blanco.	
9		Barrer el piso por debajo de todo el mobiliario, después trapear usando desinfectantes no agresivos para la salud.	
10		Finalmente se rocía aromatizante neutro y se cierran las cortinas, ventanas y puertas.	
Elaborado		Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

Figura 39.

## Flujograma de limpieza de habitaciones



**Nota:** Representa el proceso de limpieza de habitaciones que deben realizar tanto las cuidadoras como el personal de limpieza.

Tabla 46

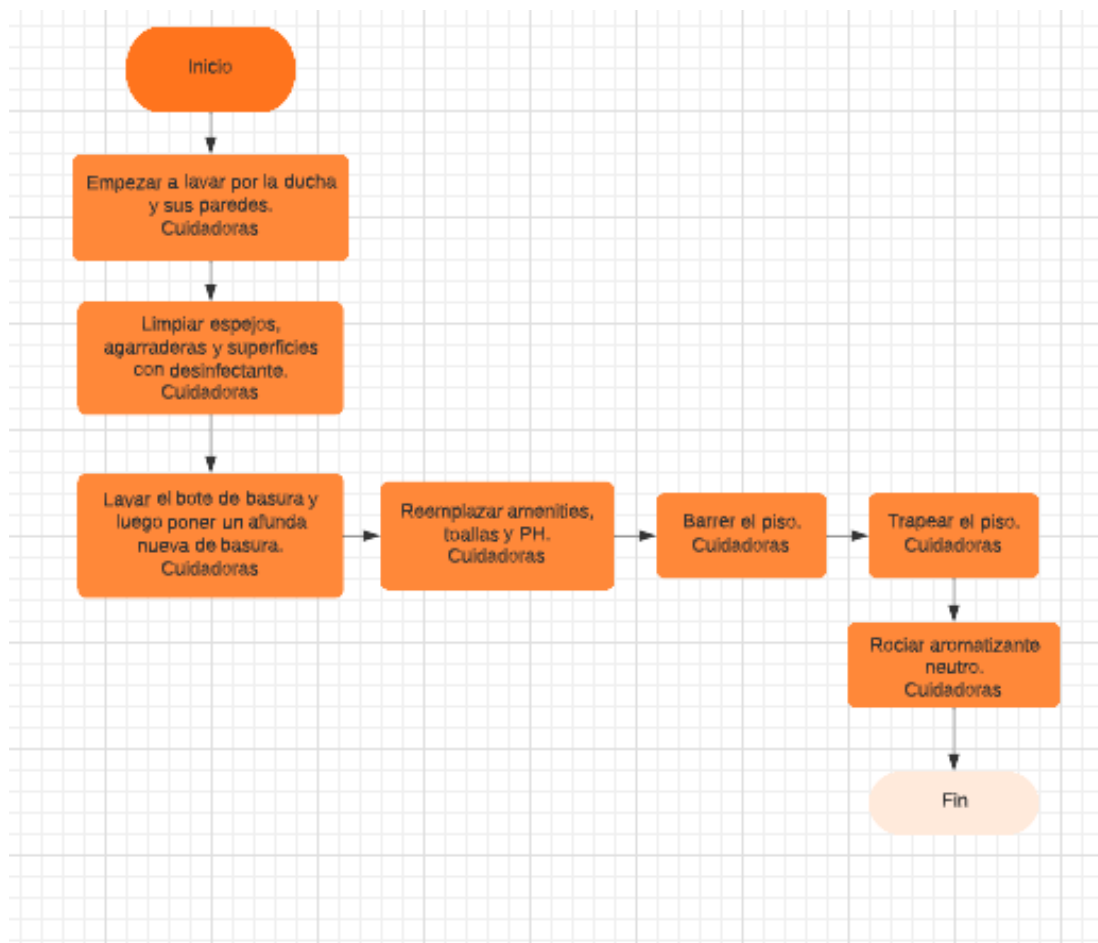
## Limpieza de baños en las habitaciones

Nombre del documento		
Proceso de limpieza de baños en las habitaciones		
Paso	Responsable	Actividades
1	Cuidadoras	Empezar por la ducha y las paredes, para ello utilizar cloro, desinfectante no agresivo, agua oxigenada, vinagre y demás.
2		Limpia los espejos, agarraderas y superficies de la misma manera con desinfectante.
3		Lavar el inodoro con abundante agua y cloro para eliminar todas las impurezas.
4		Lavar el bote de basura con agua y luego poner una funda.
5		Reemplazar los amenities, papel higiénico y toallas por unos nuevos y limpios.
6		Barrer todo el piso para luego trapear correctamente y finalizar con un poco de aromatizante neutro.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi



Figura 40.

*Flujograma de limpieza de baños en las habitaciones*

**Nota:** Representa el proceso de limpieza de los baños para las habitaciones de los adultos mayores y demás.

**Tabla 47***Reporte de daños en las habitaciones*

Nombre del documento		
Proceso reportar daños o desperfectos en las habitaciones		
Paso	Responsable	Actividades
1		Revisa el funcionamiento de cada artefacto electrónico y conectores de las habitaciones al igual que la corriente de agua del baño.
2	Cuidadora y Religiosa encargada	En caso de encontrar un daño o desperfecto llenar una ficha de reporte para presentar a la religiosa encargada y posterior a ello entregar al departamento de mantenimiento.
3	Cuidadora	Procura obtener una respuesta lo antes posible por el departamento de mantenimiento para solucionar el problema.
4		También debe dar aviso a recepción del daño o desperfecto encontrado para que se encargue de comunicar a los residentes de dicha habitación.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

## Reportes que aportan a los procesos de Housekeeping

**Tabla 48**

*Limpieza de baños públicos*

Limpieza de baños públicos		
Semana	Responsable	Firma

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

**Tabla 49**

*Reporte de habitaciones*

Reporte de Habitaciones		
<b>Fecha:</b>		
<b>Camarera/Cuidadora:</b>		
<b>N° Habitación</b>	<b>Toallas</b>	<b>Cobijas extras</b>

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

**Tabla 50***Reporte de inventario*

<b>Reporte de inventario mensual</b>			
<b>Amenities y artículos de limpieza</b>			
<b>Responsable de lavandería:</b>			
<b>Mes:</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Inicial</b>	<b>Stock</b>	<b>Faltante</b>
Jabón de manos			
Shampoo			
Papel higiénico			
Pasta dental			
Cloro			
Detergente			
Fundas de basura			
Fundas para botes de basura			
Mopas			
Paños para limpiar superficies			
Escobas			
Recogedores			
Trapeadores			

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

### 3.2.5 Área 5: Lavandería

**Tabla 51**


---

Victoria Estefanía Mejía Navarro - Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

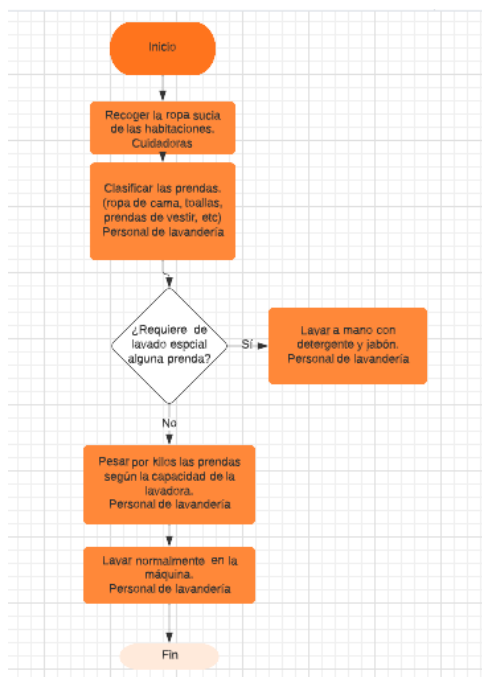
*Lavado de ropa sucia*

Nombre del documento		
Proceso de lavado de ropa sucia		
Paso	Responsable	Actividades
1	Cuidadora	Recoger la ropa de cada habitación y llevar al área de lavado.
2	Personal de lavandería	Separar y clasificar cada prenda siendo así que sea: ropa del adulto mayor, ropa de cama, de baño, de la cocina, comedor y en caso de haber uniformes del personal. Considerar la ropa de cama que deba ser lavada a mano para evitar daños.
3		Los tipos de lavado a realizar podrían ser: con agua y detergente, lavado en seco, de prendas especiales, etc.
4		Antes de colocar la ropa en la lavadora por categorías o grupos de prendas, se debe medir por kilos según sea la capacidad adecuada.
5		Colocar en la lavadora por grupo de prendas según sea el lavado a realizar.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

Figura 41.

## Flujograma de lavado de ropa sucia



**Nota:** Representa el proceso que debe realizar el personal de lavandería al momento de llevar ropa sucia para el área.

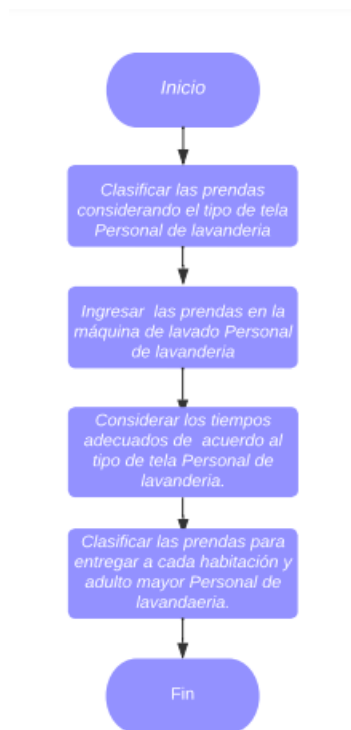
Tabla 52

## Secado de prendas

Nombre del documento		
Proceso de secado de prendas		
Paso	Responsable	Actividades
1	Personal de lavandería	Ingresar las prendas en la máquina de secado de acuerdo al peso admitido, para ello se debe considerar el tipo de material de cada prenda puesto que

		algunos no resisten altas temperaturas de calor, por ende, será mejor secarlo al aire libre u otro método.
2		Colocar un peso adecuado de la ropa para la máquina secadora.
3		Considerar diferentes tiempos de secado para la máquina puesto que serán varias prendas.
4		Revisar las prendas antes de ponerlas a secar y después de sacarlas de la secadora.
5		Clasificar las prendas, para facilitar el doblado y la diferencia de la ropa, puesto que al ser un asilo grande existirá alta demanda de prendas.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

**Figura 42.***Secado de prendas*

**Nota:** Nos indica el proceso que se debe realizar al momento de secar las prendas, puesto que, dependerá del tipo de prenda.



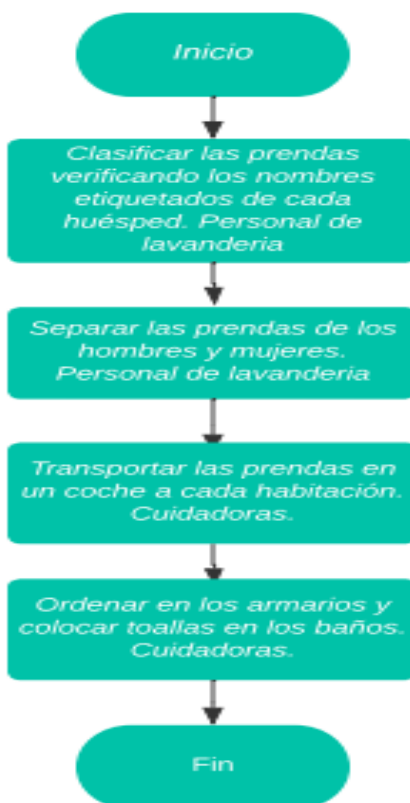
**Tabla 53***Entrega de prendas*

Nombre del documento		
Proceso de entrega de prendas		
Paso	Responsable	Actividades
1	Personal de lavandería	Luego de la clasificación y doblado de prendas, es necesario un empaque o separación de prendas ya sea de menor a tamaño como la ropa íntima y luego camisetas y ropas grandes, además de separar la ropa de cama y de comedor, etc.
2		Verificar con los nombres que poseen las prendas de vestir de los adultos mayores que pertenezcan a ellos mismos, para evitar confusiones.
3		Apilar por secciones tanto de hombres como de mujeres.
4		Separar la ropa de las diferentes áreas
5	Cuidadoras	Transportar las diferentes prendas en un coche para colocarlas en el respectivo lugar.
6		Entregar las prendas en cada una de las habitaciones de los adultos mayores.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

**Figura 43.**

*Flujograma de entrega de prendas*



**Nota:** Representa el proceso que se debe realizar para entregar las prendas correspondientes al respectivo dueño adulto mayor.

## Reportes que soportan el departamento de lavandería

**Tabla 54**

*Reporte de inventario*

Reporte de inventario mensual			
Menaje de Habitaciones			
Responsable de lavandería:			
Mes:			
Detalle	Inicial	Stock	Faltante
Toallas de mano			
Toallas de cuerpo			
Toallas de pie			
Cobijas térmicas			
Sábanas bajas			
Sábanas encimeras			
Protector de almohada			
Almohadas			
Pie de cama			
Cortinas			

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

**Tabla 55***Reporte de lavado de prendas*

Reporte diario de prendas lavadas				
<b>Fecha:</b>				
<b>Responsable de lavandería:</b>				
<b>Cantidad</b>	<b>Nombre del residente</b>	<b>Detalle</b>	<b>Estado</b>	<b>Total</b>
_____		_____		
Responsable de lavandería		Responsable de recepción		

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

### 3.2.6 Área 6: Áreas recreativas y ocio

**Tabla 56**

*Organizar actividades*

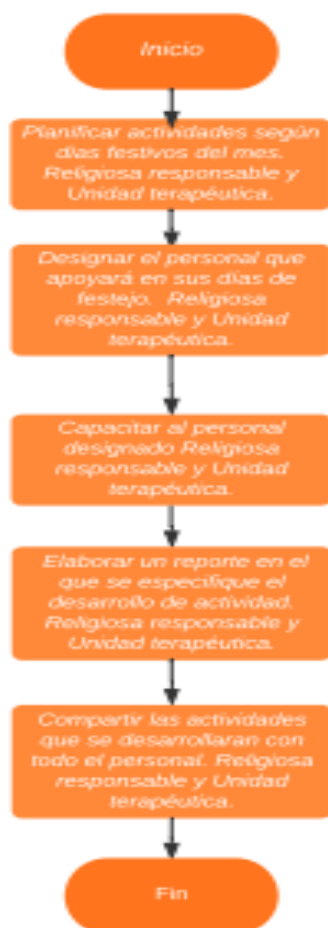
Nombre del documento		
Proceso de organización de actividades		
Paso	Responsable	Actividades
1	Religiosa responsable y Unidad Terapéutica	Planificar según las fechas del calendario sean días festivos del país, cumpleaños de un adulto mayor, visitas repentinas de diferentes personas o religiosas, entre otros.
2		Encargarse del personal que apoyará en esos días de festejo o visita, de tal manera que todos los adultos mayores puedan participar.
3		Capacitarse para llevar a cabo las actividades.
4		Revisar diferentes actividades para que puedan participar todos los adultos mayores
5		De ser necesario hacer uso de diferentes materiales que permitan un mejor ambiente en caso de festejo, además se podría incluir materiales para que el adulto mayor pueda usarlos.
6		Elaborar un reporte en el que se especifique el desarrollo de la actividad, como: hora de inicio, duración, refrigerio, hora final.

7		Compartir con anterioridad las actividades planificadas con todo el personal para recibir mayor apoyo y colaboración los días estipulados.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

**Figura 44.**

*Flujograma para organizar actividades*



**Nota:** Indica algunas actividades que debe realizar el personal encargado de esta área, para las dinámicas y tiempo recreativo con los adultos mayores.

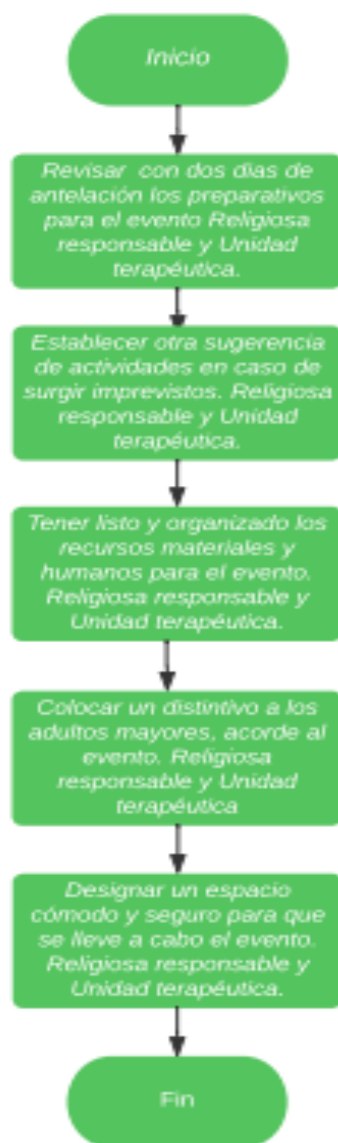
**Tabla 57***Actividades planificadas*

Nombre del documento		
Proceso para realizar las actividades planificadas		
Paso	Responsable	Actividades
1	Religiosa responsable y unidad de terapéutica	Revisar con dos días de antelación que los preparativos sean los adecuados para la fecha establecida.
2		Establecer otra sugerencia de actividades en caso de que exista algún imprevisto.
3		Tener todo lo necesario listo y organizado para el momento.
4		Contar con el personal necesario.
5		Colocar a los adultos mayores algún distintivo de festejo o que permita hacerles partícipes de las actividades.
6		Asignar un espacio cómodo y seguro donde se llevará a cabo las diferentes actividades
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi



Figura 45.

*Flujograma de Actividades planificadas*

**Nota:** Indica las actividades a realizarse según una planificación con anterioridad.

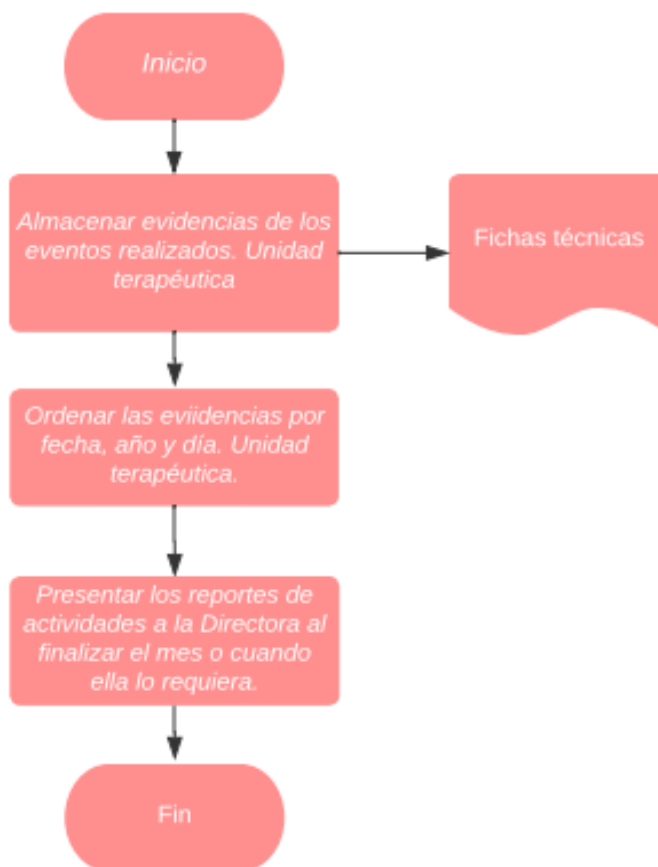
**Tabla 58***Presentación de informes de actividades*

Nombre del documento		
Proceso para presentar informes de actividades		
Paso	Responsable	Actividades
1	Unidad de terapéutica	Almacenar evidencias de los eventos realizados, ya sea con fotografías o documentos adjuntos.
2		Todos los eventos y actividades que se han realizado durante un mes, deben estar archivados por día, fecha y año.
3		Presentar los reportes de actividades a la Directora de la institución al finalizar el mes o cuando ella lo requiera.
Elaborado	Revisado	Aprobado

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

**Figura 46.**

*Flujograma de presentación de informes de actividades*



**Nota:** Representa que las actividades dinámicas deben tener evidencias las cuales deberán ser reportadas a la directora.

## Ficha técnica que aportan en la planificación de actividades

**Tabla 59**

*Ficha técnica*

FICHA TÉCNICA	
Fecha:	
Nombre de la actividad	
Descripción de la propuesta	
Tiempo promedio de duración de la actividad	
Lugares de realización	
Segmento de mercado al que va dirigido	
Recursos materiales y tecnológicos a utilizar	
Recursos humanos indispensables para su desarrollo	
Total de animadores requeridos en su ejecución	
Coordinaciones necesarias para su desarrollo	
Ambientación y escenografía	
Cantidad de premios y forma de premiación	
Observaciones generales	

**Nota.** Autoras: Victoria Estefanía Mejía Navarro, Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

## Conclusiones

Mediante este proyecto, se pudo conocer la carencia de formatos de procesos en los departamentos de: administración, recepción, alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería y en el área de actividades recreativas. Por ello, se vio la necesidad de crear los formatos y adicional a ello se elaboró reportes que serán de utilidad para respaldar los procesos a realizar.

Además, se pudo conocer que los colaboradores de la institución han sido capaces de realizar sus actividades mecánicamente durante mucho tiempo, ahora con la posible implementación de estos formatos de procesos planteados, será mucho más eficiente y práctico sus labores diarias. Puesto que, son de fácil comprensión y accesibles.

En relación con el Guía técnica del MIES, se considera que cumple satisfactoriamente con la mayoría de requisitos y, por lo tanto, es una institución que actúa con buenos fundamentos y políticas otorgadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Con la ayuda de este proyecto de tesis se ha logrado incursionar en un tipo diferente de alojamiento, pero con varias similitudes al de un establecimiento hotelero. Este ha sido un medio para poder conocer nuevos procesos y servicios que puede ofertar un alojamiento para un target específico, es decir, la tercera edad. Además, es necesario mencionar que el uso de manuales escritos e impresos serán siempre un ayuda adicional para los colaboradores, ese fue uno de los motivos por lo que se realizó este proyecto de tesis.

Con base en ello, se puede decir que los conocimientos adquiridos durante la carrera se han puesto en práctica mediante los diferentes procesos que se han considerado a mejorar dentro de las áreas mencionadas y por ende el personal de las diferentes áreas lo puedan poner en práctica.

### **Recomendaciones**

En primer lugar, el uso y manejo de los diferentes procesos que se detallan en el capítulo 3 pueden ser utilizados con el fin de agilizar los procesos y facilitar la comprensión de los colaboradores de las áreas involucradas. También, es totalmente opcional el uso de ellos en el centro geriátrico.

Los formatos de procesos, se recomienda que sean impresos una vez que haya pasado por la aprobación de la Directora de centro geriátrico, estos formatos funcionan como una herramienta de ayuda interna y para llevar un control de procesos y actividades que se susciten en cada departamento.

Tomar en consideración que el uso de los formatos será de responsabilidad de cada representante departamental, por ello se requiere conocer muy bien de los procesos para asegurarse de que es capaz de manejar y a su vez pasar esa información a los colaboradores bajo su mando, también se recomienda firmar el formato o reporte que vaya a utilizar para que sea una forma de respaldo de su departamento.

Se debe mejorar la atención al cliente en el área de recepción, considerando que el personal que forma parte establezca procesos para recibir a los visitantes de una mejor manera e incluso otros procesos que se deberían mejorar para beneficio del asilo.

## Referencias

- American Psychological Association. (2020). *Guía Normas APA 7a*. Edición  
apa.org.[https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-  
edicion.pdf](https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf)
- Arévalo, D. X., Game, C. I., Padilla, C. P. y Wong, N. I. (9 de abril de 2020). Predictores de  
satisfacción con la calidad de vida en adultos mayores de Ecuador. *Revista  
Espacios*. [http://revistaespacios.com/  
a20v41n12/20411210.html](http://revistaespacios.com/a20v41n12/20411210.html)
- Argudo Yuquilema, M. I. (2008). *Universidad Internacional SEK. Trabajo de fin de carrera  
Centro-hogar geriátrico para el cuidado y desarrollo de las personas de la tercera edad*.  
[Trabajo de grado, Universidad central SEK del Ecuador].  
[https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/237/1/  
Centro%20Hogar%20Geriatrico.pdf](https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/237/1/Centro%20Hogar%20Geriatrico.pdf)
- Calle, M., Lazo, A. y Granados, M. (2018). *Gestión del sector alojamiento-hotel*.  
[http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14366/1/Cap.7-  
Gesti%C3%B3n%20en%20el%20departamento%20de%20ama%20de%20laves%20.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14366/1/Cap.7-Gesti%C3%B3n%20en%20el%20departamento%20de%20ama%20de%20laves%20.pdf)
- Córdova, V. V. (2011). *Apoyos, servicios y calidad de vida en centros residenciales chilenos  
para personas con discapacidad intelectual [Recurso electrónico: PDF]* (Vol. 288).  
Universidad de Salamanca. [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/66/  
/110633/  
DPETP\\_Vega\\_Cordova\\_C\\_Apoyos\\_servicios.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/66/110633/DPETP_Vega_Cordova_C_Apoyos_servicios.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De la Serna, I. (2003). *La Vejez Desconocida: una mirada desde la biología a la cultura*.  
Ediciones Díaz de Santos.
- Domínguez Suárez Mayra. (3 de febrero de 2011). *Gestión por procesos en el área de  
alojamiento hotelero*. Cuba. [https://www.gestiopolis.com/gestion-  
por-proceso-en-el-](https://www.gestiopolis.com/gestion-por-proceso-en-el-)

area-de-alojamiento-hotelero-cuba/

EQA. (s.f.) UNE 158101-Centros residenciales. <https://eqa.es/certificacion-sistemas/une-158101#:~:text=La%20Norma%20UNE%20158101%20establece,de%20la%20prestaci%C3%B3n%20del%20servicio.>

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad. (s.f.). Líneas de investigación. Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.

Fernández Muñoz, J. N. (2011). *Guía de centros residenciales para personas mayores en situación de dependencia*. Oiss. [https://oiss.org/wp-content/uploads/2000/01/GUIA\\_DE\\_RESIDENCIAS\\_Prog-lb-def-.pdf](https://oiss.org/wp-content/uploads/2000/01/GUIA_DE_RESIDENCIAS_Prog-lb-def-.pdf)

Guerra Martín, M. D., y Ramírez Fernández, M. I. (2021-02-08). Calidad asistencial en la atención prestada a los ancianos en los centros residenciales. *Gerokomos*. [https://scielo.iicsii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1134-928X2020000500232](https://scielo.iicsii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2020000500232)

Huachichullca Barrera, M.F., y Morocho Yari, M.P. (2019-07-10). Plan de mejora de servicios en centros residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca [tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/32973>

Instituto Nacional Sobre el Envejecimiento. (2017). Establecimientos residenciales, centros de vida asistida y asilos de ancianos. *NIA*. <https://www.nia.nih.gov/espanol/establecimientos-residenciales-centros-vida-asistida-asilos-ancianos>

Márquez González, M., y López Martínez, J. (2010). *Cuidando más allá del domicilio: el papel de la familia en los centros residenciales y el cuidado colaborativo*. Repositorio institucional <http://hdl.handle.net/10637/3296>

Martínez Fernández, R. (2017). La calidad integrada: Análisis de la implantación de sistemas



de gestión de la calidad en residencias de personas mayores en España [tesis doctoral, Universidad Pablo de Olavide]. <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/4819/martinez-fernandez-tesis-16-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mejía Fajardo, W. P. (2017). El cuidado del adulto mayor en los centros gerontológicos, Cristo Rey y Abuelitos en Acción. [tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/28583>

Melania Asmann, C. (2015). La Hospitalidad en los Servicios de Salud de Calidad para la Tercera Edad Estudio de Caso: Hogar Rozman [tesis de pregrado, Universidad de Belgrano]. <http://repositorio.ub.edu.ar/handle/123456789/8217>

Mestres Soler, J. R. (1995). Técnicas de gestión y dirección hotelera. Ediciones gestión 2000, S.A.

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2013-2014). *Guía operativa del modelo de atención y gestión de centros del buen vivir para el adulto mayor*. <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/GUIA-PAM-RESIDENCIAL.pdf> Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018). *Norma técnica para la implementación y prestación de servicios gerontológicos de: Centros Gerontológicos Residenciales*. <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2018/12/Norma-T%C3%A9cnica-para-Centros-Residenciales.pdf>

Ministerio de turismo. (2015). *Manual de aplicación del reglamento de alojamiento turístico*. <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Turismo-Manual-del-Reglamento-de-Alojamiento-Turistico.pdf>

Proaño Santos, D. (22 de diciembre de 2015). Residencias Asistidas para la tercera Edad Proyecto Integrador [tesis de pregrado, Universidad San Francisco de Quito]. <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/5664/1/122951.pdf>

- Sánchez Pérez, D. O. (2012). Proyecto de mejoramiento de la calidad de vida del adulto mayor residente en la fundación Hogar Geriátrico Luz de Esperanza (FUNDELUZ) [tesis de grado, Universidad Industrial de Santander]. <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2012/144348.pdf>
- Sangri Pinto, V. (2008). La industria de la hospitalidad y su relación con el cuidado de las personas mayores. *HE*, (13), 81–92. <https://revistas.up.edu.mx/ESDAI/article/view/1424>
- 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>
- Ulacia, Z. (2010). Servicio y Hospitalidad. Texto Docente. CETUR- Universidad de La Habana. Cuba. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2014/04/gestion-servicio.pdf>
- Vera Torres, A. V. (2016). Propuesta de gestión hotelera y hospitalaria para centros geriátricos públicos; aplicado al hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca [ tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/2340>

## Anexos

### Anexo A Diseño Aprobado por el concejo Directivo de la Facultad

ANA LUCIA SERRANO LOPEZ  
 Firmado digitalmente por ANA LUCIA SERRANO LOPEZ  
 Fecha: 2022.06.29 13:59:26 -05'00'  
 Aprobado por el Consejo Directivo  
 29 de junio de 2022



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**  
**CARRERA DE HOTELERÍA**

**PROPUESTA DE UN MANUAL OPERATIVO HOTELERO EN LOS CENTROS GERIÁTRICOS: CASO HOGAR CRISTO REY EN LA CIUDAD DE CUENCA**

**Línea de Investigación:** Emprendimiento, gestión de empresas, contabilidad y finanzas en el ámbito turístico, de hospitalidad, alimentos y bebidas

**Proyecto de intervención previo a la obtención del título de:**  
 Licenciado en Hotelería

#### **Autoras**

Victoria Estefanía Mejía Navarro  
 Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

#### **Tutora**

Mgt. María Isabel Eljuri  
**CUENCA-ECUADOR**

**Título del proyecto de intervención**

Propuesta de un modelo de gestión hotelera en los centros geriátricos: caso Hogar Cristo Rey en la ciudad de Cuenca

**Nombre del estudiante / correo electrónico**

Victoria Estefanía Mejía Navarro (victoria3stefania@gmail.com)

Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi (thaly11sanchez@gmail.com)

**Resumen del proyecto de intervención**

Según la Organización de las Naciones Unidas (2018) considera anciano o adulto mayor a toda persona mayor de 65 años en países desarrollados y de 60 años a personas en países en vías de desarrollo, mediante esta definición, se entiende que en un centro geriátrico se encontrarán en su mayoría personas a partir de dicha edad y, por tanto, los centros geriátricos deben comprometerse con su cuidado y atención.

En la actualidad, existe una gran oferta de establecimientos hoteleros para los diferentes segmentos de mercado; sin embargo, dentro de esta oferta, los productos dirigidos al adulto mayor son casi nulos en la ciudad y, lo más cercano a un establecimiento hotelero para este tipo de huésped son los centros geriátricos que, de una u otra manera, buscan cubrir esta necesidad.

En la Hotelería y en los centros geriátricos el eje primordial es la hospitalidad y el buen trato y/o servicio para quienes lo reciben y trabajan en ello, este proyecto de intervención pretende estudiar la gestión que se ejecuta en el centro geriátrico Hogar Cristo Rey para luego, con este estudio, crear un análisis de la gestión hotelera basado en procesos operativos y proponer mejoras en cada una de las áreas que tengan relación con la rama de la hotelería. Para ello, se considerará algunos documentos importantes entre ellos el propuesto por el MIES para los centros geriátricos que deben ser cumplidos; también tendrá como base un manual de alojamiento propuesto por el Ministerio de Turismo.

El objetivo general perseguido, se basa en la propuesta de un manual operativo hotelero en los

centros geriátricos: caso Hogar Cristo Rey. Con base en este, se desglosan algunos objetivos específicos, realizables y breves que serán nuestra guía para llevar a cabo este proyecto de intervención de manera correcta.

Para empezar, se identificará aspectos en común y diferencias entre un establecimiento de alojamiento y un centro geriátrico, con el fin de establecer puntos en común para su posterior propuesta, luego se realizará un análisis del funcionamiento de la gestión hotelera desde la metodología de procesos en el Hogar Cristo Rey de la ciudad de Cuenca y, con base en el diagnóstico, proponer un manual operativo hotelero para el mismo.

Con respecto a la metodología y procedimientos que se realizarán para llevar a cabo la propuesta, se han considerado los siguientes: investigación y observación participante, entrevistas, encuestas, análisis operativo y de servicio, análisis de documentos y textos, apuntes; para hacer uso de teorías sobre los servicios, la calidad y procesos hoteleros.

Además de lo ya mencionado, se nos ha permitido realizar un voluntariado para involucrarnos con el centro geriátrico de estudio y se ha demostrado un gran apoyo por parte de las autoridades.

### **Planteamiento de proyecto de intervención**

Con base en la información recaudada sobre la demanda de adultos mayores que existen en el Ecuador se han realizado varios estudios, de los cuales se menciona el estudio que se llevó a cabo en las provincias de Guayas, Azuay y Pichincha realizada durante el segundo semestre del año 2017 que fue publicado por la Revista Espacios; según este artículo las cifras poblacionales del Instituto de Estadísticas y Censos INEC de 2019, estas provincias alojan 49,38% de personas mayores a los 60 años en Ecuador” por tanto, se puede decir que en estas tres provincias se debería considerar una alta oferta de centros geriátricos para que cubra todas las necesidades de ese segmento poblacional.

Sin embargo, en su mayoría las personas que forman parte de este rango de edad de adulto mayor carecen de recursos o posibilidades de ingresar a uno de estos establecimientos, las causas de esto son: situación económica, falta de apoyo por parte de familiares, falta de información e incluso falta de oferta.

Por lo mencionado anteriormente se pretende realizar la propuesta de un manual operativo hotelero para el centro geriátrico Hogar Cristo Rey que responde a la necesidad de mejora y optimización de procesos en las áreas de administración, recepción, alimentos y bebidas, housekeeping, lavandería y el área de entretenimiento; la aplicación de este permitirá el crecimiento, control y desarrollo de las actividades del establecimiento para brindar una mejor estadía al adulto mayor; también se trata de posicionar la vejez con un estilo de vida adecuado, realizar ejercicios físicos, seguridad y participación activa en diferentes actividades, complementando con los servicios que brindan en el centro geriátrico tratando que los adultos mayores mantengan una buena autoestima.

## Revisión bibliográfica

En este apartado se van a señalar las obras pertinentes que tienen relación con el proyecto de intervención que se propone en este diseño, basado en el contexto ecuatoriano:

En la obra de Asmann (2015) intitulada *La hospitalidad en los servicios de salud de calidad para la tercera edad estudio de caso: Hogar Rozman*, se presentan conceptos sobre hospitalidad y hotelería que serán considerados para este proyecto.

Existen varias definiciones de residencia para adultos, en nuestra investigación nos guiamos por la definición que prescribe Fernández (s.f.) *Guía de centros residenciales para personas mayores en situación de dependencia*, en ella garantiza sus derechos y el respeto a los valores individuales, centro social o sociosanitario para las personas mayores a quienes se les ofrece atención integral y servicios continuados de carácter personal, social y sanitario en función de la situación de dependencia. Las definiciones que presenta este artículo han sido validadas tanto nacionalmente como internacionalmente.

En Ecuador se ha elaborado un documento publicado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (2018) denominado *Norma técnica para la implementación de prestación de servicios gerontológicos* en él se puede visualizar cada detalle referente a las características de los centros para adultos mayores. Para recaudar más información sobre este tema, hemos revisado el proyecto de intervención de Huachichullca Barrera y Morocho Yari (2019) intitulado *Plan de mejora de servicios en centros residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca*, mismo que nos demuestra que una vez ya identificados los puntos débiles de los centros gerontológicos se puede proponer cambios o mejoras para procesos administrativos y operacionales.

Con base en nuestros objetivos también se revisará los artículos del MIES (2014) denominado *Guía operativa del modelo de atención y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor* en el que se puede identificar los requisitos que deben ser cumplidos por los centros geriátricos para alcanzar la inclusión, participación social, protección social, atención y cuidado.

Es importante considerar que el documento presentado por Sangri Pinto (2008) *La industria de la hospitalidad y su relación con el cuidado de las personas mayores* nos habla de cómo era visto

el adulto mayor en las sociedades antiguas, su importancia en años anteriores, el cuidado que ellos necesitan siendo adultos mayores dependientes o independientes.

Según De la Serna (2003) en su libro *La vejez desconocida: una mirada desde la biología a la cultura*, menciona al envejecimiento desde otras épocas atendiendo a factores médicos, sociales, económicos, culturales; realiza un análisis de los cambios cognitivos, de personalidad y afrontamiento de los conflictos en el momento de la vida que presentan los adultos mayores considerados a partir de los 65 años de edad, donde empieza su vejez.

La gestión hotelera también puede ser objeto de estudio desde otro punto de vista, así lo demuestra Ulacia Oviedo (s.f.) en su artículo *Preceptos de la gestión del servicio en la gestión hotelera* donde indica que la naturaleza del servicio es la iniciativa para conducirnos a la gestión hotelera y asumir esa responsabilidad.

Al relacionar este proyecto con la hotelería se tendrá como referencia el *Reglamento de alojamiento turístico* expuesto por el Ministerio de Turismo (2016) en donde nos permitirá tomar conceptos y términos de alojamiento, a su vez las recomendaciones que se deben considerar para los diferentes tipos de establecimientos, además nos guiará para analizar la relación que mantiene con un centro geriátrico en cuanto a los servicios y diferentes aspectos para una mejor atención al cliente.

La norma UNE 158101 evalúa cuatro aspectos muy importantes de los centros residenciales, estos son: acogida, atención especializada, hostelería y transporte; por medio de esta norma nos damos cuenta que existen fundamentos para relacionar la gestión basada en procesos hoteleros y la gestión en centros residenciales.

En la publicación de Domínguez Suárez (2011) denominada *Gestión por procesos en el área de alojamiento hotelero* se visualiza algunos departamentos o áreas en los que es posible aplicar la gestión y nos permite tener un conocimiento general del alcance que tiene el desarrollo de esta propuesta.

Además, debemos mencionar que dentro de un centro residencial es necesario considerar algunos aspectos en la infraestructura para brindar adecuados servicios al adulto mayor, lo cual se detalla específicamente en el trabajo de titulación de Proaño Santos (2015) *Residencias Asistidas para la Tercera Edad*.

Según Mestres Soler (1995) en su libro *Técnicas de gestión y dirección hotelera* manifiesta que



en base a un análisis del funcionamiento de las áreas funcionales, operacionales y gerenciales da a conocer técnicas claves que ayudan a conseguir una eficaz prestación de servicios y propiciar un adecuado control económico para un positivo funcionamiento en empresas hoteleras.

## **Objetivos, metas, transparencia de resultados e impactos**

### **Objetivo general:**

Proponer un manual operativo hotelero en los centros geriátricos caso: Hogar Cristo Rey.

### **Objetivos específicos:**

1. Identificar puntos en común y diferencias entre un establecimiento de alojamiento y un centro geriátrico.
2. Analizar la gestión hotelera en el Hogar Cristo Rey desde la metodología de procesos.
3. Presentar un manual operativo hotelero para el Hogar Cristo Rey.

### **Metas**

El resultado práctico del presente proyecto consistirá en presentar un manual operativo hotelero para el centro geriátrico Hogar Cristo Rey, mismo que contribuirá positivamente a los procesos administrativos y de alojamiento del establecimiento de tal manera que los adultos mayores reciban un mejor servicio durante su permanencia.

### **Transferencia de resultados**

El principal medio de difusión para los resultados de nuestro proyecto de intervención será entregado a las autoridades del centro geriátrico Hogar Cristo Rey, quienes podrán utilizar esta propuesta si lo creen conveniente u optar por acoplarlo a su sistema.

En segunda instancia, el Centro de Documentación Juan Bautista, el cual estará a disposición para personas interesadas en el tema.

### **Impactos**

Este trabajo a desarrollar presenta dos impactos, uno de ellos es de carácter social por el motivo que este será un manual operativo hotelero que podrá ser aplicado en las áreas designadas y será utilizado por los colaboradores y personal en general del centro, ayudará a brindar mejor comodidad y seguridad a los adultos mayores para presentar beneficios.

El siguiente impacto es el administrativo debido a que se pretende realizar mejoras y optimización en los procesos operativos del establecimiento.

### **Técnicas de trabajo**

Para llevar a cabo este proyecto de intervención se utilizará la metodología cualitativa mediante la investigación y observación participante en la que se realizará entrevistas al personal que forma parte del área y algunos residentes del hogar que nos compartan sus experiencias para brindar mejores alternativas según sus necesidades; además se nos ha permitido realizar un voluntariado para involucrarnos con el centro geriátrico Hogar Cristo Rey y nos han demostrado un gran apoyo por parte de las autoridades.

También otros procedimientos que se realizarán son el análisis operativo y de servicio, análisis de documentos y textos, encuestas, apuntes; con el fin de hacer uso de conceptos y teorías sobre los servicios, la calidad y procesos hoteleros.

### **Bibliografía**

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

Arévalo, D. X., Game, C. I., Padilla, C. P. y Wong, N. I. (9 de abril de 2020). Predictores de satisfacción con la calidad de vida en adultos mayores de Ecuador. *Revista Espacios*. <http://revistaespacios.com/a20v41n12/20411210.html>

Argudo Yuquilema, M. I. (2008). *Universidad Internacional SEK. Trabajo de fin de carrera Centro-hogar geriátrico para el cuidado y desarrollo de las personas de la tercera edad*. [Trabajo de grado, Universidad central SEK del Ecuador]. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/237/1/Centro%20Hogar%20Geriatrico.pdf>

- Calle, M., Lazo, A. y Granados, M. (2018). *Gestión del sector alojamiento-hotel*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14366/1/Cap.7-Gesti%C3%B3n%20en%20el%20departamento%20de%20ama%20de%20laves%20.pdf>
- Córdova, V. V. (2011). *Apoyos, servicios y calidad de vida en centros residenciales chilenos para personas con discapacidad intelectual [Recurso electrónico: PDF]* (Vol. 288). Universidad de Salamanca. [https://gedos.usal.es/bitstream/handle/10366/6/110633/DPETP\\_Vega\\_Cordova\\_C\\_Apoyos\\_servicios.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gedos.usal.es/bitstream/handle/10366/6/110633/DPETP_Vega_Cordova_C_Apoyos_servicios.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De la Serna, I. (2003). *La Vejez Desconocida: una mirada desde la biología a la cultura*. Ediciones Díaz de Santos.
- Domínguez Suárez Mayra. (3 de febrero de 2011). *Gestión por procesos en el área de alojamiento hotelero*. Cuba. <https://www.gestiopolis.com/gestion-por-proceso-en-el-area-de-alojamiento-hotelero-cuba/>
- EQA. (s.f.) UNE 158101-Centros residenciales. <https://eqa.es/certificacion-sistema/une-158101#:~:text=La%20Norma%20UNE%20158101%20establece,de%20la%20prestaci%C3%B3n%20del%20servicio.>
- Facultad de Ciencias de la Hospitalidad. (s.f.). *Líneas de investigación*. Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.
- Fernández Muñoz, J. N. (2011). *Guía de centros residenciales para personas mayores en situación de dependencia*. Oiss. [https://oiss.org/wp-content/uploads/2000/01/GUIA\\_DE\\_RESIDENCIAS\\_Prog-lb-def-.pdf](https://oiss.org/wp-content/uploads/2000/01/GUIA_DE_RESIDENCIAS_Prog-lb-def-.pdf)
- Guerra Martín, M. D., y Ramírez Fernández, M. I. (2021-02-08). *Calidad asistencial en la atención prestada a los ancianos en los centros residenciales*. *G e r o k o m o s . h t t p s : / / s c i*

elo.iscii.es/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S1134-928X2020000500232

Huachichullca Barrera, M.F., y Morocho Yari, M.P. (2019-07-10). Plan de mejora de servicios en centros residenciales para personas adultas mayores, caso: Fundación Santa Ana de la ciudad de Cuenca [tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/32973>

Instituto Nacional Sobre el Envejecimiento. (2017). Establecimientos residenciales, centros de vida asistida y asilos de ancianos. *NIA*. <https://www.nia.nih.gov/espanol/establecimientos-residenciales-centros-vida-asistida-asilos-ancianos>

Márquez González, M., y López Martínez, J. (2010). *Cuidando más allá del domicilio: el papel de la familia en los centros residenciales y el cuidado colaborativo*. Repositorio institucional <http://hdl.handle.net/10637/3296>

Martínez Fernández, R. (2017). La calidad integrada: Análisis de la implantación de sistemas de gestión de la calidad en residencias de personas mayores en España [tesis doctoral, Universidad Pablo de Olavide]. <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/4819/martinez-fernandez-tesis-16-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mejía Fajardo, W. P. (2017). El cuidado del adulto mayor en los centros gerontológicos, Cristo Rey y Abuelitos en Acción. [tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/28583>

Melania Asmann, C. (2015). La Hospitalidad en los Servicios de Salud de Calidad para la Tercera Edad Estudio de Caso: Hogar Rozman [tesis de pregrado, Universidad de Belgrano]. <http://repositorio.ub.edu.ar/handle/123456789/8217>

Mestres Soler, J. R. (1995). Técnicas de gestión y dirección hotelera. Ediciones gestión 2000, S.A.

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (013-2014). *Guía operativa del modelo de atención y*

*gestión de centros del buen vivir para el adulto mayor*. <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/GUIA-PAM-RESIDENCIAL.pdf> Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018). *Norma técnica para la implementación y prestación de servicios gerontológicos de: Centros Gerontológicos Residenciales*. <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2018/12/Norma-T%C3%A9cnica-para-Centros-Residenciales.pdf>

Ministerio de turismo. (2015). *Manual de aplicación del reglamento de alojamiento turístico*. <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Turismo-Manual-del-Reglamento-de-Alojamiento-Turistico.pdf>

Proaño Santos, D. (22 de diciembre de 2015). Residencias Asistidas para la tercera Edad Proyecto Integrador [tesis de pregrado, Universidad San Francisco de Quito]. <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/5664/1/122951.pdf>

Sánchez Pérez, D. O. (2012). Proyecto de mejoramiento de la calidad de vida del adulto mayor residente en la fundación Hogar Geriátrico Luz de Esperanza (FUNDELUZ) [tesis de grado, Universidad Industrial de Santander]. <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2012/144348.pdf>

Sangri Pinto, V. (2008). La industria de la hospitalidad y su relación con el cuidado de las personas mayores. *HE*, (13), 81–92. <https://revistas.up.edu.mx/ESDAI/article/view/1424>

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>

Ulacia, Z. (2010). Servicio y Hospitalidad. Texto Docente. CETUR- Universidad de La Habana. Cuba. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2014/04/gestion-servicio.pdf>

Vera Torres, A. V. (2016). Propuesta de gestión hotelera y hospitalaria para centros geriátricos

públicos; aplicado al hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca [ tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/2340>

### Recursos materiales

#### Propuesta de un manual operativo hotelero en los centros geriátricos: caso Hogar Cristo Rey en la ciudad de Cuenca

Cantidad	Rubro	Valor \$
2 u	Resma de papel bond A4	5,00
6 u	Esferográficos	2,40
2 u	Cuadernos de 100 hojas cuadros universitario	2,50
2 u	Memoria USB 4GB	16,00
2 u	Carpetas	1,00
2 u	Resaltadores	1,50
2 u	Kits de bioseguridad(mascarillas y alcohol)	10,00
20u	Fotocopias(encuestas)	0,60

	Imprevisto (10%)	3,90
<b>Total</b>		<b>42,90</b>

**Fuente:** Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca

**Elaboración:** Victoria Estefanía Mejía Navarro y Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

### Talento humano

#### Propuesta de un manual operativo hotelero en los centros geriátricos: caso Hogar Cristo Rey en la ciudad de Cuenca

Recurso	Dedicación	Valor total \$
Director	4 horas a la semana por 12 meses	600,00
Victoria Estefanía Mejía Navarro	10 horas a la semana por 12 meses	2.880,00
Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi	10 horas a la semana por 12 meses	2.880,00
<b>Total</b>		<b>6.360,00</b>

**Fuente:** Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca



**Elaboración:** Victoria Estefanía Mejía Navarro y Thalía Alexandra Sánchez Zhagü

## Cronograma de actividades

### Propuesta de un manual operativo hotelero en los centros geriátricos: caso Hogar Cristo Rey en la ciudad de Cuenca

(mayo 2022-abril 2023)

Actividad	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.Recolección de información	x	x										
2.Trabajo de campo	x	x										
3.Discusión y análisis de la información			x	x	x	x						
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos	x	x	x	x	x	x						
5. Redacción del trabajo	x	x	x	x	x	x	x	x				
6. Corrección del trabajo								x	x	x	x	
7. Presentación												x

**Fuente:** Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca

**Elaboración:** Victoria Estefanía Mejía Navarro y Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

### Presupuesto

#### Propuesta de un manual operativo hotelero en los centros geriátricos: caso Hogar Cristo Rey en la ciudad de Cuenca

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
<b>Talento humano</b>			
Director de tesis		600,00	600,00
<b>Investigadores</b>			
Victoria Estefanía Mejía Navarro	2.880,00		2.880,00
Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi	2.880,00		2.880,00
<b>Gastos de movilización</b>			
Transporte	20,00		20,00
Alimentación	20,00		20,00

<b>Gastos de investigación</b>			
Material de escritorio	30,00		30,00
Internet	650,00		650,00

<b>Equipos, laboratorios y maquinaria</b>			
Computador y accesorios	120,00		120,00
Celular	90,00		90,00
<b>Otros</b>	50,00		50,00
		<b>Total</b>	7.340,00

**Fuente:** Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca

**Elaboración:** Victoria Estefanía Mejía Navarro y Thalía Alexandra Sánchez Zhagüi

## **Esquema**

### **Índice Abstract**

#### **Agradecimientos Dedicatoria Resumen Introducción**

#### **Capítulo 1. La hospitalidad, establecimientos de alojamiento y centros geriátricos**

- 1.1 Antecedentes
- 1.2 Conceptos básicos
- 1.3 Los establecimientos de alojamiento y los centros geriátricos
- 1.4 Servicios en un establecimiento de alojamiento
- 1.5 Servicios/actividades en un centro geriátrico
- 1.6 Aspectos en común entre establecimientos de alojamiento y centros geriátricos

#### **Capítulo 2. Análisis de los procesos operativos de las áreas del Hogar Cristo Rey**

- 2.1 Hogar Cristo Rey
- 2.2 Áreas generales
- 2.3 Áreas hoteleras
- 2.3 Descripción de las funciones y responsabilidades del personal

2.4 Procesos operativos de las diferentes áreas hoteleras

2.5 Análisis de los procesos hoteleros aplicados

### **Capítulo 3. Propuesta del modelo de gestión hotelera aplicado al Hogar Cristo Rey**

3.1 Interpretación de resultados de la encuesta aplicada

3.2 Revisión del cumplimiento de la Guía y gestión de los centros residenciales del buen vivir para el adulto mayor.

3.2 Elaboración del manual operativo hotelero

3.2.1 Área 1: Administración

3.2.2 Área 2: Recepción

3.2.3 Área 3: Alimentos y bebidas

3.2.4 Área 4: Housekeeping

3.2.5 Área 5: Lavandería

3.2.6 Área 6: Entretenimiento

#### **Conclusiones**

#### **Recomendaciones**

#### **Bibliografía**

#### **Anexos**

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

## Anexo B Resolución del Consejo Directivo de la facultad de Ciencias de la Hospitalidad

<b>UCUENCA</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: 1 de 1
	RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-RES-001	Vigencia desde: 22-03-2022
Elaborado por: Secretario Abogado	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 29 de junio de 2022  
Código: UC-CD-RES-056-2022

Señoritas:  
Victoria Estefanía Mejía Navarro  
Thalia Alexandra Sánchez Zhagüi  
Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad  
Universidad de Cuenca  
Presente. –

Por medio de la presente nos permitimos informar que en sesión llevada a cabo el día de hoy miércoles 29 de junio de 2022, el Consejo Directivo, conoció el diseño de su trabajo de titulación, intitulado "PROPUESTA DE UN MANUAL OPERATIVO HOTELERO EN LOS CENTROS GERIÁTRICOS: CASO HOGAR CRISTO REY EN LA CIUDAD DE CUENCA"; y, en uso de sus atribuciones RESOLVIÓ: Aprobarlo; y, nombrar como director del mismo a la Mg. María Isabel Eljuri.


Se les recuerda a las señoritas Victoria Estefanía Mejía Navarro y Thalia Alexandra Sánchez Zhagüi, que a la presente fecha están incursas en el periodo de prórroga, es decir en los primeros seis meses que comprenden (marzo – agosto 2022), los segundos seis meses que comprenden (septiembre 2022 – febrero 2023); y, luego de transcurrido éste periodo perderán la gratuidad y deberán cursar y aprobar la actualización de conocimientos.

Para desarrollar y sustentar el trabajo de titulación tienen un mínimo de 6 meses y un máximo de un año y medio.

ANA LUCIA  
SERRANO  
LOPEZ  
Mg. Ana Lucía Serrano López  
DECANA

Firmado digitalmente con:  
ANA LUCIA SERRANO  
LOPEZ  
Código: 2022.06.29.14:00:17  
0000

Atentamente,

  
Dra. María Dolores Insch Quintero  
SECRETARIA - ABOGADA

c.c.: Mg. Ana Lucía Serrano López, Decana de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad  
Directora de Carrera  
Directora de trabajo de Titulación: Mg. María Isabel Eljuri  
Tribunal: Mg. Mateo Estrella / Mg. Gustavo Iñiguez  
Asistente de Gestión de Carrera

## Anexo C

### Entrevista sobre Propuesta de un manual operativo hotelero en los Centros

#### Geriátricos: caso Hogar Cristo Rey en la ciudad de Cuenca

**Fecha de la entrevista:** 27/10/2022

**Entrevistada:** Lcda. Jaqueline (Enfermera)

**Nombre de las entrevistadoras:** Thalía Sánchez y Estefanía Mejía

1. La historia de Cristo Rey
2. ¿Cuántos adultos mayores (hombres-mujeres) se encuentran en el asilo actualmente en el asilo?
3. ¿Cuántos son adultos mayores dependientes e independientes?
4. ¿Cuántas personas forman parte del personal de la institución?
5. ¿Cuántas personas pertenecen al área de administración?
6. ¿Manejan mecanismos de coordinación en la institución? (adaptación mutua, supervisión directa, normalización o estandarización)
7. ¿Podría indicar cuál es el subsistema financiero, costos, pagos y cobros, gastos e ingresos de la institución?
8. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento de la institución?
9. Procesos de planificación, reclutamiento, selección, orientación, evaluación del rendimiento, desarrollo de carreras, salarios y compensaciones.
10. ¿Conoce sobre los sistemas de calidad en una institución geriátrica?
11. ¿Realizan o planifican eventos o programas por fechas especiales?
12. ¿Qué actividades principales realiza la recepcionista?
13. ¿Existen fichas de ingreso de los residentes en el área de recepción?
14. ¿Cuántas personas se encuentran laborando en el área de recepción?
15. ¿Cuál es el horario de atención en recepción?
16. ¿Se organizan y planifican salidas técnicas con los residentes a museos, exposiciones, etc.?



17. ¿Manejan archivos mensuales (en cuanto a la ocupación, nuevos residentes, o se han ido o han fallecido) de todos los residentes?
18. ¿Utilizan las redes sociales y página principal del asilo para asesorar o brindar información a las personas?
19. ¿Tienen un sistema de ocupación o reservación de las habitaciones?
20. ¿Realizan reportes para el área de habitaciones?
21. ¿Realizan o reciben llamadas de los familiares de los residentes?
22. ¿Cuántas personas pertenecen al área de Alimentos y Bebidas?
23. ¿Cómo está estructurada la cocina?
24. ¿Existe un lugar específico para recibir los productos de cocina?
25. ¿El espacio designado como almacén de secos, área de refrigerados, congelados, área de preparación, lavado de ollas, mice en place se encuentran definidos?
26. ¿Han escuchado sobre las Buenas Prácticas de Manufactura o Buenas Prácticas de Higiene?
27. ¿Cuántas habitaciones tiene el asilo y se encuentran en funcionamiento?
28. ¿Cuántas personas realizan las tareas de housekeeping?
29. ¿Existe algún formato u orden para realizar la limpieza?
30. ¿Cuál es el proceso de limpieza?
31. ¿Con qué frecuencia se realizan limpiezas profundas en las habitaciones?
32. ¿Cómo visten o arman la cama para un adulto mayor y qué implementos usan?
33. ¿Realizan coberturas nocturnas?
34. ¿Tienen algún detalle especial a la hora de la llegada de un nuevo residente?
35. ¿Las habitaciones tienen el espacio necesario para que el adulto mayor se desplace?
36. ¿Cuáles son los colores que destacan en las habitaciones (colores fríos, cálidos, neutros)?
37. ¿Siguen algún proceso de lavado y tratamiento de la prenda del usuario?
38. ¿Existe alguna persona encargada de llevar la ropa a cada planta o habitación?
39. ¿Las diferentes prendas se separan y se clasifican según las diferentes áreas?
40. ¿Al usar la lavadora y secadora consideran el peso de la ropa?
41. ¿Se considera algún tiempo necesario según el material de la prenda ya sea para el proceso de lavado o secado?

42. ¿Cuál es el equipamiento que presenta el área de lavandería?
43. ¿Consideran medidas de prevención de incendios y rutas de evacuación?
44. ¿Realizan algún mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo en los equipos y maquinaria que tiene el asilo?
45. ¿Qué tipo de lavado se puede realizar en la lavandería?
46. ¿Qué tipos de productos usan para realizar los lavados?
47. ¿Realizan algún inventario y control de calidad de las prendas?
48. ¿Cuál es el perfil del personal que prefieren contratar?
49. ¿Cuántos espacios designados para entretenimiento poseen?
50. ¿Existe un profesional en cada uno de esos espacios designados para entretenimiento?
51. ¿Tiene un costo adicional el uso de los espacios de entretenimiento?
52. ¿Todos/as los residentes tienen acceso a las áreas de entretenimiento?
53. ¿Cuál es la capacidad de cada uno de los espacios de entretenimiento?

## Anexo D



**Universidad de Cuenca**  
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad  
Carrera de Hotelería

*Propuesta de un manual operativo hotelero en los centros  
geriátricos: caso Hogar Cristo Rey en la ciudad de Cuenca*

**Objetivo:** Conocer la opinión de las personas que se encuentran en Hogar Cristo Rey, con respecto a los manuales operativos que manejan en la institución.

**Encuestador:** Thalía Sánchez y Estefanía Mejía

10
----

**N° Encuestas:**

**Fecha:** 2022-12-20

La presente encuesta está dirigida al personal que labora en Hogar Cristo Rey de la Ciudad de Cuenca. La información que nos revele es de carácter confidencial y para fines netamente educativos.

NOMBRE DEL ENCUESTADO (a): \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_ GÉNERO: \_\_\_\_\_ NACIONALIDAD: \_\_\_\_\_

1. ¿Conoce sobre los manuales operativos que se pueden utilizar para realizar tareas o actividades de trabajo?

SI  NO

2. En su área de trabajo, ¿Existe algún tipo de proceso o manual físico que utilice para realizar sus labores?

SI  NO

3. Según su percepción, ¿Cuánto cree usted que es necesario implementar un manual de procesos para su área de trabajo?

1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>
BAJO	MEDIO	ALTO

**4. Señale el área que considera usted que se debería implementar un manual operativo**

- Recepción
- Administración
- Cocina
- Lavandería
- Mantenimiento
- Housekeeping (Habitaciones)
- Salas de entretenimiento

**5. ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de administración?**

- a) Contratación de personal
- b) Manejo de presupuesto para realizar ciertas actividades
- c) Gestión del MIES
- d) Mecanismos de coordinación
- e) Otro \_\_\_\_\_
- f) Ninguno

**6. ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de recepción?**

- a) Atención al cliente
- b) Personal encargado
- c) Atención a llamadas telefónicas por parte de familiares
- d) Registro de residentes
- e) Otro \_\_\_\_\_
- f) Ninguno

**7. ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de cocina?**

- a) Recepción de productos
- b) Almacenamiento de productos

- c) Producción de alimentos
- d) Aseo y limpieza de la cocina
- e) Otro \_\_\_\_\_
- f) Ninguno

**8. ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de lavandería?**

- a) Clasificación de prendas
- b) lavado
- c) secado
- d) Organización de la ropa del adulto mayor
- e) Otro \_\_\_\_\_
- f) Ninguno

**9. ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de housekeeping (habitaciones)?**

- a) Contratación de personal
- b) Limpieza de habitaciones
- c) Cantidad de habitaciones
- d) Horarios de cuidado a los adultos mayores
- e) Otro \_\_\_\_\_
- f) Ninguno

**10. ¿Qué proceso cree Usted que se debe mejorar en el área de entretenimiento?**

- a) Actividades dinámicas
- b) Contratación de personal
- c) Espacios para realizar las actividades
- d) Recursos para las diferentes actividades
- e) Otro \_\_\_\_\_
- f) Ninguno

**11. ¿Está de acuerdo que el uso de un manual operativo daría más efectividad a los procesos y así cumplir el objetivo del mismo?**

SI

NO

**12. ¿Cada que tiempo reciben capacitaciones para un mejor cuidado al adulto mayor en las diferentes áreas?**

- a) Anualmente

- b) Trimestralmente
- c) Mensualmente
- d) Quincenalmente

**Agradecemos por el tiempo brindado en la presente encuesta.**

---

**Firma del encuestado**

## Anexo

