

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hospitalidad y Hotelería

Propuesta de un modelo de gestión para alojamiento, aplicado al albergue de ayuda social El Ángel, en la ciudad de Cuenca-Ecuador

Línea de investigación: emprendimiento, gestión de empresas, contabilidad y finanzas en el ámbito turístico, de hospitalidad, alimentos y bebidas

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

Autores:

Sulgreidy Nathaly Andrade Dugarte

Nube del Rocío Guarquila Morquecho

Director:

Ángeles Imelda Avecillas Torres

ORCID:  0000-0001-6623-5951

Cuenca, Ecuador

2023-10-24

Resumen

Un modelo de gestión busca expandir las estrategias adaptadas a cada situación, como lo es el caso de los alojamientos de ayuda social, donde los representantes buscan brindar servicios y atención de calidez y espacios de calidad. Por tanto, el presente trabajo establece una propuesta de un modelo de gestión para alojamiento, aplicado al albergue de ayuda social El Ángel ubicado en la ciudad de Cuenca-Ecuador. El proyecto comprende tres capítulos; el primero se refiere al funcionamiento de los albergues de ayuda social, como una alternativa de alojamiento hospitalario, el segundo corresponde a las funciones en las áreas administrativa y operativas del albergue El Ángel y en el tercero se propone un modelo de gestión de alojamiento para el mismo albergue. Para llevar a cabo la investigación, la metodología se basó en entrevistas semiestructuradas a los representantes de cada área del establecimiento; mientras que para conocer la percepción sobre la satisfacción del servicio, se aplicaron encuestas semiestructuradas a una muestra por conveniencia a los usuarios del albergue. Finalmente, al culminar el proyecto se identificaron una serie de estrategias para la mejor gestión del establecimiento, entre ellas están: una nueva estructura organizacional, levantamiento de procesos estandarizados, programa de capacitaciones e implementación de nuevos servicios como psicología y animación.

Palabras clave: Modelo de gestión, alojamiento, albergue, ayuda social, hotelería hospitalaria



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

A management model seeks to expand strategies adapted to each situation, as is the case of social assistance accommodations, where representatives seek to provide services and attention of warmth and quality spaces. Therefore, the present work establishes a proposal for a management model for accommodation, applied to the El Ángel social assistance shelter located in the city of Cuenca-Ecuador. The project comprises three chapters; the first refers to the operation of social assistance shelters, as an alternative to hospital accommodation, the second one corresponds to the functions in the administrative and operational areas of the El Ángel hostel and the third proposes an accommodation management model for the same hostel. In order to carry out the research, the methodology was based on semi-structured interviews with the representatives of each area of the establishment; while to know the perception about the satisfaction of the service, semi-structured surveys were applied to a convenience-sample for the users of the hostel. Finally, at the end of the project, a series of strategies were identified for the better management of the establishment, among them are: a new organizational structure, survey of standardized processes, training program and implementation of new services such as psychology and animation.

Keywords: management model, accommodation, shelter, social assistance, hospital hotels

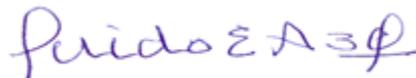
Trabajo de titulación: “Propuesta de un modelo de gestión para alojamiento, aplicado al albergue de ayuda social El Ángel, en la ciudad de Cuenca-Ecuador”

Autoras: Sulgreidy Nathaly Andrade Dugarte - Nube del Rocio Guarquila Morquecho

Director: Ángeles Imelda AVECILLAS TORRES - ORCID: 0000-0001-6623-5951

Certificado de Precisión FCH-TR-LicHyH-370

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

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 21 de junio de 2023

Elaborado por: GEAV

Abstract en formato MsWord enviado a correo institucional de director/a de trabajo de titulación/UIC y estudiante/s.



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

Resumen	2
Abstract	3
Índice de contenidos	4
Índice de figuras	6
Índice de tablas	8
Dedicatoria	9
Agradecimiento	11
Introducción	13
Capítulo 1: El funcionamiento de los albergues de ayuda social, como una alternativa de alojamiento hospitalario	14
1.1. Tipología de los establecimientos de ayuda social	14
1.2. Funcionamiento de establecimientos de ayuda social	15
1.3. Análisis de espacios vinculados a la ayuda social.....	18
1.4. Establecimientos de ayuda social como una alternativa de alojamiento hospitalario.....	21
Capítulo 2: Funciones en las áreas administrativas y operativas del albergue El Ángel.....	23
2.1. Aplicación metodológica para el diagnóstico	25
2.2. Análisis de resultados	26
2.2.1. Funciones administrativas	26
2.2.2. Funciones operativas.....	27
2.3. Percepción del servicio	29
Capítulo 3: Propuesta de un modelo de gestión de alojamiento para el albergue El Ángel. .	41
3.1. Filosofía empresarial	42
3.2. Estructura organizacional y funcional	42
3.2.1. Organigrama	43
3.2.2. Perfil del personal	43
3.2.2.1. Perfil del personal de administración	44
3.2.2.2. Perfil del personal de recepción.....	45
3.2.2.3. Perfil del personal del comedor	46

3.2.2.4. Perfil del personal de limpieza	47
3.3. Procesos operativos	49
3.3.1. Área de limpieza	49
3.3.1.1. Proceso de limpieza de las instalaciones	49
3.3.1.1.1. Propuesta de instrumento de verificación	51
3.3.1.2. Proceso de separación de residuos	52
3.3.1.2.1. Propuesta de una cartelera informativa	53
3.3.2. Área de comedor	54
3.3.2.1. Proceso del uso de receta estándar	54
3.3.2.1.1. Propuesta de formato de receta estándar	55
3.4. Plan de acción administrativo y operativo.....	56
3.4.1. Plan de capacitaciones.....	57
3.5. Implementación de nuevos servicios	60
3.5.1. Área de salud.....	60
3.5.1.1. Perfil del Psicólogo Clínico	60
3.5.1.1.1. Propuesta del horario de atención del Psicólogo Clínico	61
3.5.2. Área de recreación	62
3.5.2.1. Perfil del Animador.....	62
3.5.2.1.1. Propuesta del horario de atención del Animador.....	63
3.5.3. Propuesta del formato de solicitud al decanato de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad y la Facultad de Psicología.....	64
3.6. Socialización de la propuesta.....	65
Conclusiones	67
Recomendaciones	69
Referencias	71
Anexos.....	75

Índice de figuras

Figura 1 <i>Ubicación geográfica del albergue El Ángel</i>	21
Figura 2 <i>Organigrama del albergue El Ángel</i>	24
Figura 3 <i>Ausencia de estructura organizacional en el Área Administrativa del albergue El Ángel</i>	27
Figura 4 <i>Ausencia de procesos en el Área Operativa del albergue El Ángel</i>	28
Figura 5 <i>Rango de edades de los usuarios</i>	29
Figura 6 <i>Género</i>	30
Figura 7 <i>Usuarios por provincias</i>	30
Figura 8 <i>Ocupación actual de los usuarios</i>	31
Figura 9 <i>Manera en la que el usuario se enteró de la existencia del albergue</i>	32
Figura 10 <i>Razones de hospedaje del usuario en el albergue</i>	32
Figura 11 <i>Promedio de noches por mes que se hospedan los usuarios</i>	33
Figura 12 <i>Satisfacción de los usuarios por la atención recibida en el Área de Recepción</i> ...34	
Figura 13 <i>Satisfacción de los usuarios por la atención recibida en la Administración</i>35	
Figura 14 <i>Satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados por el Área de Limpieza</i>	36
Figura 15 <i>Satisfacción de los usuarios por la atención recibida en el Área del Comedor</i>37	
Figura 16 <i>Calificación global del albergue El Ángel</i>	38
Figura 17 <i>Disposición de los usuarios para brindar un aporte económico adicional al albergue</i>	39
Figura 18 <i>Disposición de los usuarios para hacer uso de los servicios del albergue en el futuro</i>	39
Figura 19 <i>Recomendaciones de actividades adicionales que pudiese implementar el albergue El Ángel</i>	40
Figura 20 <i>Recomendaciones de los usuarios</i>	40
Figura 21 <i>Propuesta del organigrama con las nuevas áreas</i>	43
Figura 22 <i>Propuesta de un Check list de limpieza</i>	51
Figura 23 <i>Propuesta de una cartelera informativa de separación de residuos</i>	53

Figura 24 <i>Propuesta del formato de solicitud al decanato de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad y la Facultad de Psicología</i>	64
Figura 25 <i>Socialización de la propuesta</i>	65

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Clasificaciones de las Organizaciones Sociales en el Ecuador</i>	15
Tabla 2 <i>Requisitos y Procedimiento para Aprobación de Estatutos de las Corporaciones y Fundaciones</i>	16
Tabla 3 <i>Áreas de los establecimientos de Ayuda Social similares a un establecimiento de alojamiento turístico.</i>	20
Tabla 4 <i>Impactos positivos de las Organizaciones Sociales</i>	23
Tabla 5 <i>Funciones que desempeña el personal de cada área</i>	25
Tabla 6 <i>Perfil del personal de administración</i>	44
Tabla 7 <i>Perfil del personal de recepción</i>	45
Tabla 8 <i>Perfil del personal del comedor</i>	46
Tabla 9 <i>Perfil del personal de limpieza</i>	47
Tabla 10 <i>Proceso de limpieza de las instalaciones</i>	49
Tabla 11 <i>Proceso de separación de residuos</i>	52
Tabla 12 <i>Proceso del uso de receta estándar</i>	54
Tabla 13 <i>Propuesta de formato de receta estándar</i>	55
Tabla 14 <i>Plan de capacitaciones</i>	57
Tabla 15 <i>Perfil del Psicólogo Clínico</i>	60
Tabla 16 <i>Propuesta del horario de atención del Psicólogo Clínico</i>	61
Tabla 17 <i>Perfil del Animador</i>	62
Tabla 18 <i>Propuesta del horario de atención del Animador</i>	63

Dedicatoria

Me dedico esta tesis a mí, por mi esfuerzo, constancia, valentía y aún más por reconocer mi capacidad de asumir con fervor este último reto académico después de cinco años como estudiante universitaria. Me dedico sin duda este proyecto que además de convertirse en una investigación, se volvió una aspiración personal durante el proceso de conocer de primera mano la realidad de pacientes oncológicos y sus familiares. Finalmente me dedico y agradezco todos aquellos comentarios que recibí a lo largo de la carrera y aún más en este último año, mismos que me ayudaron a seguir adelante para demostrarme que puedo lograr grandes cosas si me creo capaz.

Sulgreidy Andrade

Dedicatoria

Este proyecto se lo dedico desde el fondo de mi corazón a mi familia, principalmente a mis padres: Humberto y María, quienes han sido mi motor, mi guía y mi apoyo incondicional durante mi carrera universitaria. De igual manera, la dedicatoria va con mucho cariño para mis hermanos: Ángel y Pablo, que con sus palabras de apoyo me han impulsado a seguir adelante en mis estudios y no decaer ante nadie y por ningún motivo, en fin va dedicado a las cuatro personas más importantes en mi vida.

Nube Guarquila

Agradecimiento

Agradezco con mucha humildad y amor a mi padre, quien me apoyó desde el primer día que ingresé a la Universidad y nunca dudó de mí; además, me enseñó que llegaría lejos si me aferro a mis buenos valores y estudios y quien día a día hizo todo lo posible por darme las herramientas necesarias para culminar mi carrera universitaria. También a mis hermanas, mi abuelita, mi tía Erika y Honey, quienes muchas veces sin saberlo me ayudaron a concentrarme en mi meta y no desistir en el camino, quienes con sus abrazos me levantaron y me incitaron a pensar con claridad cuando más lo necesité, fueron grandes guías para mí. A mis amigas y a la Dra. Tatiana Aguirre, por sus palabras de aliento constantemente, por su paciencia y por compartir mi felicidad. A mi pareja y gran compañero José Avellán, por su amor incondicional, paciencia, sabiduría y comprensión durante todos estos años, por enseñarme a tener seguridad en mí y a nunca rendirme, por guiarme a materializar y ser parte de mis proyectos, gracias infinitas.

Por último pero no menos importante, me agradezco a mí, por asumir el reto diario de luchar para llegar a mis metas personales y ser mi mayor apoyo y compañía. Sin duda, no podré nombrar a cada persona que formó parte de este largo camino, pero los llevo en mi corazón y les bendigo, así como también bendigo mi futuro profesional y el de quienes aprecio.

Asimismo, agradezco a la Lcda. Imelda AVECILLA, Mg por dirigir con entusiasmo y benevolencia este proyecto, y por comprometerse desde el principio con esta causa.

Finalmente, agradezco a todas las personas que amablemente decidieron participar en nuestra investigación y estuvieron dispuestos a aportar sus conocimientos.

Sulgreidy Andrade

Agradecimiento

Agradezco a Dios y a mi familia por estar siempre a mi lado, por darme su amor, comprensión y palabras de motivación para continuar y no derrumbarme. No ha sido un camino fácil el ser un estudiante universitario, sin embargo, con el aliento de toda mi familia para seguir adelante, me ha ayudado de cierta manera a creer en mí y a mentalizarme que si me propongo en cumplir mis metas, las voy a lograr e ir mucho más allá. También agradezco a mis tíos y primos (harta locura) que con sus mensajes u ocurrencias cuando nos hemos reunido, han provocado que este proceso sea menos complejo.

Agradezco a mis amigas que siempre han estado conmigo, pese a cualquier circunstancia, por sacarme del caos por un momento para nuevamente volver a la realidad y por ser quienes me han animado a seguir avanzando en mis estudios, para que finalice mi carrera.

Agradezco a la Mg. Imelda Avecillas por brindarnos todo su apoyo y conocimiento para el desarrollo de nuestro Trabajo de Titulación.

Por último, agradecer a todas las personas que nos apoyaron con la información necesaria para nuestro proyecto.

Nube Guarquila

Introducción

El momento exacto en el que la hotelería hospitalaria surgió, no se conoce con claridad. Sin embargo, después de la creación del primer hospital en la República del Ecuador, el Hospital Santa Catalina, se instaura la Sociedad de Lucha Contra el Cáncer (SOLCA), como contribución a personas que sufren de diferentes tipos de cáncer. Consecuentemente, debido a la demanda de pacientes y sus familiares o cuidadores en espera de la culminación de los tratamientos, estos no podían (en muchas ocasiones) costear los gastos de hospedaje, alimentación y transporte, por lo que decidían dormir en los pasillos del instituto; por tanto, conociendo esta realidad de primera mano, comienzan a surgir iniciativas de albergues de ayuda social.

En particular, en la ciudad de Cuenca al ver la necesidad de las personas que acuden a esta institución para recibir un tratamiento y que tienen los recursos para hospedarse en un lugar digno, se inaugura el albergue El Ángel, una fundación sin fines de lucro, que pertenece a la Familia Ortiz Peralta y es creado como no solo por motivos personales, sino también como parte de contribuir a la sociedad ecuatoriana.

El albergue El Ángel ofrece hospedaje y alimentación a cuidadores y sus pacientes que asisten únicamente a SOLCA. Dentro de las instalaciones se cuenta con: recepción, lavandería, cocina y la oficina administrativa. Sin embargo, a pesar de ser un lugar de ayuda social, las labores internas se llevan a cabo de forma empírica, reflejando la falta de organización en sus funciones y la ausencia de departamentos que ayuden al bienestar de quienes se hospedan en el albergue.

En referencia a lo mencionado anteriormente, el presente proyecto de intervención tiene como finalidad proponer un modelo de gestión para alojamiento, aplicado al albergue de ayuda social El Ángel, en la ciudad de Cuenca-Ecuador para que a futuro el establecimiento ofrezca nuevos servicios y los usuarios se sientan aún más cómodos.

En el primer capítulo se analiza el funcionamiento de los albergues de ayuda social como una alternativa de alojamiento, aquello se logra cumplir con la revisión bibliográfica correspondiente. En el segundo capítulo se lleva a cabo un diagnóstico de las funciones administrativa y operativa para constatar la realidad del albergue de primera mano. Por último, se presenta el desarrollo de la propuesta de modelo gestión para alojamiento, en beneficio interno de los usuarios para recibir una mejor atención.

Capítulo 1: El funcionamiento de los albergues de ayuda social, como una alternativa de alojamiento hospitalario

1.1. Tipología de los establecimientos de ayuda social

En el Ecuador, las organizaciones sociales sin fines de lucro, son aquellas cuyo fin último no es alcanzar un beneficio lucrativo, sino una intención social, humanitaria, deportiva, artística, comunitaria, altruista, cultural, entre otras. Con esta intención de ayuda social surgen tres categorías denominadas: Corporaciones, Fundaciones y otras formas de organizaciones nacionales o extranjeras; mismas que se componen de personas naturales o jurídicas con capacidad de ejercer libre asociación bajo el derecho civil (Decreto Ejecutivo N° 193, 2017).

Por tanto, en estos espacios de apoyo social, es preciso desarrollar una atención integral, donde se reciban cuidados asistenciales apropiados a cada situación y demás servicios profesionales dirigidos a desempeñar las condiciones necesarias para una vida óptima. Asimismo, estos deben promover, en la medida de lo posible, la autonomía personal, autoayuda, apoyo psicológico y la cooperación de todas las partes involucradas (Fernández, 2011).

En la actualidad, surgen un sinnúmero de alternativas de alojamiento hospitalario (derivados de las entidades sin fines de lucro) que hoy en Ecuador se conocen como albergues o fundaciones; siendo este el lugar físico idóneo para tratar y cubrir requerimientos basados en las necesidades de sectores vulnerables. De hecho, a nivel mundial se rememora a la Federación Internacional de la Cruz Roja (FICR), esta entidad define a los albergues como el espacio físico creado como un lugar seguro, que posee los medios necesarios para acoger por un periodo de tiempo indeterminado a grupos de personas que se han visto afectadas por el resultado de los impactos negativos que ha traído consigo una serie de factores que amenazan su estabilidad; garantizando dignidad humana, ayudando en la conservación de la estabilidad física y psicológica, además de promover la unión familiar y la organización comunitaria (Hernández et ál., 2018).

Por tanto, la adaptación de estos lugares de acogida a las necesidades de la sociedad ha logrado que los responsables se enfoquen en renovar continuamente su funcionamiento y servicios, donde se vea reflejado que la dinámica organizativa y las metodologías de trabajo se integren en un modelo de gestión que garantice el progreso permanente de las actividades y, por ende, se cumpla satisfactoriamente la mejora en la percepción de la calidad del servicio recibido por parte de los usuarios (Fernández, 2011).

De aquí surge la importancia de mantener a flote estos diferentes tipos de establecimientos de ayuda social, los cuales atienden grupos de personas en situación de dependencia

(Fernández, 2011). Por consiguiente, la presencia y alcance que prestan, varía en cada región y comunidad, debido a que los modelos de cada establecimiento están fuertemente influenciados por el nivel y sostenibilidad de la financiación, el espacio geográfico donde se ubican, el tipo de grupo que atienden y los parámetros de cada localidad (ONU, 2012).

Consecuentemente, existen una variedad de organizaciones alrededor del mundo que brindan ayuda desinteresadamente; como los centros residenciales que ofrecen atención permanente y asistencia integral, mediante servicios de alojamiento y demás complementarios que ayudan a cubrir necesidades básicas. Esta tipología de espacios se caracteriza por ser reconocido con otros nombres alrededor del mundo que también cuentan con las mismas características; pueden ser: Centro de Acogida, Residencias, Hogares Funcionales, Albergue, Centro de Recuperación, Internado, entre otros. El nombre que se le destine dependerá de su ubicación y otros factores (EUSTAT, s.f).

1.2. Funcionamiento de establecimientos de ayuda social

Los establecimientos de ayuda social son instituciones creadas para ofrecer servicios y llevar a cabo programas sociales, generalmente fundados por individuos o familias (Alianza Fronteriza de Filantropía México - EE.UU., 2018). Aunque existen diversos tipos de organizaciones sociales, la ayuda suele ir principalmente a los pacientes, este tipo de dinámicas tiene como objetivo aplicar cambios y obtener mejoras en la vida de quienes se benefician, facilitándoles herramientas útiles y accesibles para hacer valer sus derechos en cumplimiento de sus deberes (Ayuda en acción, 2018).

En Ecuador las Organizaciones de ayuda social están reguladas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social y se clasifican en:

Tabla 1

Clasificaciones de las Organizaciones Sociales en el Ecuador

Organización social	Definición
Corporaciones	Son entidades de naturaleza asociativa, conformada por un número mínimo de cinco miembros. Cuya finalidad es la promoción y búsqueda del bien común de sus miembros y del público en general.
Fundaciones	Se constituyen por voluntad de uno o más fundadores, quienes buscan promover la beneficencia pública por medio de aspectos sociales, culturales, educacionales, ambientales, y deportivos.
Organizaciones Sociales Nacionales o Extranjeras	Se rigen por sus propias leyes, compuestas de cámaras y centros agrícolas, juntas de agua, comunas, entre otras.

Nota. Elaboración propia con base al Decreto Ejecutivo N° 193, 2017.

En Ecuador, según el Decreto Ejecutivo N° 193 (2017) se menciona que las personas jurídicas de derecho privado, que formen organizaciones sociales no lucrativas y con un fin social, están sujetas a la ley y a todo lo estipulado en el presente decreto. El representante de la organización que muestre la solicitud de aceptación del estatuto y de reconocimiento de la personalidad jurídica a la cartera de Estado pertinente, deberá añadir los documentos respectivamente certificados por el secretario temporal de la organización.

Tabla 2

Requisitos y Procedimiento para Aprobación de Estatutos de las Corporaciones y Fundaciones

Requisitos y Procedimiento para Aprobación de Estatutos de las corporaciones y fundaciones	
1. El Acta de la Asamblea General Constitutiva de la organización en formación, suscrita por los miembros fundadores, deberá contener:	2. En el caso que personas jurídicas de derecho privado que participen bajo la capacidad asociativa, deberán:
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la organización - Nombres con los apellidos completos, nacionalidad y número de identificación de cada miembro fundador - Voluntad de cada miembro de formar parte de la organización - Objetivos y la finalidad general que se plantea la organización - Nómina de la directiva temporal - Nombres, apellidos y número del documento de identidad de la persona responsable de ejecutar la legalización de la organización. Adicionalmente, su teléfono, correo electrónico y domicilio - Estatutos aceptados por la asamblea - Lugar donde se establecerá la organización social, la dirección exacta, las calles aledañas, parroquia, cantón, provincia a la que pertenece, número de teléfono, correo electrónico y número postal (si lo dispone) 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar además las actas del máximo órgano social de la organización y certificados por su secretario, en la que se refleje la decisión de asociación de sus miembros
3. El estatuto definirá y regulará los siguientes aspectos:	4. La forma de acreditar el patrimonio de la organización se expresa conforme la Asamblea en general lo apruebe, respecto a:

<ul style="list-style-type: none"> - Denominación, entorno en el que se desarrollarán las actividades y el domicilio - Alcance geográfico de la organización - Fines y objetivos. Adicionalmente, precisar si se llevará a cabo o no actividades relacionadas con voluntariado de asistencia social y desarrollo o proyectos de voluntariado - Estructura organizacional - Derechos y obligaciones que deben cumplir los miembros - Manera en la cual se elegirá a las dignidades y permanencia en las funciones - Otorgamiento de autoridad y deberes: directiva, administradores y representación legal - Patrimonio societario y administración - Forma y periodo de convocatoria a asambleas generales - Quórum decisorio y quórum para el emplazamiento de las asambleas generales - Instrumento que servirá como mecanismo de inclusión/exclusión de miembros, a la vez, quiénes deberán garantizar el derecho al proceso pertinente - Reforma de estatutos - Normativa de solución de discrepancias - Causales y proceso a seguir, al momento de disolución y liquidación 	<ul style="list-style-type: none"> - El patrimonio de las fundaciones y corporaciones de primer, segundo y tercer grado podrá ser acreditado a través de declaración juramentada y acuerdo entre los miembros fundadores - Las organizaciones sociales con el objetivo de defender y hacer promoción de sus derechos, constituidas por personas y grupos de atención prioritaria, estarán exentas de acreditar patrimonio y son: los pueblos y nacionalidades indígenas, afroecuatorianos y montubios
--	---

Nota. Elaboración propia con base al Decreto Ejecutivo N° 193, 2017.

A su vez, en el Art. 16., menciona que al momento que se apruebe la personalidad jurídica de las organizaciones sociales, estas elegirán su Consejo Directivo y enviarán un oficio a la autoridad competente (en un plazo de 30 días) para dar a conocer tal decisión, luego de haber recibido el nombramiento como persona jurídica. Además, se anexarán los siguientes documentos: 1). Convocatoria a la Asamblea y 2). Acta de la Asamblea en la que conste la elección de la Directiva, certificada por el secretario de la organización (Decreto Ejecutivo N° 193, 2017).

En efecto, el Consejo Directivo es el ente responsable de las labores que realiza la organización social, el cual se orienta en las normas establecidas de acuerdo a la ley, para garantizar la función eficaz del establecimiento. Por ese motivo, son quienes aportan con su conocimiento sobre cuestiones legales, asuntos contables, entre otros. Para guiar a la empresa y que esta cumpla con su misión, visión y valores. En concreto son los responsables del área administrativa y operativa (Guía para profesionales con base en experiencias de África, Asia y América Latina, 2003).

Por otra parte, los establecimientos de ayuda social que operen en el país legalmente, estarán sujetos al control de funcionamiento, de uso de recursos públicos, al decreto fiscal,

arancelario y demás, que están determinados en las leyes referentes a la materia. Así como, el seguimiento para corroborar el cumplimiento del fin social, realizado por los miembros correspondientes (Decreto Ejecutivo N° 193, 2017).

1.3. Análisis de espacios vinculados a la ayuda social

A nivel nacional e internacional se instauran diferentes establecimientos de beneficencia social. Tal es el caso de la Casa de los Mil Colores del Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas (INPI) que se encuentra en la capital de México. Tiene como misión ser un espacio de recuperación para familiares y pacientes indígenas o afroamericanos de todas las edades, que padezcan enfermedades graves y, a su vez, no cuenten con recursos económicos suficientes para cubrir sus tratamientos. El albergue cuenta con 20 habitaciones para hombres y mujeres en tres alas de hospedaje, cocina, 2 comedores, enfermería, consultorio de psicología, sala de esparcimiento y áreas administrativas (Casa de los Mil Colores del INPI, brinda alivio a pacientes de tercer nivel y sus familiares, 2022).

Por otro lado, en Colombia, de acuerdo al estudio realizado por Ardila et ál. (2022), para conocer la experiencia de los usuarios de albergues que atienden a pacientes y acompañantes provenientes de zonas rurales. Se obtuvo que los albergues funcionan en casas antiguas, ubicadas en barrios cerca al centro de la ciudad, con baño, habitaciones múltiples con literas divididas para hombres y mujeres, área de comedor y lavandería. A más de ello, ofrecen servicios de hospedaje, alimentación, cuidados de enfermería y transporte a los hospitales. También, cuentan con personal administrativo encargado de los servicios, un coordinador, un enfermero y auxiliares con distintas funciones de apoyo, así como personal de aseo y cocina.

La Casa Magia Hogar perteneciente a la asociación sin fines de lucro “Magia por los niños con cáncer”, fue inaugurada en el año 2016 y está localizada en Surquillo-Lima. Su finalidad es ofrecer hospedaje a niños entre 0 y 14 años que padecen una enfermedad grave y a sus acompañantes o cuidadores. La capacidad del establecimiento es para 26 niños, cada uno con su acompañante, que se alojan en habitaciones dobles con servicios sanitarios privados. Además, cuenta con patio trasero, recepción, oficinas, cocina, lavandería, actividades de recreación, comedor y habitaciones aisladas para niños que han tenido un tratamiento más complicado y que requieran cuidados especiales (Gazzolo, 2019).

En Ecuador existen espacios que se dedican al servicio social. En Guayaquil, se encuentra la Fundación Casa Ronald McDonald, ubicada en la ciudadela la Atarranza; su propósito es que las familias permanezcan unidas durante el tratamiento. Por ello, ayuda a miles de personas al año, siendo beneficiados tanto familiares como niños con tratamientos

oncológicos del Hospital de SOLCA. Acogen gratuitamente a familias que cuentan con recursos económicos reducidos, provenientes de cualquier lugar del país, que se atienden en dicha institución y necesitan un lugar donde hospedarse. La fundación opera los 365 días del año y las 24 horas del día, cuenta con habitaciones confortables, lavandería, sala de entretenimiento con televisión, sala de juegos, baños, vestidores, comedor, cocina y área de computadoras con internet (Fundación Casa Ronald McDonald, s.f).

En Quito, el albergue de Amigos del Mundo Frente al Cáncer - FUDIS, ofrece atención de calidad a quienes se hospedan en el lugar, brinda 3 comidas al día, el alojamiento es en habitaciones confortables, duchas de agua calientes y espacios seguros. También dentro de sus servicios cuenta con área de estar, terapia ocupacional, apoyo espiritual, psicológico y religioso que se complementa con charlas educacionales y clases de computación (FUDIS, 2017).

Un claro ejemplo que se pudiese relacionar con las características de los albergues de ayuda hospitalaria en la ciudad de Cuenca, sería la Fundación FASEC, una Fundación autónoma, sin fines de lucro y autofinanciada al servicio del enfermo de cáncer organizada por Lola Farfán Palacios en 1981; y lo que en la actualidad se ha convertido en un Centro de cuidados paliativos destinada al servicio de las personas de escasos recursos. Además de tener alianzas con diversas organizaciones como la Universidad de Cuenca, Hospital Santa Ines, Hospice of Dayton, ARE Partners, Universidad del Azuay, Universidad Católica de Cuenca y American College Instituto Tecnológico Superior. Por otro lado, ofrece servicios de consulta externa, visitas domiciliarias y hospitalización, capacitaciones para enfermeras y público general, actividades recreativas y trabajo social (FASEC, 2021).

De cierta forma, estos establecimientos son espacios que benefician a la población en general cuando en el entorno familiar se presenta una situación difícil y se requiere de un lugar en donde hospedarse, debido a que, se desplazan a un lugar diferente al de su lugar de residencia. Por tal razón, los albergues reciben a familiares y pacientes de escasos recursos que están pasando por una precariedad, brindando servicios gratuitos o en algunos casos, se cobra un valor mínimo para acceder a hospedaje, alimentación, área de lavandería, espacios de recreación, áreas verdes, área de enfermería, apoyo psicológico y religioso, entre otros.

Por lo tanto, las áreas y servicios que ofrecen los albergues y fundaciones de ayuda social a nivel nacional e internacional, evidencia que son similares al sector turístico. Tomando en cuenta que cubren las necesidades básicas de un hogar como son: comer, dormir y asearse (Torral, 2011). Además, estos espacios también deben ofrecer condiciones estructurales que

sean funcionales y faciliten la prestación de servicios. Brindando instalaciones y equipamiento efectivo que generen entornos convencionales y seguros (Fernández, 2011).

Tabla 3

Áreas de los establecimientos de Ayuda Social similares a un establecimiento de alojamiento turístico.

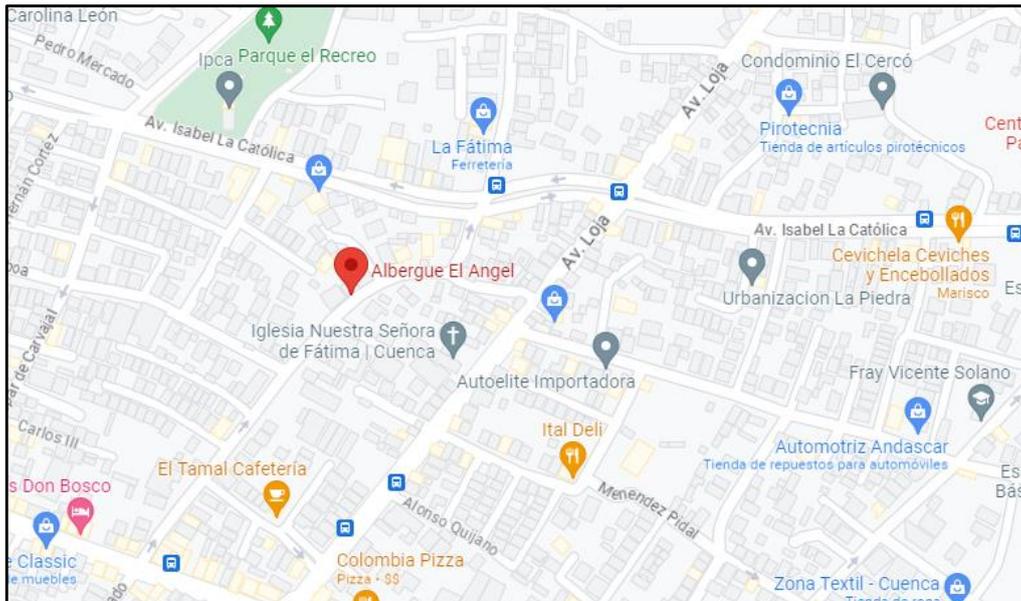
Área	Descripción
Habitaciones	Espacio para el huésped y sus acompañantes.
Oficinas	Disponer de un lugar para el administrador, quién se encargará del manejo de la organización, con la ayuda de una secretaria. También es importante disponer de un espacio para la asistente social, una oficina de voluntarios y un área de apoyo psicológico.
Recepción	Lugar que se encarga de atender directamente a los usuarios en sus requerimientos.
Lobby	Espacio que facilita la comunicación entre quienes residen en el lugar.
Sala de usos múltiples	Zona que permite el desarrollo de actividades lúdicas, área multifuncional en la que se realizan charlas, reuniones y presentaciones.
Cocina	Espacios grandes y dirigidos a que cada persona se sirva sus alimentos diarios.

Nota. Elaboración propia con base al trabajo de titulación Albergue para familiares de niños, hospitalizados en el Hospital Baca Ortiz, Toral, 2011.

En el caso de estudio que es el albergue El Ángel, en la ciudad de Cuenca en el año 1953 la Corporación Gerardo Ortiz surge cuando Don Gerardo Ortiz obtuvo una abacería en el Mercado Mayorista 10 de Agosto. Con el paso de los años, adquirió conocimiento sobre otros sectores e incursionó en la producción y venta de café procesado y en el desarrollo de calzado. Para el año de 1975 sus hijos: Patricio, Ángel y Rosita Ortiz, le dan un giro a sus negocios al emprender en la industria química (Gerardo Ortiz Corp, 2023). Así pues, en el año 2019, la iniciativa de crear el albergue El Ángel, surge del Sr. Ángel Ortiz. El albergue está ubicado en Cuenca-Ecuador, en la Calle del Salado y Miguel Cabello Balboa. Su objetivo es ofrecer hospedaje y alimentación principalmente, a familiares y pacientes de escasos recursos, que pertenecen a otras provincias y reciben tratamiento en SOLCA. En sus inicios el albergue estaba dirigido a niños; sin embargo, hubo mayor demanda de pacientes adultos de 30 a 80 años, quienes frecuentan en la actualidad.

Figura 1

Ubicación geográfica del albergue El Ángel



Nota. Google Maps, 2023.

1.4. Establecimientos de ayuda social como una alternativa de alojamiento hospitalario

Existe un significado amplio del término de la hospitalidad, el cual se reconoce como un ambiente ameno y cómodo, donde se percibe la sensación de cuidar de sus usuarios y garantizar que se satisfagan sus necesidades. Por tanto, lo que busca la hospitalidad es reflejar una cultura amable y acogedora dentro de toda organización y, a su vez, volver la vida de sus clientes más agradable (Revfine Optimising Revenue, 2023).

La hotelería, por otro lado, es una actividad que ha acompañado a la industria turística incluso si esta no tuviese fines recreativos. De hecho, esta dinámica ha evolucionado hasta convertirse en un referente de los estándares de lujo y calidad más altos; pero lo más impresionante es que la hotelería posee tanta facilidad de adaptación, que ha logrado involucrarse también en un sinfín de áreas. Consecuentemente, hoy son más evidentes estas transformaciones en diversos medios, bien sean: aviones, campamentos, trenes, hoteles, hospitales y clínicas, entre otros (Vizcarra y Alberca, 2019).

Ahora bien, partiendo de la definición de hotelería y entendiendo a ésta como una actividad empresarial de servicios, que busca preservar la satisfacción y el confort, y que a su vez es ofrecida por personas con el fin de atender a otras personas. La hotelería hospitalaria, como se ha mencionado antes, desempeña los mismos roles dentro del área de salud, abarcando actividades que van a depender del tipo de empresa, pero que por lo general son: alojamiento, limpieza, lavandería y alimentación, entre otros (Magri y Minatta, 2015).

Entonces, estos hallazgos son cada vez más comunes y reflejan mayor relevancia dentro de un espacio de desarrollo evolutivo durante la introducción de la hotelería en el ámbito de la salud. Por lo tanto, la hotelería hospitalaria puede entenderse como una dinámica multidisciplinaria y adaptativa. Así, para que la hotelería en hospitales y clínicas sea eficaz, debe ser manejada meticulosamente de manera profesional y empática, pues como se ha mencionado, la forma en la que se deberá desarrollar esta labor, exige mayor cuidado y responsabilidad, conjugando la atención sanitaria por un lado y la satisfacción por el otro. (Vizcarra y Alberca, 2019).

Son evidentes las similitudes que comparten hoteles y hospitales, ya que el objetivo que tienen en común ambas organizaciones, es el bienestar del usuario. Así es como la hotelería hospitalaria viene a apoyar este concepto en los servicios de salud, tomando en consideración que los servicios hoteleros también ayudan a la recuperación positiva de un usuario (Magri y Minatta, 2015).

Ahora bien, centrando el estudio en el albergue El Ángel, se hacen notorias las características antes mencionadas. En el año 2022, este albergue registró a 1279 usuarios, quienes son remitidos desde SOLCA; estos deben presentar la hoja de remisión para así corroborar los datos de ingreso; el paciente indica cual es la dieta que debe seguir, el tiempo que dura su tratamiento y realiza un pago simbólico de \$0,50 centavos que son destinados a caja chica. Además, el personal (conformado por 11 miembros) le da a conocer las reglas y medidas que se manejan en el lugar, así como los horarios de visita a cada usuario. Después de seguir el protocolo de ingreso, los usuarios tienen plena libertad de utilizar las instalaciones mientras se hospedan allí. Asimismo, la Institución cuenta con: cocina, recepción, lavandería, área verde, área común y un departamento de administración que juega un papel fundamental dentro de las instalaciones. También posee habitaciones compartidas con capacidad para 90 personas y cada una cuenta con baño privado.

Consecuentemente, se ha evidenciado que estas organizaciones sin fines de lucro no solo brindan servicios que cubran exigencias dentro de un grupo vulnerable, sino que buscan causar impactos positivos a la sociedad en general que se beneficia de él. Algunos de ellos pudiesen ser:

Tabla 4*Impactos positivos de las Organizaciones Sociales*

Impactos	
Sociales	Profesionales
Disminución de gastos económicos por concepto de hospedaje. Por tanto, se reducen los hacinamientos de familiares en los centros de salud.	Generación de empleos a partir de la búsqueda de un sistema de hospedaje que cubra las operaciones del albergue y demuestre resultados de calidad.
Se cubren las necesidades básicas (alimentación, aseo, refugio y seguridad) tanto para familiares como cuidadores y pacientes.	Se promueve la capacitación y sensibilización social.
Contribuyen a la inserción en la sociedad de aquellos que se hospedan en los albergues debido a que han sido personas desplazadas de su entorno.	El fortalecimiento dentro de la autonomía de cada albergue se ve incrementado, gracias a las organizaciones involucradas. Bien sean voluntarios, empresas privadas y/o públicas, gobiernos autónomos, entre otros.

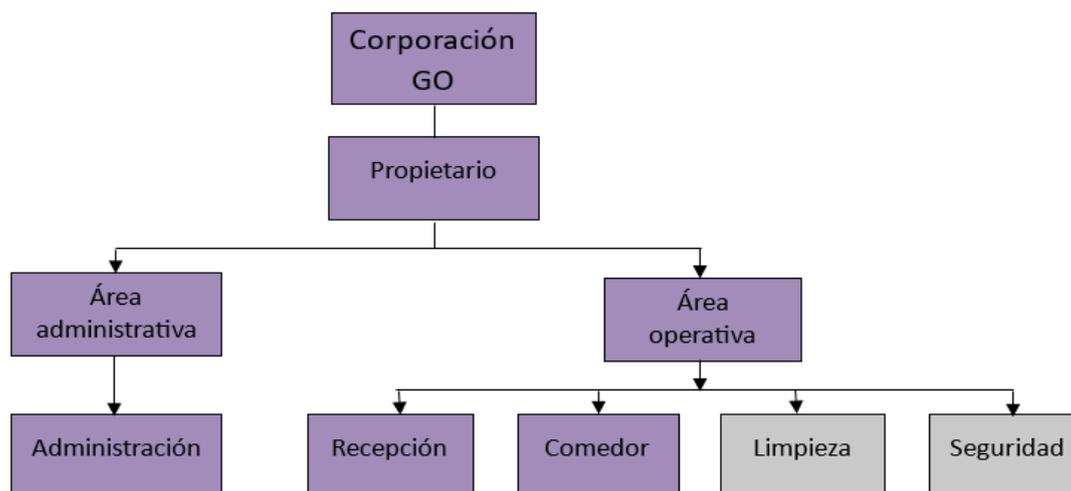
Nota. Elaboración propia con base al trabajo de titulación Creación del albergue “Emmanuel” en el hospital Teófilo Dávila como acción de responsabilidad social para sectores vulnerables de la provincia El Oro, Valencia et ál., 2018.

Capítulo 2: Funciones en las áreas administrativa y operativas del albergue El Ángel

El albergue El Ángel es parte de la Corporación GO, dirigido por el Sr. Ángel Ortiz, quién es el propietario y figura principal del lugar y está conformado por: Administración, Recepción, Área de comedor, Personal de limpieza y Seguridad, estos dos últimos son parte de un convenio. Cabe recalcar que la seguridad y el personal de limpieza pertenecen a una empresa externa, de manera específica el servicio de limpieza (Cuenk clean) es parte de su contribución con la sociedad, por ello, lo hacen de forma gratuita y se rigen a las necesidades del albergue, mientras que el área de seguridad (Segurpi - Compañía de Seguridad Privada) se mantiene cumpliendo las órdenes de su empresa directa.

Figura 2

Organigrama del albergue El Ángel



Nota. Información obtenida con base a la entrevista realizadas al personal de administración del albergue El Ángel, 2023.

Como se mostró en el gráfico, el albergue está dividido en dos áreas internas, la administrativa y la operativa. El área administrativa está conformada por una persona y el área operativa está integrada por cinco miembros, el personal tiene claro las actividades a desempeñar en el albergue. Sin embargo, no se tiene un manual de funciones estandarizado en el que se detalle claramente la actividad que cada uno debe llevar a cabo. A pesar de ello, se ha recopilado la información necesaria que lleva a plantear la siguiente tabla.

Tabla 5

Funciones que desempeña el personal de cada área

Funciones del personal de cada área				
Área administrativa	Área operativa			Área de Seguridad
Personal Administrativo	Personal polifuncional de Recepción	Personal de Comedor	Personal de Limpieza	Personal de seguridad
-Ingresar y registrar a los pacientes de SOLCA -Coordinar con SOLCA la transferencia de los pacientes -Presentar informes semanales a SOLCA y a su superior, acerca del total de pacientes y sobre el tratamiento que reciben -Manejar el inventario de productos -Coordinar las tareas del personal dentro del albergue	-Colaborar con las labores del personal de cocina y de limpieza cuando estos lo requieren -Admitir y registrar el ingreso de los pacientes -Registrar los ingresos económicos -Llamar a la entidad correspondiente, cuando se dé una emergencia	-Planificar los menús -Preparar los desayunos, almuerzos y meriendas -Elaborar platos para pacientes con sonda y para quienes reciben yodoterapia -Aprovechar los productos sobrantes para el consumo de los usuarios	-Limpiar las instalaciones del albergue -Sacar y clasificar los residuos -Proveer a los usuarios de amenities y demás -Limpiar el área de yodoterapia, de manera meticulosa	Al ser una empresa externa, las funciones se rigen a los lineamientos de la misma.

Nota. Información obtenida con base a las entrevistas realizadas al personal del albergue El Ángel, 2023.

2.1. Aplicación metodológica para el diagnóstico

El presente proyecto se desarrolló en tres etapas, es así que, para obtener e interpretar la información, se utilizaron instrumentos de recolección de datos como entrevistas semiestructuradas, encuestas a conveniencia, observación participativa y análisis de información científica.

En la primera fase se analizó el funcionamiento de los albergues de ayuda social, como una alternativa de alojamiento, para conocer a fondo la temática establecida, se rescataron aspectos importantes del lugar y se obtuvieron ideas nuevas e innovadoras con base en

teorías comprobadas. Esta información se recolectó de fuentes secundarias como: tesis, libros, revistas, enciclopedias, páginas web, periódicos, entre otros medios. En la segunda fase, se aplicaron entrevistas y encuestas a conveniencia al personal y usuarios del albergue respectivamente, estas se detallan a continuación en los subtemas correspondientes.

Finalmente, con base a los resultados obtenidos, se elaborará una propuesta de un modelo de gestión para alojamiento para el albergue El Ángel que ayudará a mejorar las funciones y brindar servicios de calidad a sus usuarios, apoyado en la recopilación de información previamente estructurada y como resultado ver reflejada una dinámica organizacional participativa y motivada al servicio.

2.2. Análisis de resultados

Se realizó el análisis de las funciones administrativas y operativas del lugar, para ello se aplicaron entrevistas semiestructuradas (previamente se comunicó a los participantes que sus discursos serían grabados y que su consentimiento era libre), posterior se comenzaron las mismas. En total se registraron cuatro participaciones, la primera corresponde a la representante de administración y las tres restantes al área operativa. Una vez recabada toda la información, los diálogos fueron transcritos al Software Microsoft Word 2016 y posteriormente se analizaron de manera hermenéutica en el Software Atlas.ti versión 22.

Para el diagnóstico de los resultados, se analizaron los discursos de cada entrevista, esto permitió comprender de primera mano los eventos que día a día se atraviesan en el albergue y, a su vez, analizar patrones de comportamiento, conectando la observación y escucha activa al mismo tiempo. A continuación se detalla el proceso que atravesó cada matriz.

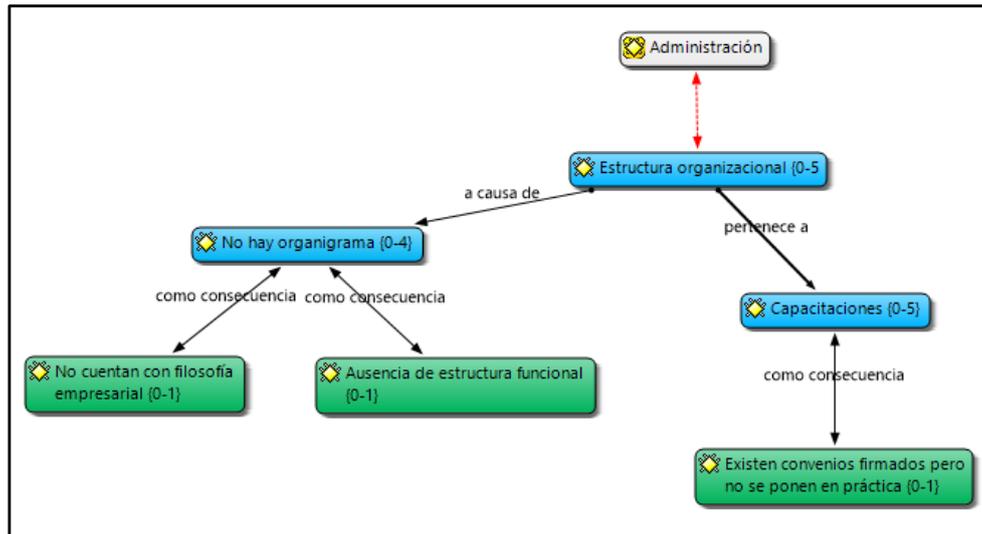
2.2.1. Funciones administrativas

En primer lugar, se realizó la entrevista al representante de administración. De manera general, la entrevista consistió en conocer el cargo, funciones, cuánto sabe del albergue, cómo resuelve problemas, qué propuestas tiene para el futuro del lugar, cómo divide las tareas y cómo es su relación con el personal, entre otras preguntas.

Para comprender de mejor manera cómo se dividieron las matrices del análisis cualitativo, se sometió toda la información al Atlas.ti y se obtuvieron redes de información, para generar los siguientes resultados

Figura 3

Ausencia de estructura organizacional en el Área Administrativa del albergue El Ángel



Nota. Información obtenida con base a las entrevistas realizadas al personal del albergue El Ángel, 2023.

En la figura 3 se presenta un código denominado “estructura organizacional” y dos categorías llamadas “no hay organigrama” y “el personal no recibe capacitaciones”, las cuales hacen referencia a las ausencias que existen dentro de este mismo departamento. Es decir, dentro de la estructura organizacional del área administrativa, se registra la falta de un organigrama y como consecuencia, no cuentan con filosofía empresarial, que comprende: la misión, visión y valores; además, por la ausencia de la estructura funcional que indique claramente las funciones que debe cumplir cada miembro, los procesos obsoletos.

Por otro lado, se reconoce que el personal no recibe, ni ha recibido capacitaciones a lo largo de su trayectoria laboral en el albergue, lo cual trae como consecuencia que en la mayoría de los casos exista un desconocimiento de convenios que podrían beneficiar la operación del lugar y ejecutar de mejor manera las actividades que ellos realizan. En conclusión, se puede decir que luego de este análisis es necesario una estructura organizacional para que la parte administrativa pueda actuar y gestionar de mejor manera el personal que está a su cargo.

2.2.2. Funciones operativas

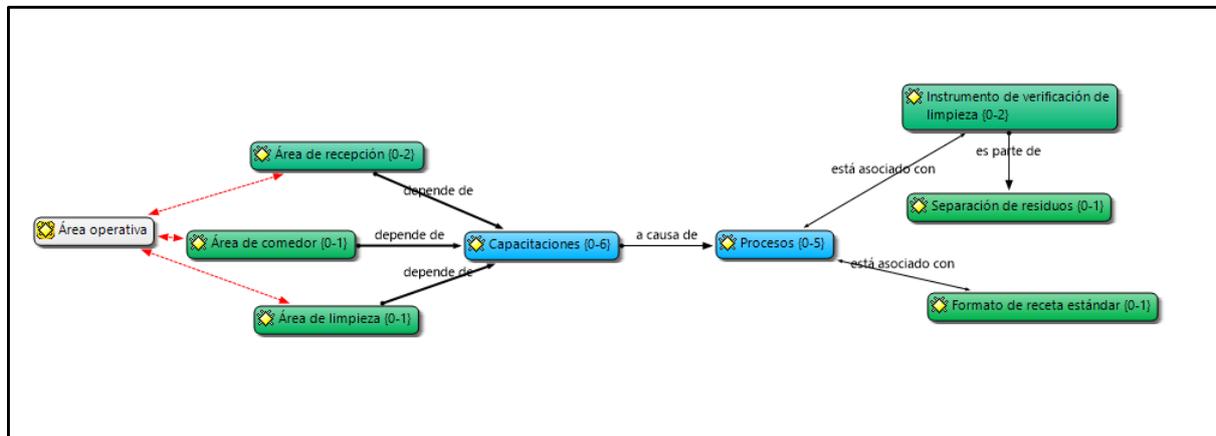
Mientras tanto, las entrevistas que se realizaron a los departamentos del área operativa (Cocina, Recepción y Limpieza) se basaron en conocer cómo se llevan a cabo sus actividades, a quién rinden cuentas de las labores que realizan a diario, cómo califican el ambiente laboral, si reciben capacitaciones y de qué tipo, qué observaciones tienen respecto a su departamento, entre otras preguntas. Todas las entrevistas culminaron con un diálogo

libre, donde compartieron sus anécdotas, qué han aprendido en el lugar y/o de qué manera pudiesen mejorar algún aspecto de sus áreas.

Mientras tanto, se muestra en la figura 4 cómo se relacionan las categorías con un mismo código utilizado para todas las áreas.

Figura 4

Ausencia de procesos en el Área Operativa del albergue El Ángel



Nota. Información obtenida con base a las entrevistas realizadas al personal del albergue El Ángel, 2023.

Se observa que en cada una de las áreas se tiene en común una característica transversal y es la ausencia de capacitaciones, lo cual a su vez, se asocia con el desconocimiento de procesos estandarizados que corrijan los métodos de implementación de actividades cotidianas en su área. Tal es el caso del área de comedor, donde se desconocen formatos estandarizados que ayudan a mejorar la productividad, manejo y control de los alimentos y las variedades en las recetas que se preparan, por ejemplo: receta estándar.

Mientras tanto, en el área de limpieza los instrumentos de verificación no se aplican luego de culminar sus tareas, lo cual a su vez ocasiona que se desconozcan u obvien procesos fundamentales como la separación de residuos, revisión y registro posterior a la limpieza, entre otros.

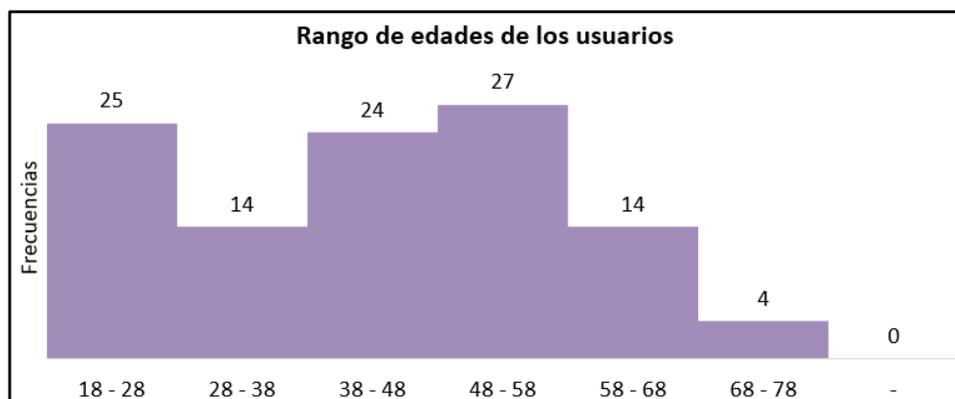
2.3. Percepción del servicio

Para conocerla percepción de los usuarios, se aplicaron encuestas a una muestra por conveniencia, dirigida a los usuarios del establecimiento, las mismas que fueron diseñadas mediante Kobo Toolbox. Para obtener el total de las encuestas que se debían llevar a cabo, se analizó el total de ingresos de los usuarios del año 2022, que fueron de 1279 usuarios y se calculó el promedio prorrateado para un año, dando un total de 108 usuarios como tamaño de la población de posibles encuestados, estas se aplicaron en el mes de abril del presente año. Posteriormente, las encuestas se analizaron estadísticamente en el Software SPSS, lo cual dirigió la investigación a conocer de primera instancia la realidad del establecimiento.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos sobre los datos generales recopilados de la encuesta de percepción del servicio por parte de los usuarios del albergue El Ángel.

Figura 5

Rango de edades de los usuarios

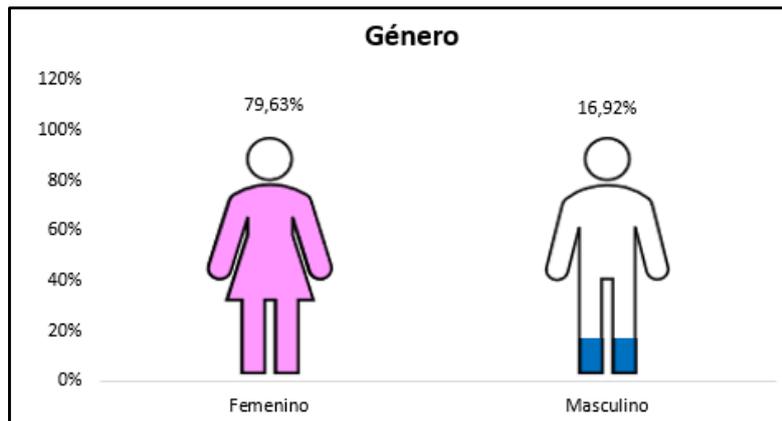


Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

Según los datos, se refleja que el rango de edades son personas entre 48-58 años de edad sin distinción de género. Lo cual indica que este grupo son pacientes adultos. Por otro lado, le sigue el grupo de 18-28 años de edad que se identifican como sus familiares y/o cuidadores.

Figura 6

Género

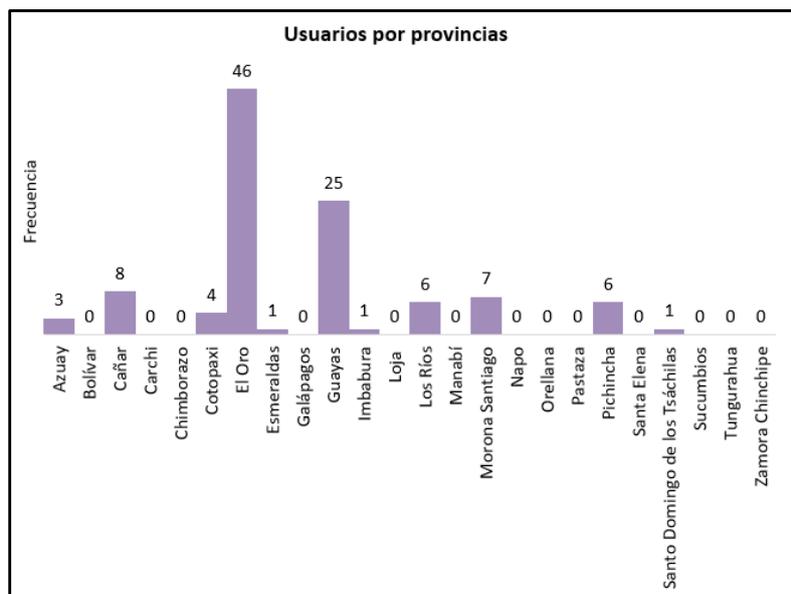


Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

El 79,63% pertenecen al género femenino y el restante al masculino. Estas cifras indican que, según las opiniones de las mujeres, el tipo de cáncer que más se repite en su género es cáncer de mama, cuello del útero invasor e in situ y glándula tiroides principalmente. Mientras que las opiniones de los hombres, reflejan que cuentan con mayor riesgo de padecer cáncer de próstata, linfoma o de piel.

Figura 7

Usuarios por provincias



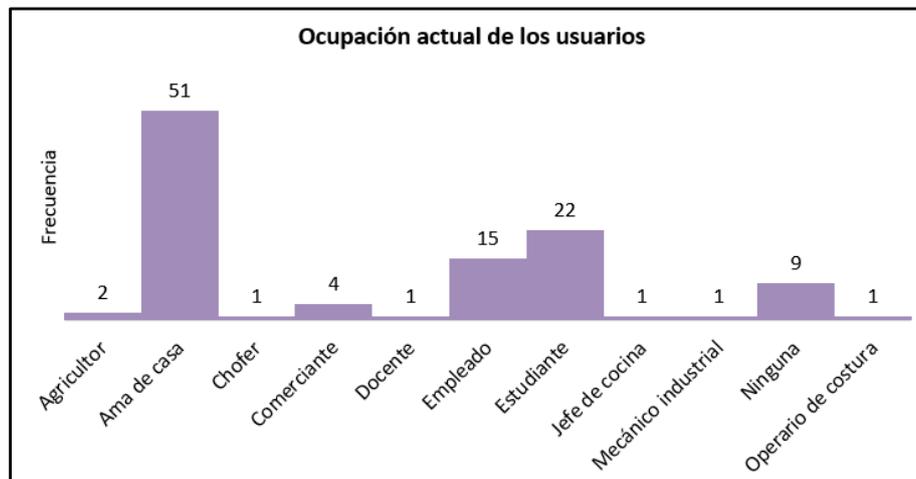
Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

El presente gráfico refleja que el 42,59% son provenientes de la provincia de El Oro y 21,29% del Guayas a pesar que la matriz se encuentra en esta última provincia. Esto nos indica mayor

demanda que oferta en las instalaciones asociadas a SOLCA en el resto de provincias y por tal motivo los pacientes son remitidos a Cuenca, siendo el albergue El Ángel el único de este tipo en el Azuay, que en ciertas ocasiones también se ha quedado sin plazas disponibles para ofrecer; lo cual obliga a los pacientes y sus cuidadores a buscar un hospedaje privado y correr con todos los gastos.

Figura 8

Ocupación actual de los usuarios

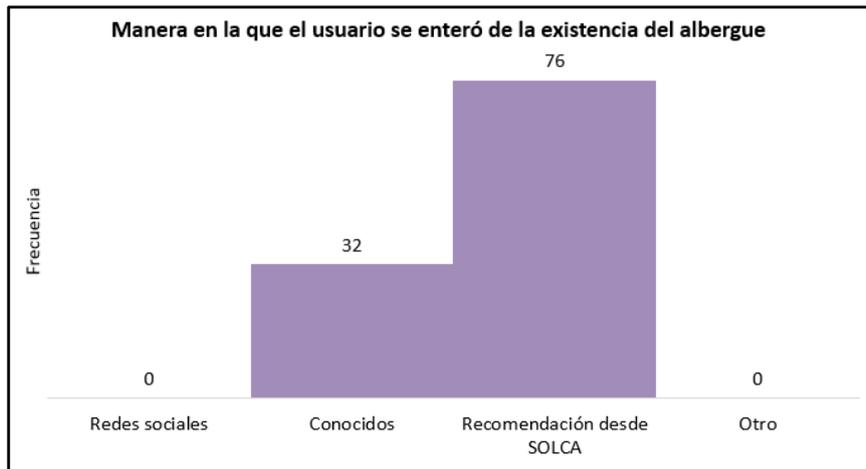


Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

Las estadísticas reflejan que más de la mitad de los mismos no cuentan con un oficio remunerado en la actualidad, debido a su condición de salud. Muchos de ellos se dedican a las labores domésticas o subsecuentemente a ninguna labor, puesto que su estado no les permite mantenerse en trabajos fijos, ya que constantemente se mantienen en sus tratamientos (por lo que deben viajar) o simplemente porque el cáncer ha afectado su estabilidad física y mental y esto les impide continuar con sus actividades diarias.

Figura 9

Manera en la que el usuario se enteró de la existencia del albergue

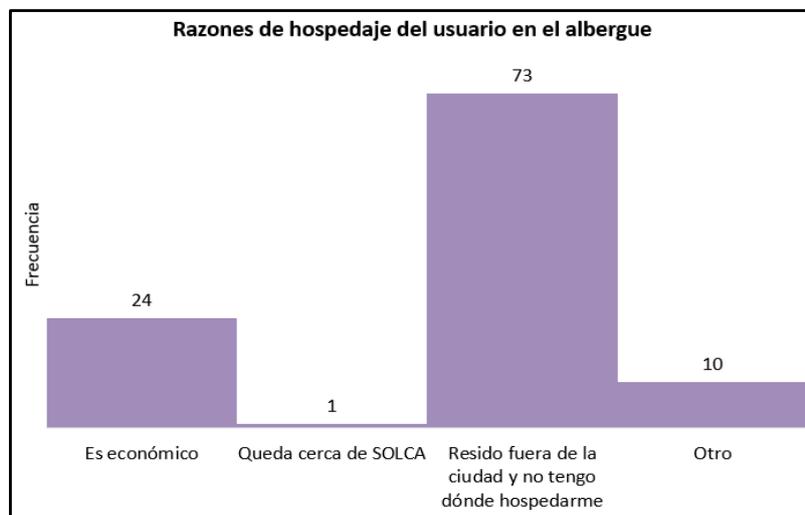


Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

El 70,37% de los usuarios que se han registrado en el albergue este último mes, se han enterado del mismo por recomendaciones boca a boca de otros pacientes que se encuentran dentro del instituto. Muchos de ellos han tenido la oportunidad de hospedarse en el lugar; sin embargo, en ciertas ocasiones han cedido el puesto a aquellos que más lo requieren y que conocen que además de no pertenecer a la provincia, son personas de muy bajos recursos, sin un empleo y muchos de ellos se encuentran solos atravesando todo este proceso.

Figura 10

Razones de hospedaje del usuario en el albergue

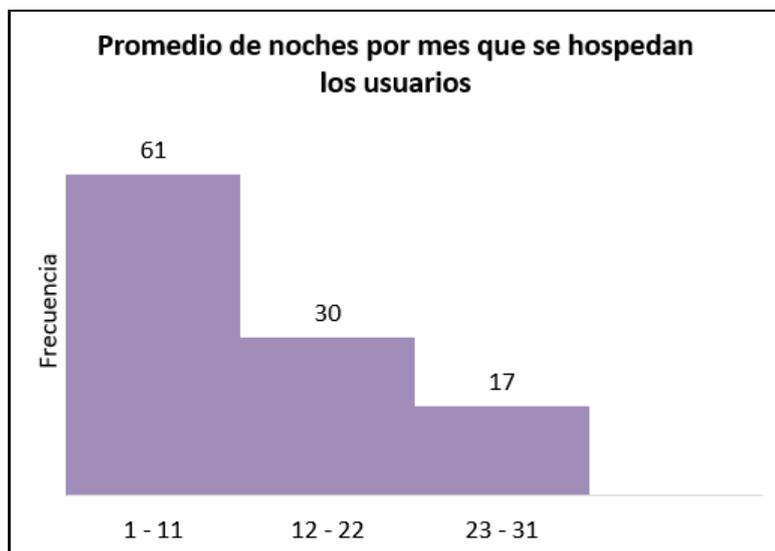


Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

En comparación al gráfico 5, los resultados de este apoyan la idea que gran parte de los usuarios que ocupan las instalaciones del albergue residen fuera de la provincia y en muchas ocasiones, a pesar de algunos tener familiares en esta, coinciden al mencionar que prefieren hospedarse en el albergue para no sentirse "una carga", no generar molestias y evitarse los gastos en comida y transporte principalmente, pues en el albergue se les proporcionan esos servicios y demás de manera gratuita.

Figura 11

Promedio de noches por mes que se hospedan los usuarios

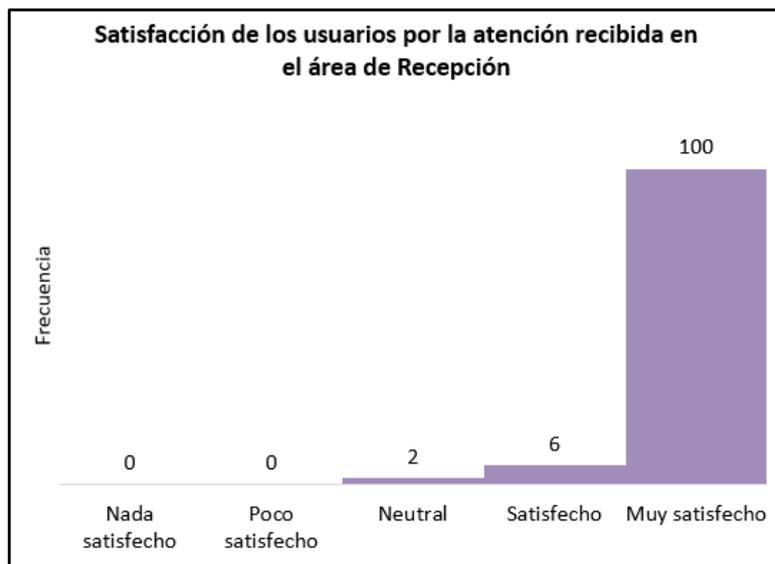


Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

El promedio de noches que se hospedan los usuarios varía dependiendo de qué proceso están atravesando. Es decir, en ciertas ocasiones, aunque la estancia es corta (de 1 a 11 noches), significa que pueden estar realizándose controles y/o exámenes posteriores a los tratamientos. Mientras que las estancias más largas son de 12 a 22 noches y de 23 a 31 noches, estas se cumplen cuando los usuarios se encuentran en sus tratamientos, los cuales mayormente son radioterapia, quimioterapia y yodoterapia.

Figura 12

Satisfacción de los usuarios por la atención recibida en el Área de Recepción

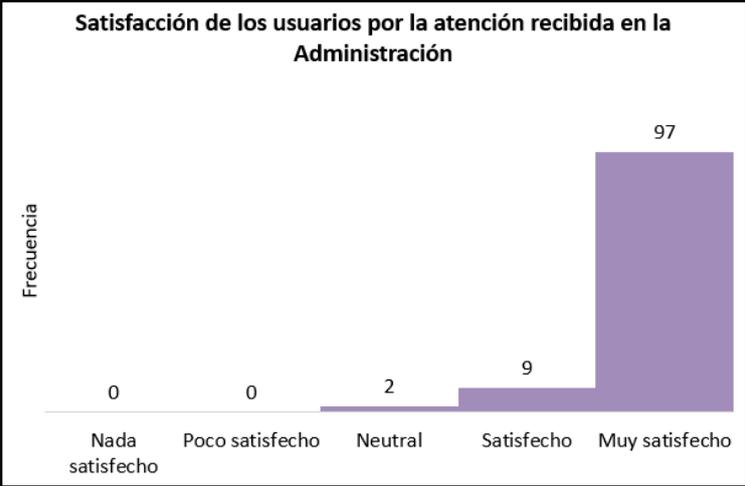


Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

Se observa que en su gran mayoría los usuarios están muy satisfechos con los servicios recibidos desde el área de recepción, siendo no solo el primer espacio en mantener contacto con los mismos, sino también donde se gestiona con SOLCA la llegada, estadía, requisitos especiales y demás necesidades que le puedan surgir a los pacientes y sus cuidadores mientras ocupen las instalaciones del albergue.

Figura 13

Satisfacción de los usuarios por la atención recibida en la Administración

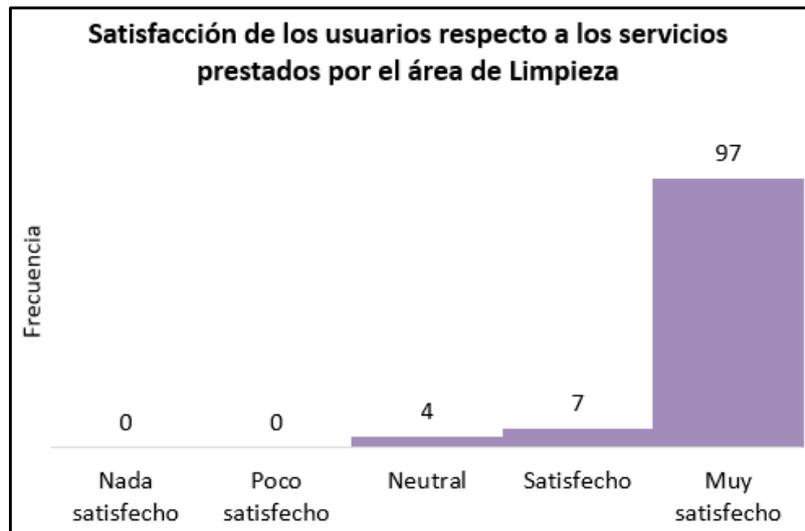


Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

La administración se encarga de mantener el orden y la calidad en los servicios que se ofrecen dentro del albergue. De hecho, sus estándares de empatía y cordialidad son tomados como valores primordiales a la hora de tratar con cada usuario que ingrese al lugar. Por tal motivo, cuida todos los detalles posibles para mantener el control de cada actividad llevada a cabo allí dentro, siempre con la intención de ofrecer una estancia cómoda y amena. De hecho, es así como lo perciben los usuarios casi en su totalidad, con 97 de 108 encuestados que lo califican con la puntuación más alta en la gestión administrativa.

Figura 14

Satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados por el Área de Limpieza

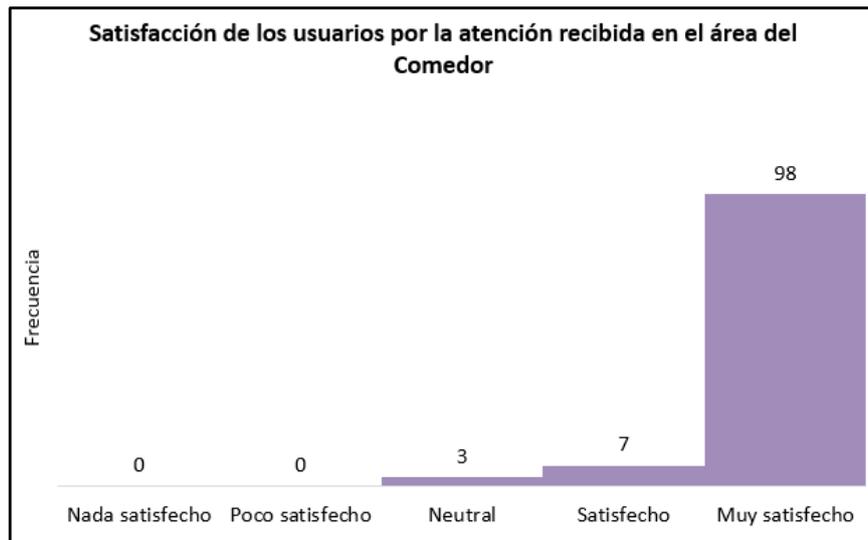


Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

A pesar de que el albergue se beneficia del servicio de limpieza, gracias a convenios con empresas externas, la pulcritud y profesionalismo se mantiene en todo momento. Es así como lo perciben los usuarios del albergue, quienes no tienen ninguna queja al respecto y reconocen que los espacios siempre están organizados, aseados y conservados de la mejor manera. Por otro lado, aquellas respuestas que se señalaron como neutrales, pertenecen a usuarios que tenían menos de 24 horas hospedados y, por tanto, no tenían muy clara la idea de cómo calificar dicho servicio.

Figura 15

Satisfacción de los usuarios por la atención recibida en el Área del Comedor

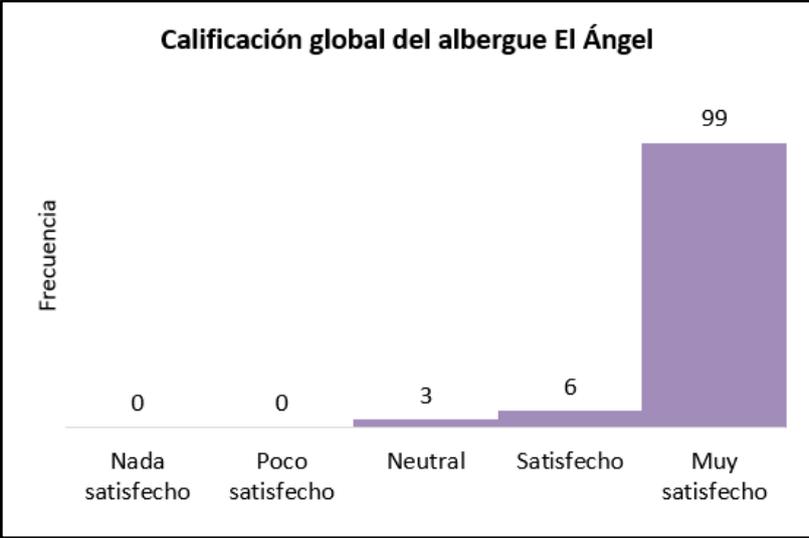


Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

Al igual que el gráfico 8 acerca del área de recepción, el área de comedor es la segunda con mejor calificación. De hecho, todos los comentarios eran positivos y recibió muy pocos comentarios de insatisfacción, las cuales principalmente se inclinaban a la manera de preparar los alimentos, bien sea por falta de sal, ofrecer más postres o en ciertas ocasiones comidas menos saludables. Sin embargo, aunque no es un requisito fundamental cumplir con todas estas peticiones (ya que se rigen por estándares alimenticios adaptados a una dieta saludable destinada a pacientes), sí existen ocasiones especiales (días festivos como navidad, día de la madre, padre o niño, entre otras) donde se rompe un poco el protocolo y se ofrece un menú menos estricto.

Figura 16

Calificación global del albergue El Ángel

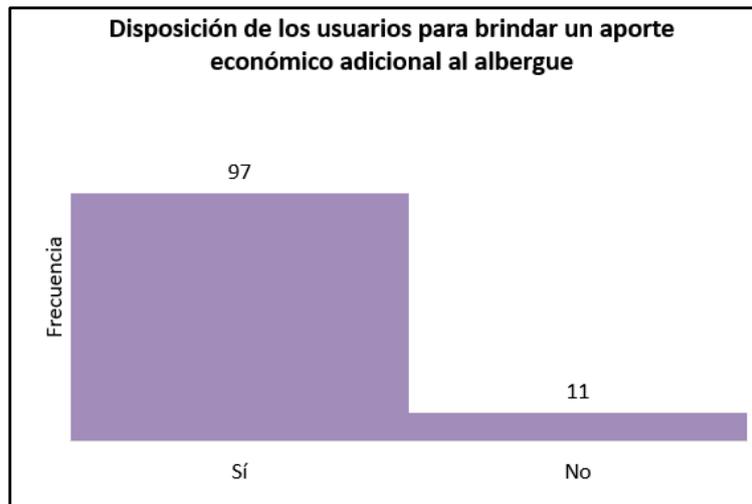


Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

Recopilando los comentarios pertenecientes a gráficos anteriores, se concluye en este que al albergue se le califica en su gran mayoría con la puntuación más alta. Lo cual indica que no solo ha cumplido con cubrir las necesidades básicas de los usuarios que han transitado las instalaciones, sino que en la mayoría de casos también ha superado sus expectativas

Figura 17

Disposición de los usuarios para brindar un aporte económico adicional al albergue

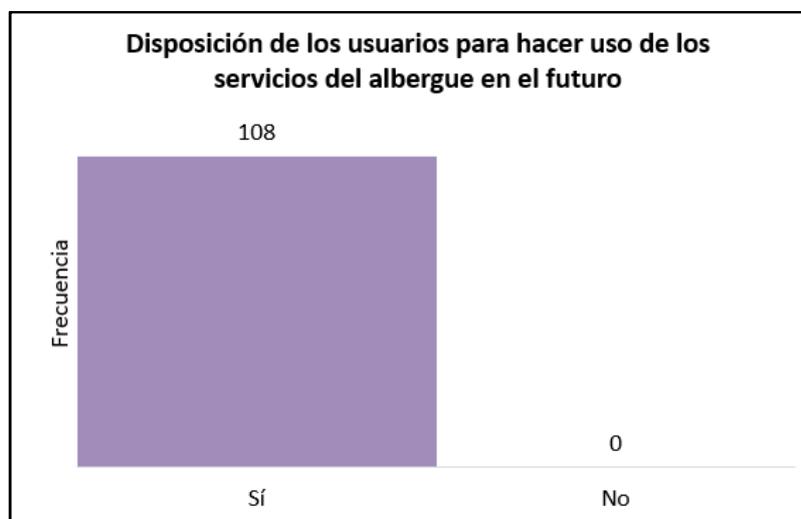


Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

Como se ha mencionado anteriormente, casi el total de encuestados son personas de muy escasos recursos. Sin embargo, dentro de su bondad se refleja el agradecimiento que tienen a la ayuda que han recibido. Y una de las maneras de retribuirlo es por medio de aportes económicos o en algunas ocasiones donaciones de alimentos siempre y cuando estén dentro de sus posibilidades.

Figura 18

Disposición de los usuarios para hacer uso de los servicios del albergue en el futuro

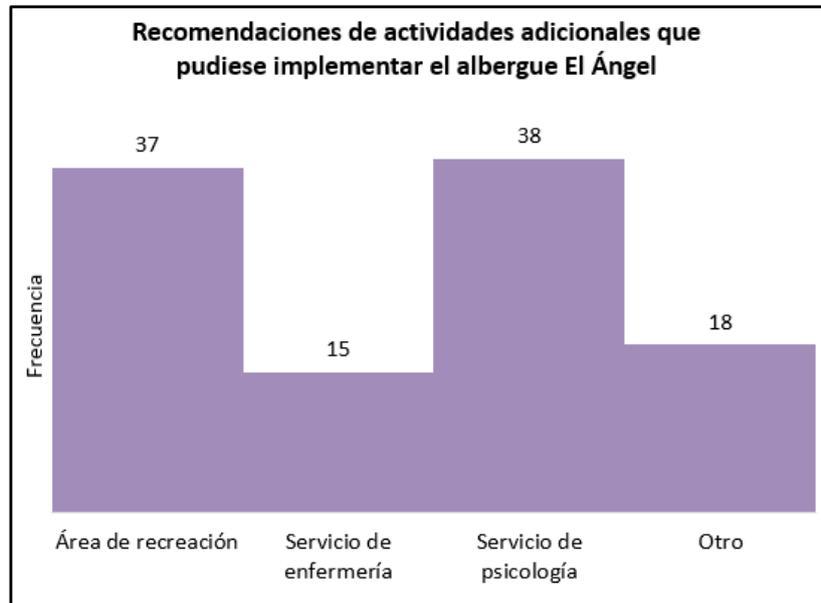


Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

En su totalidad están de acuerdo en usar los servicios del albergue en el futuro en caso de requerirlos, y a esto se le suma que están dispuestos a recomendar el lugar y apoyar al mismo en todo lo posible y que otros, al igual que ellos, se puedan beneficiar.

Figura 19

Recomendaciones de actividades adicionales que pudiese implementar el albergue El Ángel



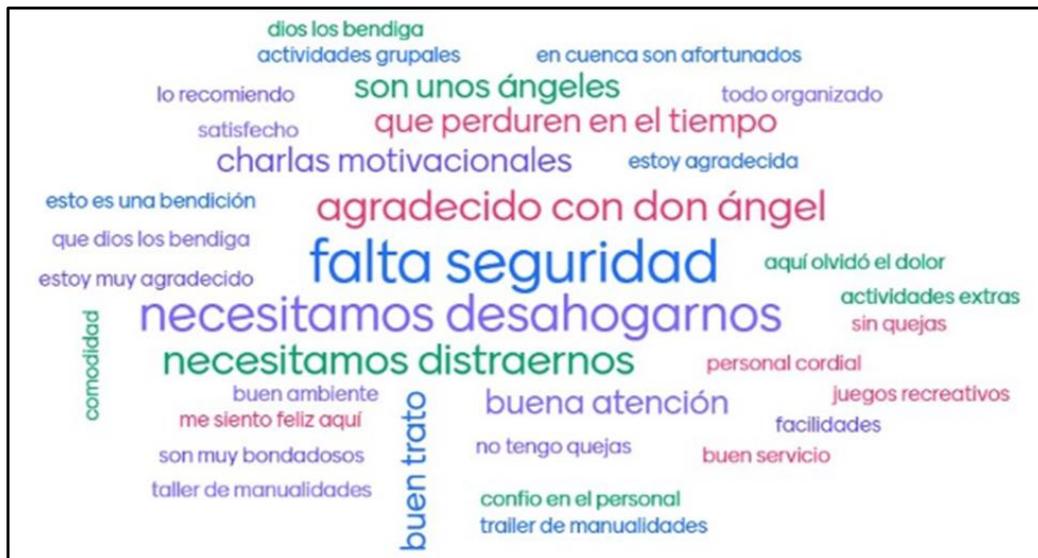
Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

Los comentarios finales fueron que el implementar un área de recreación y área de psicología, pudiera ser de gran beneficio para las personas que se encuentran alojadas, ya que aliviaría la manera de sobrellevar sus diagnósticos y así las recuperaciones serían menos estresantes y dolorosas de manera física, emocional y mental.

Figura 20

Recomendaciones de los usuarios

Para llevar a cabo esta lluvia de ideas se realizó una pregunta abierta al final de la encuesta, que consistió en conocer las recomendaciones que los usuarios le hacen al albergue para mejorar los servicios que les ofrecen. Los resultados se presentan en la siguiente nube de palabras.



Nota. Información obtenida con base a las encuestas realizadas a los usuarios del albergue El Ángel, 2023.

En esta lluvia de ideas se reflejan los comentarios más comunes durante el proceso de la encuesta. Al parecer todo lo que se mencionó fueron cosas positivas; sin embargo, en este último se refleja la mayor preocupación por parte de los usuarios, siendo esta la "falta de seguridad". Esta no se refiere a la vigilancia de las instalaciones, pues el albergue sí cuenta con guardias de seguridad las 24 horas, todos los días; sino hace referencia a la seguridad en cada habitación, pues han existido ocasiones en las que se extravían objetos de otros usuarios y esto causa tensión y desconfianza entre quienes conviven en el lugar. Por lo cual, se vuelve incómodo para algunos poder salir de sus habitaciones y dejar sus pertenencias sin supervisión.

Capítulo 3: Propuesta de un modelo de gestión de alojamiento para el albergue El Ángel.

Con el análisis respectivo a los capítulos previos, se ha visto necesario plantear la propuesta de mejoras que están dirigidas a cuatro aspectos fundamentales: estructura organizacional, levantar procesos estandarizados, programa de capacitaciones e implementación de nuevos servicios como psicología y animación. De esta manera, la propuesta hará que las dinámicas internas bien ejecutadas se vean reflejadas en el agrado de las opiniones de quienes llegan al lugar y lo recomienden, para que nuevos usuarios y sus familias se beneficien de la ayuda social que el albergue brinda.

3.1. Filosofía empresarial

La filosofía empresarial es de suma importancia para cualquier tipo de organización, ya que permite fortalecer las relaciones con los empleados y usuarios de los servicios que se ofrecen. Además, crea un ambiente seguro, proactivo, motivado y con valores definidos y difíciles de quebrar. En general, representa las creencias íntegras de una organización y el cuidado que tienen antes, durante y después de cada acción, evitando generar o mantener conflictos que luego sean imposibles de resolver.

A continuación se propone una filosofía empresarial adaptada a las demandas y necesidades del albergue estudiado.

Misión

Ofrecer alojamiento y alimentación de calidad de manera gratuita a familiares y/o cuidadores de pacientes oncológicos que asisten al instituto de SOLCA, fomentando en ellos la tranquilidad y seguridad que requieren para culminar sus tratamientos y asegurándoles una estadía y cuidado ameno desde la llegada al albergue.

Visión

Convertirse en un albergue que sea líder en procesos eficientes y de imagen referencial de atención y servicio de calidad humana que aporta valor a sus usuarios y se preocupa por el bienestar de la sociedad.

Valores

- Respeto
- Honestidad
- Compromiso
- Cordialidad
- Responsabilidad
- Empatía

3.2. Estructura organizacional y funcional

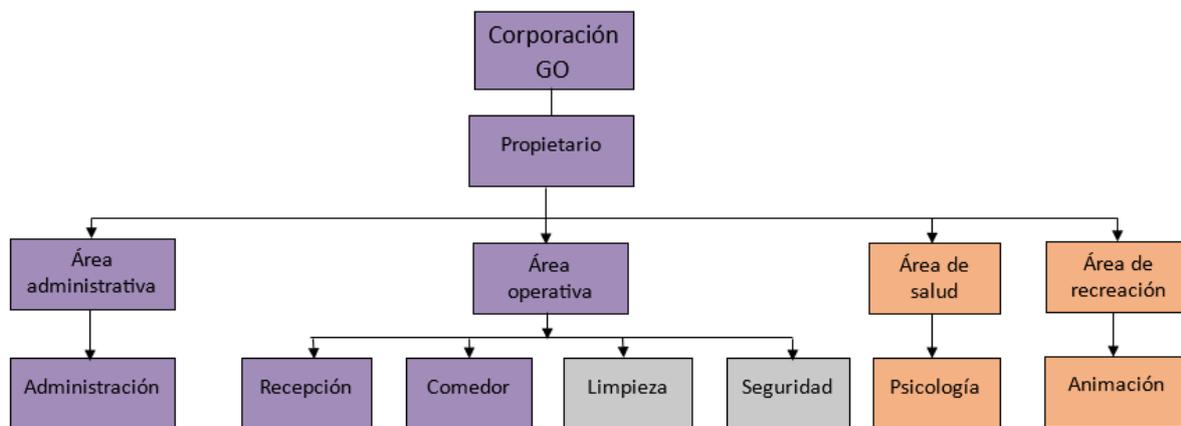
Para comprender de mejor manera la estructura organizacional y funcional, se ha determinado una nueva propuesta de organigrama que refleja las áreas del albergue y cómo deberían estar divididas para un mejor funcionamiento interno. Además, se plantea la estructura funcional, donde se define el perfil del personal, con las características y actividades diarias a seguir.

3.2.1. Organigrama

De acuerdo a las necesidades, además de las áreas ya existentes en el albergue, se plantea el área de salud y el área de recreación, estos con la intención de complementar la estadía de los mismos y volver amenos los días que residen los pacientes.

Figura 21

Propuesta del organigrama con las nuevas áreas



Nota. Elaboración propia, 2023.

3.2.2. Perfil del personal

El propósito de crear un perfil ideal que deberá cumplir cada miembro del personal, es con la intención de comprender las necesidades de los usuarios y suplirlas de la manera más adecuada y responsable. Además, con determinación cuide de sus acciones y se caracterice por tener valores bien definidos y las habilidades suficientes para ofrecer los mejores servicios a los demás.

3.2.2.1. Perfil del personal de administración

Tabla 6

Perfil del personal de administración

	Albergue El Ángel
	Personal de administración
Área	Administración
Cargo	Personal de administración
<i>Actividades del cargo:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Registrar a los pacientes de SOLCA. - Coordinar con SOLCA la transferencia de los pacientes. - Presentar informes semanales a SOLCA y a su superior, acerca del total de pacientes y sobre el tratamiento que reciben. - Gestionar y tramitar instrumentos solicitados por el personal como permisos y solicitud de certificados. - Gestionar la solicitud de stock de alimentos y productos de limpieza. - Manejar el inventario de productos. - Coordinar las tareas del personal dentro del albergue. - Mantener actualizadas las bases de datos . - Manejo de caja chica y rendición de cuentas a las oficinas respectivas. - Gestión de convenios con otras entidades. - Orientar a usuarios externos acerca del albergue. - Resolver problemas. - Calificar los objetivos de la organización. - Establecer los criterios de medición del desempeño. - Liderazgo y dirección de los equipos. - Evaluar los resultados. 	
Características del puesto	
<i>Habilidades necesarias:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Integridad y confianza. - Capacidad de análisis y resolución de problemas. - Orientar a su equipo de trabajo para cumplir las metas propuestas. 	

<ul style="list-style-type: none"> - Ser perseverante en el cumplimiento de objetivos. - Saber escuchar. - Comunicación clara. - Uso adecuado del tiempo. - Incentivar al equipo de trabajo. - Tener paciencia y responsabilidad laboral.
<p><i>Valores:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Honestidad. - Sinceridad. - Responsabilidad. - Lealtad. - Liderazgo. - Respeto.

Nota. Elaboración propia, 2023.

3.2.2.2. Perfil del personal de recepción

Tabla 7

Perfil del personal de recepción

	Albergue El Ángel
	Personal de recepción
Área	Operativa
Cargo	Personal de recepción
<i>Actividades del cargo:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Check in - Check out de los usuarios. - Atender al cliente externo. - Guiar al cliente por las instalaciones. - Registrar los pagos simbólicos de primeros ingresos. - Captar las llamadas telefónicas y brindar la información necesaria. - Gestionar con SOLCA la disponibilidad de habitaciones. - Monitorear la llegada y salida de los usuarios mientras se hospedan en el albergue. 	

Características del puesto
<i>Habilidades necesarias:</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Tener capacidad comunicativa. - Mantener un lenguaje claro. - Postura amable y servicial. - Actitud profesional y eficiente. - Tener iniciativa. - Mantener el cuidado de su apariencia. - Estar actualizado con la información de la empresa.
<i>Valores:</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad. - Empatía. - Responsabilidad. - Puntualidad. - Respeto.

Nota. Elaboración propia, 2023.

3.2.2.3. Perfil del personal del comedor

Tabla 8

Perfil del personal del comedor

	Albergue El Ángel
	Personal del comedor
Área	Operativa
Cargo	Personal del comedor
<i>Actividades del cargo:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Planificar el menú. - Adaptar los menús de acuerdo a los protocolos. - Preparar los desayunos, almuerzos y meriendas. - Elaborar los platos para pacientes con sonda y para quienes reciben yodoterapia. - Asegurar la calidad de cada plato. - Coordinar con la administración las solicitudes de stock. 	

<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar los productos sobrantes para el consumo de los usuarios - Mantener limpia el área de cocina.
Características del puesto
<i>Habilidades necesarias:</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de adaptación. - Ser creativo. - Cuidar los detalles. - Mantener el interés en aprender y enseñar. - Ser preciso en la planificación.
<i>Valores:</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Responsable. - Respetuoso. - Flexibilidad. - Humildad. - Proactivo.

Nota. Elaboración propia, 2023.

3.2.2.4. Perfil del personal de limpieza

Tabla 9

Perfil del personal de limpieza

	Albergue El Ángel
	Personal de limpieza
Área	Operativa
Cargo	Personal de limpieza
<i>Actividades del cargo:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Limpiar las instalaciones del albergue. - Solicitar los materiales de limpieza que requiera. - Documentar la limpieza de las áreas. - Sacar y clasificar los residuos. - Proveer a los usuarios de amenities y demás. 	

- Limpiar el área de yodoterapia, de manera meticulosa.
Características del puesto
<i>Habilidades necesarias:</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Ser organizado. - Inspirar confianza. - Ser capaz de trabajar solo o en equipo. - Tener conocimiento sobre los productos y equipamiento de limpieza. - Mantenerse al día en las técnicas de limpieza para cada área. - Ser capaz de realizar trabajo pesado.
<i>Valores:</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Empatía. - Responsabilidad. - Respeto. - Humildad. - Bondad.

Nota. Elaboración propia, 2023.

3.3. Procesos operativos

Los procesos que se realizan en los departamentos que conforman el área operativa son fundamentales dentro de cualquier organización, para complementar las tareas y que de esta manera las dinámicas se den con normalidad. A continuación, se proponen los procesos de operación del área de limpieza y del comedor del albergue.

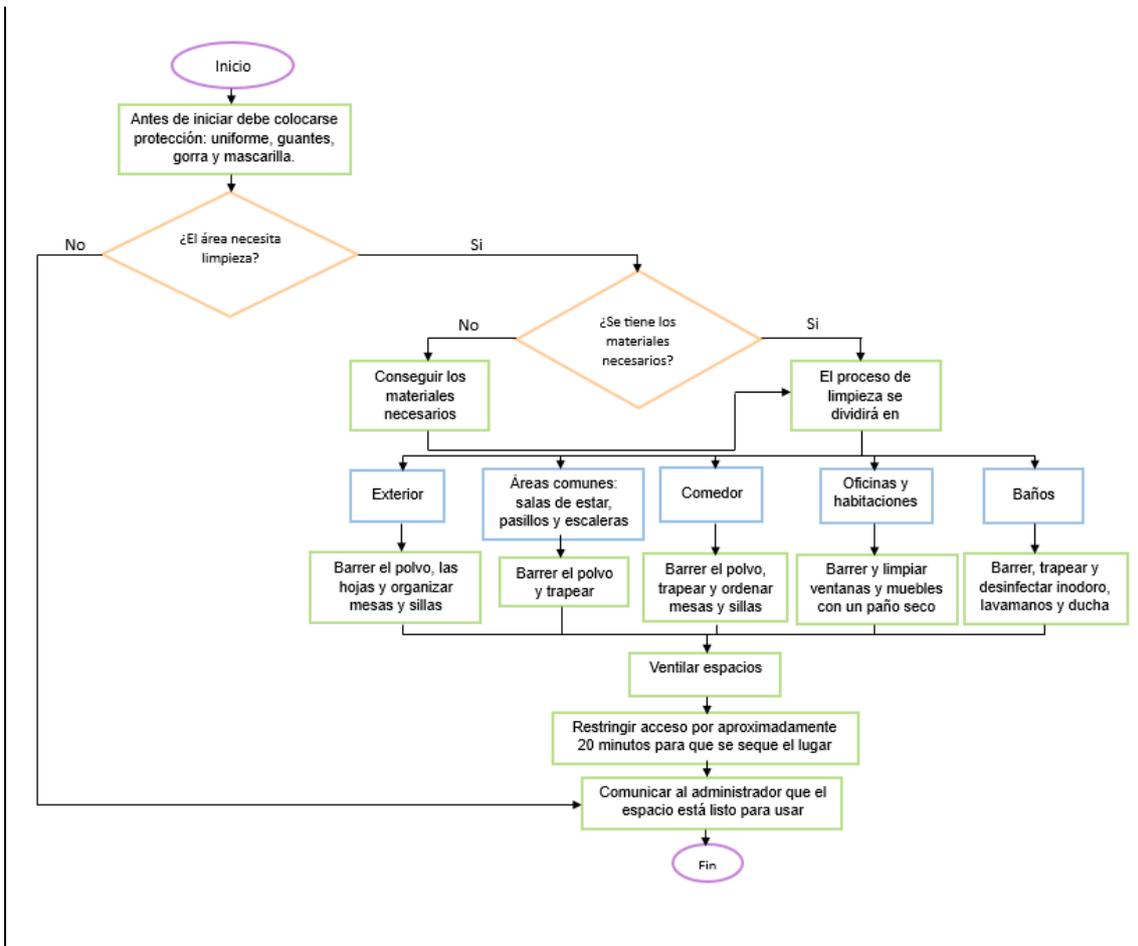
3.3.1. Área de limpieza

3.3.1.1. Proceso de limpieza de las instalaciones

Tabla 10

Proceso de limpieza de las instalaciones

	Albergue El Ángel
	Proceso de limpieza de las instalaciones
1. Objetivo	
Mantener las instalaciones del albergue ordenadas y limpias.	
2. Responsable	
Personal de limpieza.	
3. Descripción del procedimiento	
El procedimiento para la limpieza de las instalaciones es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - El personal de limpieza se encargará del aseo desde la planta baja hasta el segundo piso. - En la planta baja se realizará la limpieza del comedor, las oficinas, baños, habitaciones y las escaleras, indistintamente del orden. - A continuación, se limpia en el primer piso los pasillos y la sala de estar. Dentro de las habitaciones limpiará los baños y los pisos. - Mientras que el segundo piso al ser un área de acceso limitado (ya que se encuentran pacientes de yodoterapia que han recibido altas dosis de radiación), la limpieza debe darse cuando el espacio esté completamente vacío y siguiendo las medidas de seguridad correspondientes. - Al finalizar la limpieza del interior, procede al aseo externo. 	
4. Flujograma	



5. Instrumento de verificación

Check list.

6. Anexo

En el siguiente punto se muestra el instrumento de verificación de limpieza, el check list.

Nota. Elaboración propia, 2023.

3.3.1.1.1. Propuesta de instrumento de verificación

Figura 22

Propuesta de un Check list de limpieza

		CHECK LIST DE LIMPIEZA															
FIRMA DEL SUPERVISOR		LUGAR												DÍA			
		ALBERGUE EL ÁNGEL															
¿EXISTE ALGÚN ÁREA FUERA DE SERVICIO O EN MAL ESTADO? ESPECIFIQUE EN LAS CONDICIONES FINALES	SI	NO	EVALUACIÓN DE LA LIMPIEZA DE CADA ÁREA														
	LOS SIGUIENTES ELEMENTOS SE ENCUENTRAN LIMPIOS/EN FUNCIONAMIENTO:		EXTERIOR			HABITACIONES			ÁREAS COMUNES			COMEDOR			STOCK DE LIMPIEZA		
	SI	NO	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A
EXTERIOR	Limpieza de paredes																
	Limpieza de áreas verdes																
	Limpieza del parqueadero																
	Limpieza de corredores																
	Limpieza puerta de ingreso																
HABITACIONES	Limpieza de pisos																
	Limpieza de paredes																
	Limpieza de ventanas																
	Limpieza de puertas y divisiones																
	Limpieza de espejos																
	Limpieza de lavamanos																
	Limpieza de interruptores de iluminación																
	Limpieza de sanitarios																
	Limpieza de duchas																
	Sacó la basura																
La habitación dispone de toallas y papel higiénico																	
ÁREAS COMUNES	Limpieza de pisos																
	Limpieza de ventanas																
	Limpieza de escaleras																
	Limpieza de oficinas																
COMEDOR	Limpieza de mesas																
	Organización de sillas y mesas																
	Limpieza de piso																
STOCK DE LIMPIEZA	Posee tapabocas y guantes																
	Posee escobas y recogedores																
	Posee trapeador																
	Posee jabón y desinfectante																
HORA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	Hora Limpieza y Desinfección		HORA			HORA			HORA			HORA			HORA		
	Nombres y Apellidos del Responsable																
Condiciones y/o recomendaciones																	

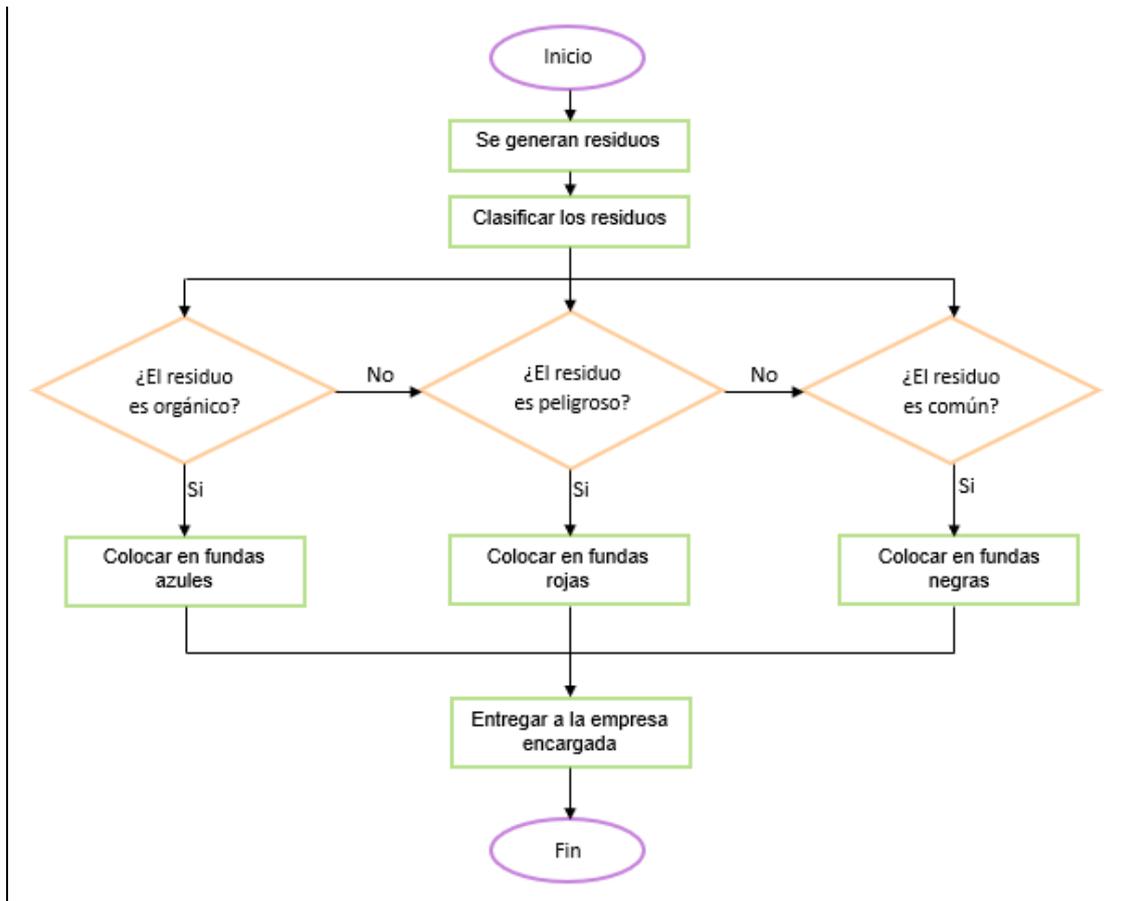
Nota. Elaboración propia, 2023.

3.3.1.2. Proceso de separación de residuos

Tabla 11

Proceso de separación de residuos

	Albergue El Ángel
	Proceso de separación de residuos
1. Objetivo	
Mantener el orden y limpieza de los espacios con la adecuada gestión de recolección de residuos.	
2. Responsable	
Personal de limpieza.	
3. Descripción del procedimiento	
<p>El procedimiento que se realiza para separar los residuos es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Como cada espacio ya debería contar con los nuevos dispensadores de basura y las fundas plásticas de colores respectivos. Entonces, se recogen los desechos de todas las instalaciones. - Se procede a agrupar las fundas plásticas por tipo de desecho al que pertenecen. - A continuación se almacenan. - Por último, se entregan a las empresas correspondientes en el horario establecido. 	
4. Flujograma	



5. Instrumento de verificación

Cartelera informativa

6. Anexo

A continuación, se muestra el instrumento que explica la separación de residuos.

Nota. Elaboración propia, 2023.

3.3.1.2.1. Propuesta de una cartelera informativa

Figura 23

Propuesta de una cartelera informativa de separación de residuos.



Nota. Elaboración propia, 2023.

3.3.2. Área de comedor

3.3.2.1. Proceso del uso de receta estándar

Tabla 12

Proceso del uso de receta estándar

	Albergue El Ángel
	Proceso del uso de receta estándar
1. Objetivo	
Controlar los procesos de producción, solicitudes de alimentos, tiempo de elaboración y la generación de residuos.	
2. Responsable	
Personal del comedor.	
3. Descripción del procedimiento	
<ul style="list-style-type: none"> - En primer lugar se especifica el nombre de la receta que se va a preparar. - A continuación se registra la cantidad bruta de cada ingrediente, es decir, el peso original del producto. - Luego de esto, se especifica la unidad abreviada de cada ingrediente, por ejemplo: kg, L, lb. - Posteriormente, una vez que se pela el ingrediente que lo requiera, se registra el nuevo peso como cantidad neta. Es decir, esto hace referencia a aquellos ingredientes que tienen cáscara (como verduras, algunas frutas, entre otros) y que luego de pelarlos tienen un peso menor. En caso de ingredientes que no se vean alterados (como la leche, por ejemplo), se refleja el mismo peso en ambas ocasiones. - Este nuevo peso se registrará como porcentaje y hará referencia al rendimiento estándar de cada ingrediente - También se deberá reflejar el precio por unidad - Por último se registrará (basándose en la cantidad neta) el precio que realmente se usó del producto. - Cabe resaltar que los costos de los productos se especifican siempre para mantener el control al solicitar nuevo stock. Sin embargo, otro beneficio que trae es que ayuda al cocinero a calcular el costo de los platos cuando estos son para la venta. - Asimismo, se especifica la cantidad producida de la receta final y la cantidad de porciones que se pueden servir. - En las técnicas se describe el paso a paso para la elaboración de la receta. - Las observaciones se redactarán en caso de requerirlo. - Finalmente, se adjunta una foto de cómo debería quedar el plato. 	

5. Instrumento de verificación
Formato de receta estándar.
6. Anexo
A continuación, se muestra el formato de receta estándar.

Nota. Elaboración propia, 2023.

3.3.2.1.1. Propuesta de formato de receta estándar

Tabla 13

Propuesta de formato de receta estándar

		ALBERGUE EL ÁNGEL				
ÁREA DEL COMEDOR						
Nombre de la receta:						
Representante:				Fecha:		
Cantidad bruta	Ingredientes	Unidad	Cantidad neta	Rendimiento estándar	Precio unitario	Precio de cantidad utilizada
Cantidad producida:						
Cantidad de porciones por receta:						
ELABORACIÓN						
1. 2. 3.						

4.
5.
6.
OBSERVACIONES
IMAGEN DEL PRODUCTO TERMINADO

Nota. Elaboración propia adaptada a los formatos establecidos por la Universidad de Cuenca, 2023.

3.4. Plan de acción administrativo y operativo

Se establece el plan de acción administrativo y operativo como posible solución a un factor en común que se detectó en todas las áreas, y es que el personal dentro del albergue desconoce temas que debería manejar correctamente, ya que se encuentran laborando en un área donde se atiende a pacientes que en muchas ocasiones no pueden valerse por sí mismos y trabajador es quien debe responsabilizarse de sus cuidados. A continuación, se presenta un plan de capacitaciones donde se refleja un curso para cada área del albergue.

3.4.1. Plan de capacitaciones

Tabla 14

Plan de capacitaciones

Plan de capacitaciones					
Área	Cargo	Plataforma	Enlace	Características del curso	
Administrativa	Personal de administración	Curso de administración de empresas de salud	https://aprendergratis.es/cursos-online/curso-de-administracion-de-empresas-de-salud/	- Duración del curso:	120 horas.
				- Método de pago:	El curso es gratuito. Al finalizarlo si desea obtener un certificado digital, se deberá abonar 25 dólares.
				- Módulos:	Fundamentos de administración. Las empresas de salud como organizaciones. El mercadeo de los servicios de salud. La gestión del Recurso Humano en las empresas de salud. Indicadores de gestión para la evaluación en los servicios de salud.
				- Modalidad:	Virtual
				- Responsables:	Politécnico de Colombia.
Operativa	Personal de recepción	Experiencia del paciente en la recepción de centros de salud	https://pro.doctoralia.com.mx/recursos/curso-recepcion-clinica	- Duración del curso:	No hay límite de tiempo, dependerá del tiempo que el personal disponga para la capacitación.
				- Método de pago:	Gratuito.
				- Módulos:	Atención al paciente en general. Atención al paciente en el sector de la salud. Comunicación efectiva con el paciente y optimización del trabajo en la clínica. Conclusiones y Evaluación.

				- Modalidad:	Virtual.
				- Responsables:	Doctoralia Pro.
Personal del comedor	Curso sobre seguridad alimentaria	https://aprendergratis.es/cursos-online/salud/dietetica-y-nutricion/curso-sobre-seguridad-alimentaria/		- Duración del curso:	15-20 horas.
				- Método de pago:	Si desea obtener un certificado de participación o finalización, deberá superar el contenido del curso con un 80% y realizar el pago correspondiente. Caso contrario, el acceso al curso y el desarrollo del mismo son gratuitos.
				- Módulos:	Introducción a la higiene del personal y calidad del agua. Medidas de control. Control de daños alimenticios y gestión alimentaria. Salud y limpieza personal en el sector de servicios. Manejo de comida en el sector de servicios. Seguridad alimenticia en el sector de servicios. Seguridad alimenticia. Accidentes en el sector de servicios. El rol de la gestión alimenticia.
				- Modalidad:	Virtual.
				- Responsables:	Openstax CNX y Alison.
Personal de limpieza	Curso de limpieza y desinfección ambiental en	https://www.campusvirtualsp.org/es/curso/curso-de-limpieza-y-		- Duración del curso:	20 horas.
				- Método de pago:	Solo si se desea adquirir el certificado, se debe realizar un pago adaptado a la economía de cada país. De lo contrario, el curso es gratuito.

		los establecimientos de salud	desinfeccion-ambiental-en-los-establecimientos-de-salud-2021	- Módulos:	Limpieza y desinfección ambiental en la prevención de Covid-19 y otras infecciones. Programa de limpieza y desinfección ambiental (PLDA) para la prevención de infecciones en los establecimientos de salud. Productos de limpieza y separación de soluciones. Suministros, equipos y Equipos de Protección del Personal (EPP) en establecimientos de salud. Procedimientos y prácticas del PLDA en establecimientos de salud. Procedimientos y prácticas en PLDA en áreas de salud.
				- Modalidad:	Virtual.
				- Responsables:	Ing. Patricia Segurado, Asesora Regional de Agua y Saneamiento, OPS/OMS. Quím. María Luisa Castro, Consultora, OPS/OMS.

Nota. Elaboración propia, 2023.

3.5. Implementación de nuevos servicios

La implementación de nuevas áreas será un complemento a los servicios que ya ofrece el albergue, tomando en cuenta el bienestar emocional y físico de los usuarios que se hospedan, para apoyarlos durante el proceso de recuperación. Entonces, se proponen dos áreas para el albergue: salud y recreación.

Cabe destacar que para que la implementación de estos nuevos servicios y que no implique invertir dinero, se propone que sean los estudiantes de último ciclo de las carreras de Psicología Clínica y de Hospitalidad y Hotelería, quienes realicen sus prácticas pre profesionales y demuestren las habilidades adquiridas en la carrera.

Por ello, a continuación se plantea el perfil del Psicólogo Clínico y del Animador; también se presenta el horario de atención y los días que deberá asistir al albergue. Por último, se presenta el posible formato de solicitud, que el albergue pudiese presentar a las facultades respectivas de la Universidad de Cuenca, para generar convenios de vinculación con la sociedad entre ambos establecimientos.

3.5.1. Área de salud

3.5.1.1. Perfil del Psicólogo Clínico

Tabla 15

Perfil del Psicólogo Clínico

	Albergue El Ángel
	Personal de psicología
Área	Salud
Cargo	Psicólogo clínico
<i>Actividades del cargo:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Atender y llevar un registro de la sesión de cada paciente. - Realizar sesiones individuales o grupales para identificar el problema. - Orientar tanto al paciente como a la familia para que conozcan las herramientas de solución a su problema. - Disposición cuando los usuarios lo requieran dentro su horario laboral. 	

<ul style="list-style-type: none"> - Dar diagnóstico clínico a cada paciente - Dar tratamientos a cada situación psicológica - Reeducar acerca de los problemas y sus aprendizajes
Características del puesto
<i>Habilidades necesarias:</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar la raíz de los problemas. - Brindar las herramientas al paciente para que aprenda a manejar las situaciones que se le presentan. - Dar seguimiento al paciente. - Saber escuchar. - Mantener su foco de atención. - Manejo de sus emociones. - Capacidad de adaptación. - Manejo adecuado del tiempo. - Ser paciente y empático.
<i>Valores:</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Confidencialidad. - Respeto. - Humildad. - Honestidad.

Nota. Elaboración propia, 2023.

3.5.1.1.1. Propuesta del horario de atención del Psicólogo Clínico

Tabla 16

Propuesta del horario de atención del Psicólogo Clínico

Nombre	PSICÓLOGO CLÍNICO									
	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES	
	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM
<i>Practicante 1</i>	10:00	12:00			10:00	12:00			10:00	12:00
<i>Practicante 2</i>		4:00-6:00				4:00-6:00				4:00-6:00
TOTAL DE HORAS	1	3			1	3			1	3

Nota. Elaboración propia, 2023.

3.5.2. Área de recreación

3.5.2.1. Perfil del Animador

Tabla 17

Perfil del Animador

	Albergue El Ángel
	Personal de animación
Área	Recreación
Cargo	Animador
<i>Actividades del cargo:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Priorizar dinámicas con base en los objetivos. - Fomentar la iniciativa para desarrollar actividades. - Preveer de materiales e instrumentos para el desarrollo de la actividad. - Llevar el registro de la logística de cada actividad. - Liderazgo para que el grupo se exprese libremente. - Realizar un plan mensual de actividades. 	
Características del puesto	
<i>Habilidades necesarias:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de grupos. - Liderazgo para que el grupo se exprese libremente. - Capacidad para establecer relaciones interpersonales. - Ser extrovertido. - Tener iniciativa. - Manejar correctamente la improvisación. - Estar formado en seguridad. - Capacidad de escucha. - Tener sentido del humor. 	
<i>Valores:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Integridad. - Respeto. 	

- Confianza.
- Honestidad.

Nota. Elaboración propia, 2023.

3.5.2.1.1. Propuesta del horario de atención del Animador

Tabla 18

Propuesta del horario de atención del Animador

Nombre	ANIMADOR									
	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES	
	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM
<i>Practicante</i>			10:00	12:00			10:00	12:00		
TOTAL DE HORAS			1	1			1	1		

Nota. Elaboración propia, 2023.

3.5.3. Propuesta del formato de solicitud al decanato de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad y la Facultad de Psicología

Figura 24

Propuesta del formato de solicitud al decanato de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad y la Facultad de Psicología

Cuenca, día/mes/año.

Título académico del decano/a

Nombre del decano/a

FACULTAD A LA QUE REPRESENTA

Ciudad.

De mi consideración:

Por medio de la presente, yo Licenciada Mariela Toledo, administrador/a del albergue El Ángel, ubicado en la ciudad de Cuenca, en la Calle del Salado y Miguel Cabello Balboa. Me dirijo a usted para expresarle mi interés por formar parte de los convenios que ofrece la Universidad de Cuenca. Con la intención que los estudiantes que se encuentren en su último año de la carrera de Hospitalidad y Hotelería/Psicología Clínica y busquen realizar sus prácticas preprofesionales, las lleven a cabo dentro de nuestras instalaciones.

Cabe resaltar que nuestras condiciones son las siguientes:

1. El albergue El Ángel es una fundación de ayuda social, por lo cual el estudiante no será remunerado durante el tiempo que duren sus prácticas.
2. Solicitamos que el estudiante sea quien realice las planificaciones de sus actividades con antelación. Mientras el albergue será quien establezca los horarios flexibles a la disponibilidad del mismo.
3. El estudiante deberá estar al tanto que se trabaja únicamente con grupos vulnerables que son remitidos desde SOLCA. Consecuentemente, su estado de salud se ha visto afectado por diversas circunstancias. Por esta razón, requerimos que el estudiante sea capaz de asumir estas condiciones.

En espera de una pronta respuesta, quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

Por su atención, gracias.

Atentamente,

Mariela Toledo
Administrador/a del albergue El Angel

Nota. Elaboración propia, 2023.

3.6. Socialización de la propuesta

Figura 25

Socialización de la propuesta



Nota. Elaboración propia, 2023.

Cabe resaltar que al comenzar este proyecto de investigación se trabajó con la Licenciada Gabriela Sárate, quien fue la administradora del albergue desde sus inicios en el año 2018, hasta el mes de mayo del presente año. Por esta razón, la socialización tuvo mayor impacto para la nueva persona encargada, debido a que no conocía la investigación a profundidad; sin embargo, reconoció haberse interesado en el tema desde el principio, ya que es una iniciativa de impacto social y emocional para los usuarios, el personal y las autoras de esta iniciativa.

Ahora bien, la socialización de la propuesta se llevó a cabo el día miércoles 14 de junio del presente año, a las 11:00 am en la sala común del albergue El Ángel. Quien asistió fue la nueva administradora del lugar, la Licenciada Mariela Toledo, a quien se le dió a conocer la Propuesta de un modelo de gestión para alojamiento, aplicado al albergue de ayuda social El Ángel.

Se señaló que las propuestas surgieron de los comentarios recibidos por los usuarios y familiares, y por las entrevistas realizadas al personal. En primer lugar, se indicaron los análisis que arrojaron los gráficos con base a las estadísticas recogidas durante las encuestas a los usuarios del albergue. Consecuentemente, se mostró el organigrama y el formato de los perfiles de cada cargo; además del proceso para el área del comedor y el área de limpieza. Asimismo, se indicaron los temas en los que el personal podría capacitarse. Por último, se

comentó acerca de la implementación de nuevos servicios, como psicología y animación que ayudarían a complementar todo lo que ya ofrece el albergue.

Los resultados fueron satisfactorios y positivos, pues surgió un debate donde se intercambiaron una serie de ideas por parte de la administración, quien además alegó que el Sr. Ángel Ortiz (propietario del albergue) ha estado al tanto de los avances del proyecto y está dispuesto a replantearse las propuestas que aquí se presentan. Por tanto, una vez identificadas las falencias y después de analizar las posibles soluciones, la administración asegura que se realizarán las investigaciones pertinentes para profundizar y consolidar cada idea con la intención de ofrecer calidad en los servicios y respeto por quienes hacen uso de las instalaciones.

Conclusiones

El cambio de administración para el albergue ha demostrado una serie de dinámicas que se deberían corregir lo antes posible, ya que el responsable anterior no logró dar soluciones precisas a estas problemáticas, lo cual ha afectado el mejoramiento y crecimiento progresivo del lugar.

Durante el análisis realizado en este proyecto, se evidencia una serie de propuestas que fueron estructuradas con la finalidad de generar resultados positivos a largo plazo. Por ejemplo, la propuesta de un nuevo organigrama, que tiene como propósito ofrecer una vista panorámica de la estructura y de los pilares de la empresa, lo que permite a cada miembro del personal conocer el papel que desempeña dentro de la organización.

Por otro lado, la filosofía empresarial ayudará a resolver conflictos, mejorar la capacidad de alcanzar objetivos, incrementará la confianza del equipo de trabajo, motivará a los empleados a involucrarse con la empresa y permitirá orientar a todo el equipo, quienes deberán cuidar de sus actividades y desempeño.

Además, se planteó la generación de convenios de vinculación con la sociedad con la Universidad de Cuenca, lo cual le permitirá al albergue que se apoye de los conocimientos y nuevas e innovadoras ideas que pudiesen ejecutar los estudiantes, mientras realicen sus prácticas pre-profesionales en el albergue.

Evidentemente, la propuesta de implementación de un formato de receta estándar se regirá a características como: ayudar a mejorar las solicitudes de productos, reducir la creación de desperdicios, evitar el sobrecargo de stock, mantener controlada la entrada y salida de productos, anular el hurto, mantener el control de la calidad y disminuir las posibilidades de que se dañen los alimentos, manejo adecuado de los ingredientes e instrumentos, reconocimiento de productos caducos y en buen estado, evitar la contaminación, manipulación adecuada de los instrumentos de cocina, respeto en el orden y limpieza del área de trabajo y los productos, entre otros

En conclusión, luego de indagar acerca de los albergues de ayuda social, analizar los resultados que arrojaron las encuestas y entrevistas dentro de la metodología de trabajo y así generar nuevas propuestas, se identificó que a pesar de que el albergue es una organización pequeña y sin fines de lucro, posee una estructura sólida y de valores fortalecidos. Además, el propietario del albergue y los empleados del mismo tienen la intención de ayudar a grupos vulnerables y buscan mejorar constantemente sus dinámicas para ofrecer servicios dignos;

sin embargo, no cuentan con las herramientas suficientes para comenzar a plantearse nuevos proyectos. Desde ahí parte la idea de este trabajo de implementación.

Recomendaciones

Como se mencionó anteriormente, a lo largo de esta investigación, se han realizado una serie de propuestas y recomendaciones con el único objetivo de promover pequeños cambios en el lugar para lograr posibles mejoras a largo plazo. El propósito del albergue es de bien social y este proyecto de titulación tiene la intención de aportar conocimientos y herramientas suficientes para mejorar la gestión interna progresivamente.

Se recomienda no solo seguir las propuestas, sino profundizarlas a conveniencia en caso de requerirlas y así mantener un equilibrio entre aportar a la sociedad y recibir de ella ayuda y gratitud. Resaltando que ambas administraciones con las que se trabajó durante el desarrollo de este proyecto, estuvieron dispuestas a escuchar, debatir y proponer nuevas y novedosas soluciones.

Por tanto, apoyado en la disponibilidad y apertura que se tuvo de parte de las autoridades del albergue, se sugiere principalmente realizar una reunión con todo el personal, donde lo dirija la administración y dé a conocer los resultados que se obtuvieron de este proyecto.

En segundo lugar, se invita a hacer énfasis en el cuidado y atención que se le debe prestar a los sistemas de seguridad dentro del albergue, pues en muchas ocasiones tanto usuarios como miembros del personal mencionaron que las puertas no tienen sistema de cierre y tampoco existen cámaras de vigilancia que resguarden el buen convivir de los usuarios y registren constantemente lo que se realiza al interior, para así evitar cualquier tentación equívoca de parte de alguna persona que en muchas ocasiones realiza malas acciones por las necesidades que sufre. Sin embargo, aunque no se justifican estas actitudes, lo más sensato es implementar un mecanismo adecuado que mantenga la vigilancia constante y cerraduras en las puertas, o casilleros seguros donde los usuarios puedan resguardar sus pertenencias de valor y demás, para tranquilidad de todos.

Asimismo, se sugiere ejecutar los convenios que ya se tienen con otras organizaciones, como es el caso de la Universidad de Cuenca. Esta institución pública firmó convenios con el albergue desde su primer año de funcionamiento, los cuales especifican que existe el acuerdo que los estudiantes que ya se encuentren en proceso de prácticas pre-profesionales, tengan la capacidad de aportar sus conocimientos de manera voluntaria en el albergue, siempre y cuando formen parte de las áreas de salud como psicología clínica, o de la facultad de Ciencias de la Hospitalidad en el área gastronómica y de recreación o atención al cliente en las carreras respectivas. Estos y demás convenios, donaciones y ayudas sociales han recibido el albergue.

Otras recomendaciones que se plantean, basadas en las solicitudes que hacían los usuarios principalmente, son: ofrecer servicio de enfermería dentro del lugar, ya que en muchas ocasiones los pacientes padecen dolores y no se les puede auto-medicar sin conocimientos previos; además, cuando deben aplicarse ampollas o cambiar el vendaje y no tienen quien los ayude o no pueden asistir a SOLCA inmediatamente, deben esperar a su próxima visita al instituto para dar atención a estas solicitudes. Los usuarios también destacaron la necesidad de un espacio con máquinas de ejercicio que les ayude a mantener su estado físico en constante movimiento, ya que eso les aliviaría emocionalmente y ayudaría a mantener su cuerpo en óptimas condiciones.

Por otro lado, se sugiere la mejora en los procesos de limpieza y separación de residuos, que tienen el objetivo de controlar y garantizar que no se salte ningún paso importante durante el proceso de ejecución que pueda comprometer los resultados. Además, garantizan que las actividades se cumplan de forma organizada y a tiempo. Evitando hacer las tareas en desorden, lo cual permite ahorrar tiempo y recursos, disminuir la posibilidad de accidentes laborales o que se desperdicien productos.

En síntesis, se hace énfasis en la importancia de destacar que el albergue trabaja con pacientes que mantienen un estado de salud bastante débil, por lo que se recomienda que las autoridades respectivas capaciten al personal del albergue en Primeros Auxilios Básicos como medida de seguridad, o se definan protocolos de emergencia que agilicen el proceso de resolver problemas asociados y eviten que se repitan errores en el futuro, lo cual asegurará la integridad del personal, de los usuarios y del albergue.

Por consiguiente, será importante tomar en cuenta todas las recomendaciones y sugerencias que se han realizado a lo largo de este proyecto, entendiendo los beneficios que traerán para mantener la causa social del albergue en un futuro, así como para seguir siendo un referente de aquellos grupos que se pudiesen interesar por seguir creando cada vez más espacios con intenciones humanitarias. Es decir, que solo dependerá de quienes están en la administración del albergue, su flexibilidad y apertura para recibir nuevas sugerencias o más proyectos de investigación interesados en el lugar y así asumir el papel de espacio referencial, donde se permite realizar investigaciones abiertas que den como resultado la información suficiente para mejorar su modelo de gestión constantemente.

Referencias

- Alberca, F. (2019). La importancia del servicio y departamento de housekeeping en centros hospitalarios. Apuntes sobre su definición, características y gestión. *Turismo y Patrimonio*, N° 13, año 2019. <http://revistaturismoypatrimonio.com/pdf/typ13/13-la-importancia-del-servicio-y-departamento-de-housekeeping-en-centros-hospitalarios-apuntes-sobre-su-definicion-caracteristicas-y-gestion.pdf>
- Alianza Fronteriza de Filantropía. (2018). *¿Qué es una fundación? Aspectos básicos*. Border Philanthropy Partnership. Consultado el 20 de marzo de 2023. <https://www.procapacidad.org/queesunafundacion.html#:~:text=Proporcionan%20servicios%2C%20realizan%20investigaci%C3%B3n%2C%20organizan%20conferencias%20y%20hacen%20publicaciones.&text=Son%20creadas%20por%20individuos%20o,a%20otras%20instituciones%20no%20lucrativas>
- Borraz, S. (2022). *Curso de administración de empresas de salud*. Aprender gratis. Consultado el 18 de junio de 2023. <https://aprendergratis.es/cursos-online/curso-de-administracion-de-empresas-de-salud/>
- Ministerio de Inclusión Social y Económica. (2017, 23 de octubre). *Reglamento para el otorgamiento de personalidad jurídica a las organizaciones sociales*. Decreto Ejecutivo N° 193. https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/decreto_ejecutivo_no._193_de_23_de_octubre_de_2017.pdf
- Doctoralia Pro. (2023). *Experiencia del paciente en la recepción de centros de salud*. Doctoralia Pro. Consultado el 18 de junio de 2023. <https://pro.doctoralia.com.mx/recursos/curso-recepcion-clinica>
- Eustat. (s.f). *Tipo de centro (Servicios Sociales)*. Eustat Euskal Estadística Erakudea Instituto Vaco de Estadística. Consultado el 15 de febrero de 2023. https://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_87/elem_1570/definicion.html#:~:text=En%20esta%20tipolog%C3%ADa%20se%20incluyen,Funcionales%20y%20Residencias%20propiaamente%20dichas

FASEC. (2021). *Fasec*. FASEC Manos que dan reciben. Consultado el 13 de marzo de 2023. <https://www.fasec.org/servicios>

Fernández, J. (2011). *Guía de centros residenciales para personas mayores en situación de dependencia*. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/GUIA_DE_RESIDENCIAS_Prog-Ib-def-.pdf

Fundación Casa Ronald McDonald. (s.f). *La Casa Ronald McDonald Ecuador*. Fundación Casa Ronald McDonald Ecuador. Consultado el 15 de febrero de 2023. https://casaronald.org.ec/lo_que_hacemos/la-casa-ronald-mcdonald-ecuador/

Fundación FUDIS. (2017). *Nuestra labor*. Fundación FUDIS. Consultado el 20 de marzo de 2023. <http://www.alberguefudis.org/#quienes-somos>

Gazzolo, L. (2019). *Residencia Temporal para Adolescentes con Enfermedad Oncológica en San Borja*. [Tesis de grado, Facultad de Ingeniería y Arquitectura]. Repositorio Académico USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8722/gazzolo_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gerardo Ortiz Corp. (2023). *Historia*. GO CORP. Consultado el 20 de marzo de 2023. <https://www.gerardoortiz.com/go-historia.html>

Gobierno de México. (07 de diciembre de 2022). *Casa de los Mil Colores del INPI, brinda alivio a pacientes de tercer nivel y sus familiares*. Gobierno de México. Consultado el 13 de abril de 2023. <https://www.gob.mx/inpi/articulos/casa-de-los-mil-colores-del-inpi-brinda-alivio-a-pacientes-de-tercer-nivel-y-sus-familiares>

Hernández, M., Jiménez, F y Vega, Celina. (2018). *Modelo de albergue en apoyo a familias de personas hospitalizadas*. [Tesis de Licenciatura, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. Repositorio Institucional de la BUAP. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/7416>

Magri, M y Minatta, M. (2015). *Adaptación de conceptos de hotelería hospitalaria a “Casa de Mayores”*. [Tesis, Instituto Superior N° 4044 “SOL”]. <https://docplayer.es/14475740-Hotelaria-hospitalaria-adaptacion-de-conceptos-de-hoteleria-hospitalaria-a-casa-de-mayores.html>

ONU Mujeres. (14 de septiembre de 2012). *Modalidades de Refugio o alojamiento alternativo*.

ONU Mujeres. Consultado el 13 de abril de 2023. <https://www.endvawnow.org/es/articulos/1369--modalidades-de-refugio-o-alojamiento-alternativo-.html?next=1369>

Organización Panamericana de Salud. (11 de julio de 2022). *Curso de limpieza y desinfección ambiental en los establecimientos de salud*. OPS. Consultado el 18 de junio de 2023.

<https://www.campusvirtualesp.org/es/curso/curso-de-limpieza-y-desinfeccion-ambiental-en-los-establecimientos-de-salud-2021>

Revfine Optimising Revenue. (2023). *Significado de la hospitalidad: comprensión de la industria de la hospitalidad*. Refine Optimising Revenue. Consultado el 13 de abril de 2023.

<https://www.revfine.com/es/hospitalidad-significado/#meaning-of-hospitality-concept>

Sarmiento, M. (2022). Albergues temporales como apoyo a la accesibilidad al tercer nivel de atención para poblaciones rurales dispersas: experiencias de pacientes y acompañantes. *Repertorio de Medicina y Cirugía* 31(1):71-78.

<https://revistas.fucsalud.edu.co/index.php/repertorio/article/view/1152/1749>

Synergos. (2003). *Guía para profesionales con base en experiencias de África, Asia y América Latina*.

<https://www.synergos.org/sites/default/files/media/documents/creando-una-fundacion-guia-practica.pdf>

Toral Serrano, M. E. (2011). *Albergue para familiares de niños, hospitalizados en el Hospital Baca Ortiz*. [Tesis de Pregrado, Universidad de las Américas]. Repositorio Digital Universidad De Las Américas file:///C:/Users/Sul/Downloads/UDLA-EC-TARI-2011-02.pdf

Torregrosa, A. (2022). *Curso sobre seguridad alimentaria*. Aprender gratis. Consultado el 18 de junio de 2023. <https://aprendergratis.es/cursos-online/salud/dietetica-y-nutricion/curso-sobre-seguridad-alimentaria/>

Torregrosa, A. (2022). *Curso sobre seguridad alimentaria*. Aprender gratis. Consultado el 18 de junio de 2023. <https://aprendergratis.es/cursos-online/salud/dietetica-y-nutricion/curso-sobre-seguridad-alimentaria/>

<https://aprendergratis.es/cursos-online/salud/dietetica-y-nutricion/curso-sobre-seguridad-alimentaria/>

Valencia Vera, L., González Ordóñez, A., & Valencia Vera, A. (2018). Creación del albergue “Emmanuel” en el hospital Teófilo Dávila como acción de responsabilidad social para

sectores vulnerables de la provincia El Oro. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 195-201.
<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Anexos

Anexo A

Diseño del Trabajo de Integración curricular aprobado

 UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

UCUENCA
CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD



Carrera de Hospitalidad y Hotelería

Diseño de Proyecto de Intervención:

“Propuesta de un modelo de gestión para alojamiento, aplicado al albergue de ayuda social El Ángel, en la ciudad de Cuenca-Ecuador”

Línea de investigación:

Emprendimiento, gestión de empresas, contabilidad y finanzas en el ámbito turístico, de hospitalidad, alimentos y bebidas.

Trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de Licenciada en Hospitalidad y Hotelería

Autoras:

Sulgreidy Nathaly Andrade Dugarte

CI: 3050328834

Correo electrónico: sulgreidy.andraded@ucuenca.edu.ec

Nube del Rocio Guarquila Morquecho

CI: 0106810930

Correo electrónico: nubed.guarquila@ucuenca.edu.ec

Directora:

Lcda. Angeles Imelda AVECILLAS TORRES, Mg

CI: 0301180477

Cuenca, Ecuador

Enero de 2023

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

ÍNDICE

DESCRIPCIÓN

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN	1
2. NOMBRES DE LAS ESTUDIANTES	1
3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN	1
4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN	2
5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	3
6. OBJETIVOS	9
7. TÉCNICAS DE TRABAJO	11
8. BIBLIOGRAFÍA	12
9. TALENTO HUMANO	15
10. RECURSOS MATERIALES	15
11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	16
12. PRESUPUESTO	17
13. ESQUEMA	18
14. ANEXOS	19

 UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

PROYECTO DE INTERVENCIÓN

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Propuesta de un modelo de gestión para alojamiento, aplicado al albergue de ayuda social El Ángel, en la ciudad de Cuenca-Ecuador.

2. NOMBRES DE LAS ESTUDIANTES

Sulgreidy Nathaly Andrade Dugarte (sulgreidy.andraded@ucuenca.edu.ec)

Nube del Rocio Guarquila Morquecho (nubed.guarquila@ucuenca.edu.ec)

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Este proyecto de intervención pretende entregar al albergue El Ángel, ubicado en la ciudad de Cuenca-Ecuador, la propuesta de un modelo de gestión para alojamiento. El estudio tendrá un enfoque mixto, refiriéndose a la medición e interpretación de la información que se considera de ámbito cualitativo y cuantitativo, misma que será recopilada por medio de instrumentos de recolección de datos mediante entrevistas semiestructuradas al personal que labora en el albergue y los resultados serán sujetos a un análisis hermenéutico. Se realizarán también encuestas a una muestra por conveniencia dirigida a los usuarios del establecimiento, aplicando un análisis estadístico con la ayuda de la herramienta SPSS. A su vez, se complementará con la observación participativa. Por tanto, con este estudio se busca expandir la idea de replicar correctamente los modelos de gestión para alojamientos de ayuda social y que a su vez, los protagonistas que manejan estos espacios, busquen brindar servicios y atención de calidez y espacios de calidad. Finalmente, se realizará la propuesta de un modelo de gestión para alojamiento que buscará regir operaciones, agilizar procesos, detectar errores en tareas para disminuirlos y redistribuir recursos que se vean vinculados al manejo adecuado del establecimiento, a través de la recuperación y mejoramiento de técnicas acordes a cada espacio, área y actividad.

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Palabras clave: Modelo de gestión. Alojamiento. Albergue. Ayuda social. Hotelería hospitalaria.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

En la actualidad no existen registros precisos sobre el momento en el que la hotelería hospitalaria surge; sin embargo, posterior a la apertura del primer hospital en la República del Ecuador -Hospital Santa Catalina-, se crea la Sociedad de Lucha Contra el Cáncer del Ecuador (SOLCA), como incentivo holístico a la ayuda de comunidades de pacientes que padecen distintos tipos de cáncer. Por tanto, la matriz de este instituto nació en Guayaquil en el año 1951, a mediados del año 1953 se radica en la ciudad de Cuenca y Quito para atender la zona Centro-Sur y Centro-Norte del país respectivamente. Posteriormente, fueron creados los núcleos en Machala, Loja y Portoviejo. En su inicio, el instituto estaba dotado de servicios de: Consulta Externa, Radiodiagnóstico, Anatomía, Patológica, Radiumterapia, Laboratorio Clínico elemental, Endoscopia, Servicio Social, Secretaría, Administración y hospitalización (SOLCA, 2018).

La gran demanda de pacientes que requerían atenderse en alguna de las especialidades ofrecidas en esta institución, notaba la estrechez del lugar. Por tanto, los administrativos se plantean brindar nuevos servicios que permitieran cumplir con los requerimientos de los pacientes y sus parientes. Como consecuencia, SOLCA fue uno de los pioneros en promover los albergues de ayuda social.

De igual manera, en la ciudad de Cuenca, se da la necesidad de generar albergues como alternativa de una residencia corta donde se cubran las necesidades humanas básicas a pacientes que no siempre son atendidos correctamente dentro de estas instalaciones. Un claro ejemplo sería el Albergue El Ángel; es una fundación sin fines de lucro (ubicada en la Calle El Salado y Miguel Cabello Balboa) que pertenece a la Familia Ortiz Peralta. Este albergue ofrece hospedaje y alimentación a los familiares y sus pacientes con cáncer que se atienden únicamente en SOLCA; estas personas normalmente viajan desde otras provincias y por la

 UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

extensión de los tratamientos se les dificulta pagar el hospedaje. Por ello, surge la idea (en el año 2018) de ayuda social por parte de la Familia Ortiz Peralta, quienes solicitan a los usuarios un pago inicial único, pequeño y simbólico para gastos menores.

Además, cabe recalcar que la edificación cuenta con las siguientes áreas: recepción, lavandería, cocina y la oficina de administración. Sin embargo, es necesario mencionar que, a pesar de ser un espacio con intenciones de ayuda social, las dinámicas internas se manejan de manera muy básica; es decir, no cuentan con procesos estandarizados ni establecidos que podrían ser tomados en cuenta para mejorar y, adicionalmente el establecimiento a futuro podría prestar otros o nuevos servicios para que los usuarios se sientan más cómodos en este lugar.

Por lo tanto, surge esta investigación que pretende analizar el funcionamiento de los albergues de ayuda social como una alternativa de alojamiento. A continuación, diagnosticar las funciones en el área administrativa y operativa del lugar. Por último, elaborar una propuesta de un modelo de gestión para mejorar el desarrollo de las actividades, además de mejorar el manejo en la gestión del lugar como iniciativa para relacionar la hospitalidad y servicios de calidad enfocado a otras alternativas de alojamiento, sino también a pacientes y sus parientes que esperan recibir atención de calidez y espacios de calidad.

5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para el desarrollo de este trabajo, se deben destacar ciertos conceptos que aportarán a la comprensión del mismo, el cual supone la identificación de diversas fuentes sobre las cuales se podrán formar nuevas interpretaciones que respalden la meta a la que se desea llegar y el impacto que se busca marcar, así como también se convertirán en una herramienta de apoyo para delimitar el resultado final.

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

5.1 FUNCIONAMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE AYUDA SOCIAL

Para analizar un modelo de gestión, se requiere comprender que una gestión eficaz asegura un buen desarrollo en las actividades dentro de la empresa, lo que da como resultado el mejoramiento de productos y servicios que ofrece para sus clientes. Por ende, es evidente que el concepto de gestión está paralelamente relacionado a incrementar la eficacia y eficiencia de la empresa, siempre y cuando exista un manejo pertinente de los procesos (Ferrer, 2017).

Asimismo, Ferrer (2017), argumenta que la gestión de una organización comprende los procesos administrativos, los cuales ayudan a definir la finalidad de la empresa, cómo lo hará y a través de qué medios, estos pueden ser materiales o humanos, caracterizándose el recurso humano como fundamental para el logro de los objetivos a alcanzar. También establece que, dentro de la planeación de una organización se busca prever el futuro de la misma, adelantándose a situaciones que podrían afectar su desarrollo y estableciendo medidas de solución para evitarlos. Es aquí donde los integrantes de las organizaciones establecen la filosofía empresarial con características como su misión, visión, valores y objetivos; en consecuencia, el concepto que se percibe de la empresa, su manejo, propósitos y demás, quedan claros.

Mientras que, los procesos operativos engloban la gestión de desarrollo de soluciones basados en los requerimientos que se plantea la empresa, desarrollando la comercialización que determina oportunidades de negocio, sin dejar de lado las necesidades de los clientes y el mercado y así obtener información oportuna para dar el soporte necesario (Araiza y Domínguez, 2013).

Según Stoner (1996), “la Administración de la Calidad Total requiere que la administración se concentre en la superación constante de todas las operaciones, funciones y, sobre todo, de los procesos de trabajo. La satisfacción de las necesidades del cliente es una preocupación primordial” (p.13). Por tanto, el buen manejo de esta operación comprende la

 UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

mejora en el producto o servicio que la compañía ofrece, garantizando que la misma obtenga una buena reputación y un alto nivel de reconocimiento en el mercado.

En efecto, una vez más se destaca que ahora el recurso fundamental ya no es el capital financiero, ahora también es el conocimiento y las habilidades personales. En consecuencia, los individuos que cuenten con estas características, se convierten en el pilar de una organización (Chiavenato, 2011).

Un aspecto a destacar es que todo director corporativo no sólo debe asegurar que los procesos y procedimientos dentro de la organización que se encuentran bajo su cargo se cumplan, tanto los parámetros de eficacia y eficiencia, como la constitución y ejecución de estrategias y políticas que estén basadas en dinámicas sencillas y claras de comprender, y que además deben ser compartidas con los miembros de la misma (Montoya y Boyero, 2016).

5.2. TIPOLOGÍA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE AYUDA SOCIAL

Es importante destacar que, “para que una organización pueda constituirse como tal es necesario que posea algún tipo de reglas que regulen el comportamiento de la organización, que establezcan una diferenciación entre las funciones y determinen facultades y responsabilidades de los miembros” (Marcó et al., 2016, p.12). Esta dinámica facilita la creación y puesta en marcha de los planes internos, de tal manera que la empresa alcance sus metas.

En la actualidad existen grandes cantidades de organizaciones sin fines de lucro con diversos enfoques, pero con un objetivo en común, luchar a favor de la erradicación de la pobreza y exclusión social. Por tanto, una de las formas que puede adoptar la constitución de las organizaciones, según el Reglamento de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro vigente en el Ecuador, son las fundaciones, las cuales podrán ser erigidas por voluntad propia de una o más personas. Estas organizaciones buscan promover el bien común de la sociedad, incluyendo las actividades de promocionar, desarrollar e incentivar el interés en aspectos sociales, culturales y educativos (2002).

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Es así como las fundaciones se pueden convertir en centros residenciales o también conocidos como albergues hospitalarios de hospedaje temporal para los familiares de los pacientes que necesitan atención médica y que son remitidos a algún centro de atención de salud en otra ciudad para su tratamiento (González et al., 2018).

Por otro lado, se encuentra la definición de viviendas por permanencia de tiempo donde se incluyen las viviendas temporales, en las cuales la estadía puede ser de días o tiempo indefinido, esto ocurre por situaciones de viaje, visita o traslado por enfermedad. Es así como dentro de la misma tipología se identifica el albergue (Toral, 2011).

Según Toral (2011), para conocer los espacios que un albergue requiere para los familiares de enfermos hospitalizados, es imprescindible tomar en cuenta las necesidades básicas de un hogar como son: comer, dormir y asearse. De igual manera, los requerimientos colectivos de un establecimiento de asistencia social pudiesen ser: espacios de recreación, atención psicológica para los familiares que asistan al albergue, apoyo económico (de ser el caso), oficinas para trabajo y/o administración.

Por lo tanto, una característica originaria del albergue son las habitaciones múltiples que han ido evolucionando en el tiempo en relación a las exigencias sobre las expectativas de alojamiento demandados por el público objetivo de estos espacios. La opción de compartir habitación con otros usuarios sigue latente y cada vez se populariza más (Contabilidad para la gestión, 2012).

Por consiguiente, se evidencia que el albergue tiene características similares a los distintos tipos de alojamiento dentro del sector de hospitalidad y hotelería que se encuentran estipulados en el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador. Sin embargo, la diferencia se sitúa en el espacio de pernoctación. Es así que estos espacios se han convertido en hogares de paso para pacientes que son detectados con enfermedades terminales y presentan mucha dificultad para recibir servicios complementarios como son los de alojamiento, financiamiento, entre otros, los cuales el hospital no está obligado a brindar. De

 UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

hecho, muchos pacientes provienen de provincias lejanas y alquilan cuartos o consiguen posada normalmente en zonas marginadas, ya que los periodos de estancia son de una o más semanas dependiendo del tipo de tratamiento y esto implicaría que deban gastar grandes cantidades de dinero solo en alojamiento (Luna, 2011).

5.3 ANÁLISIS DE ESPACIOS VINCULADOS A LA AYUDA SOCIAL

Haciendo mención a la relevancia que tienen los espacios que cubren la necesidad de hospedar a pacientes con enfermedades terminales y sus parientes, se crean instituciones de ayuda social. Tal es el caso del Albergue de Amigos del Mundo Frente al Cáncer-FUDIS, ubicado en la ciudad de Quito. Ofrece atención de calidad a sus huéspedes a través de alimentación (3 comidas al día), alojamiento con habitaciones cómodas, duchas con agua caliente y espacios limpios; además, cuenta con salas de estar, ofrece terapia ocupacional, de bienestar, del autoestima y atención médica preventiva y de urgencia. Por otro lado, apoyo espiritual, psicológico y religioso que se complementa con charlas educativas y clases de computación (FUDIS, 2017).

De este modo, esa nueva forma de vida es su hogar temporal. Por lo cual, este lugar deberá albergar al paciente físicamente y además dar apoyo a pacientes, familiares, acompañantes, equipo médico, equipo de apoyo (Luna, 2011).

Un claro ejemplo que se pudiese relacionar con las características de los albergues de ayuda hospitalaria en la ciudad de Cuenca, sería la Fundación al Servicio del Enfermo de Cáncer (FASEC), una Fundación autónoma, sin fines de lucro y autofinanciada al servicio del paciente con cáncer organizada por Lola Farfán Palacios en 1981; en la actualidad se ha convertido en un centro de cuidados paliativos destinada al servicio de las personas de escasos recursos. Además de tener alianzas con diversas organizaciones como la Universidad de Cuenca, Hospital Santa Inés, Hospice of Dayton, ARE Partners, Universidad del Azuay, Universidad Católica de Cuenca y American College Instituto Tecnológico Superior. A su vez, ofrece servicios de consulta externa, visitas domiciliarias y hospitalización,

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

capacitaciones para enfermeras y público general, actividades recreativas y trabajo social (FASEC, 2021).

Otra Fundación inmersa en la ayuda social es SOLCA. Se conoce que el costo de un tratamiento de cáncer oscila entre \$10000 y \$25000, dependiendo de la patología. En SOLCA estos costos varían de acuerdo a la situación socioeconómica de cada uno de los pacientes y sus familias; sin embargo, existen casos donde el costo del tratamiento es imposible de cubrir, y el Gobierno subsidia sus gastos médicos indirectamente. En otros casos donde tampoco es posible que el usuario o su familia logren pagar los precios de su estadía, el departamento de Servicio Social del instituto les brinda información pertinente que les permita conocer las facilidades que se ofrecen y, entre ellas está remitirlos a espacios seguros asociados al instituto, entre los cuales se enlista el albergue El Ángel ubicado en la ciudad de Cuenca-Ecuador que será analizado en el presente estudio (Luna, 2011).

5.4. ESTABLECIMIENTOS DE AYUDA SOCIAL COMO UNA ALTERNATIVA DE ALOJAMIENTO HOSPITALARIO

Es importante destacar que los establecimientos de ayuda social deben contar con las comodidades necesarias para los pacientes que son enviados a estos espacios, lo que implica ofrecer un buen entorno. Integrando un departamento hotelero, que se encargue de desempeñar la función de un servicio personalizado a cada paciente, haciendo que los días de estancia sean agradables, sin distinción alguna y para que así, durante el tiempo de tratamiento, elijan nuevamente el establecimiento por el trato que recibieron (Auquilla y Capelo, 2015).

Partiendo de la definición de hotelería tradicional y entendiendo a ésta como una actividad empresarial de servicios, ofrecida por personas con el fin de atender a otras personas, preservando su satisfacción y confort, la Hotelería Hospitalaria desempeña los mismos roles dentro del área de salud, abarcando actividades que van a depender del tipo de empresa, pero que por lo general son: alojamiento, limpieza, lavandería y alimentación, entre otros (Magri y Minatta, 2015).

 UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Es evidente las similitudes que comparten hoteles y hospitales, ya que el objetivo que tienen en común ambas organizaciones es el bienestar del usuario. Así es como la hotelería hospitalaria viene a apoyar este concepto en los servicios de salud, tomando en consideración que los servicios hoteleros también ayudan a la recuperación positiva de un paciente (Magri y Minatta, 2015).

Asimismo, Zambrano (2019) menciona que la hotelería hospitalaria se ha ido posicionando dentro del sector de servicios que cuentan con diversas características que aseguran una función adecuada dentro de la hospitalización y actividades clínicas, con el objetivo de ofrecer y proporcionar condiciones óptimas para los pacientes.

Por lo tanto, la hotelería hospitalaria es una alternativa sugerida que puede contribuir con la recuperación del paciente como parte de las labores desarrolladas, además de ofrecer espacios adecuados y cómodos. Asimismo, para cumplir con las tareas dentro del sector, se recomienda trabajar en colaboración del personal, los pacientes y familiares (Vizcarra, 2018).

6. OBJETIVOS

6.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer un modelo de gestión para alojamiento de ayuda social en el albergue El Ángel, en la ciudad de Cuenca-Ecuador.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar el funcionamiento de los albergues de ayuda social, como una alternativa de alojamiento.
2. Diagnosticar las funciones administrativas y operativas del albergue El Ángel y la calidad del servicio que ofrece.
3. Elaborar la propuesta de un modelo de gestión de alojamiento para el albergue El Ángel, para mejorar los procesos y brindar servicios de calidad.

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

6.3. METAS

Entregar al Albergue El Ángel la propuesta de modelo de gestión para alojamiento, para la implementación de procesos, desarrollando la hospitalidad como un valor hacia los servicios y espacios dignos de hospedaje que ya prestan a los usuarios quienes experimentan adversidades familiares.

6.4. TRANSFERENCIA DE RESULTADOS

Las autoras del presente estudio, se responsabilizan en entregar a la institución la propuesta de un modelo de gestión para alojamiento para un albergue de ayuda social, con el fin de brindar servicios de calidad. Esto será publicado en el Repositorio Digital de la Universidad de Cuenca, el cual estará disponible en el Centro de Documentación Regional Juan Bautista Vásquez.

6.5. IMPACTOS

Con este proyecto se busca generar un impacto social positivo. Apoyado en lo que menciona (Buenaventura et al., 2015), en el Ecuador la inversión es casi nula para proyectos relacionados directamente a los albergues hospitalarios de ayuda social; por ende, la demanda es muy amplia para la poca oferta que existe en el mercado. Esto trae como consecuencia el descuido a familiares y pacientes que afrontan situaciones complejas y que requieren cubrir tratamientos médicos, además de enfocarse en conseguir un espacio que les facilite la estadía y de cubrir necesidades humanas básicas (como la alimentación). Aportando de manera significativa al personal perteneciente al albergue en el manejo adecuado del mismo, quienes se encargarán de tomar las decisiones que beneficien de la mejor manera a los usuarios y los

 UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

hagan sentir cómodos, sin perder la idea de la causa social que mantiene viva la esencia del mismo y que lo permite identificarse como un espacio seguro.

7. TÉCNICAS DE TRABAJO

Este estudio será de enfoque mixto, refiriéndose a la medición e interpretación de la información que se considera de ámbito cualitativo y cuantitativo, mismas que serán recopiladas por medio de instrumentos de recolección de datos como entrevistas semiestructuradas, apoyando el análisis con el Software Atlas.ti 22; encuestas a conveniencia, sustentado del Software SPSS; observación participativa y análisis de información científica.

Cabe destacar que su primer enfoque es exploratorio, puesto que consistirá en analizar el funcionamiento de los albergues de ayuda social, como una alternativa de alojamiento, el cual se obtendrá de fuentes secundarias como: tesis, libros, revistas, enciclopedias, páginas web, periódicos, entre otros medios; con el propósito de conocer a profundidad la temática a tratar, para rescatar aspectos importantes que se requieren potenciar en estos lugares y así obtener resultados de ideas nuevas e innovadoras basadas en teorías comprobadas.

Posteriormente, el proyecto pasará a ser de enfoque descriptivo, debido a que se diagnosticarán las funciones en el área administrativa y operativa del lugar; esta valoración se logrará adquirir a través de entrevistas semiestructuradas al personal que labora en el albergue (cabe indicar que previo a la aplicación de los instrumentos, los participantes darán su consentimiento libre e informado para contribuir al proyecto, teniendo conocimiento que sus discursos serán grabados para fines académicos), y posteriormente transcritas las entrevistas al Software Microsoft Word 2016, para luego realizar un análisis de manera hermenéutica en el Software Atlas.ti versión 22.

Además de encuestas a una muestra por conveniencia y dirigida a los usuarios del establecimiento, estas serán diseñadas por medio de Kobo Toolbox y examinadas con el Software SPSS, llevando a cabo un análisis estadístico; asimismo, el estudio se

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

complementará con la observación participativa para adquirir mayores elementos de análisis para el estudio y así conocer de primera mano la realidad del establecimiento para ofrecer propuestas que encajen con las necesidades expuestas.

Finalmente, elaborar la propuesta de un modelo de gestión para alojamiento para el albergue El Ángel que ayude a mejorar las funciones y brindar servicios de calidad a sus usuarios, apoyado en la recopilación de información previamente estructurada y como resultado ver reflejada una dinámica organizacional participativa y motivada al servicio.

8. BIBLIOGRAFÍA

Agabo, F., Escobar, B. y Lobo, A. (2012). Necesidades de un sistema específico de información para la gestión en el subsector de albergues juveniles. *Turismo y Sostenibilidad*, 5, (629-653). <https://idus.us.es/handle/11441/53092>

Albergue Fudis. (2017). Fundación Fudis. <http://www.alberguefudis.org/#quienes-somos>

Araiza, M y Domínguez, S. (2013). *Arquitectura Empresarial de Sinersys Technologies: Definición de Procesos Operativos*. [Tesis de Grado, University of Texas at Dallas]. <https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/164/4/Definici%C3%B3n%20de%20Procesos%20Operativos-MCATEDQ-F.pdf>

Auquilla, C y Capelo, D. (2015). *Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca*. [Tesis de Grado, Universidad de Cuenca]. <https://core.ac.uk/download/pdf/38668011.pdf#page=164>

Benko, M., Hory, G., Major, Z. y Müllner, P. (2017). Exploration of spatial design issues at backpacker hostels in Budapest’s historic center: Informality, density, and adaptability. *Frontiers of Architectural Research*, 6, 157-168. <file:///C:/Users/user460/Downloads/1-s2.0-S2095263517300080-main.pdf>

 UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Buenaventura, M., Gustay, B. y Macías, J. (2015). *Alojamiento para acompañantes de pacientes de escasos recursos internados en los hospitales y clínicas de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30775/D-P12421.pdf?sequence=-1%C3%A7>

Boyero, M y Montoya, C. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de la calidad y la competitividad organizacional. *Revista científica "Visión de futuro"*, 20(2), 1-20. https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357947335001/html/index.html#redalyc_357947335001_ref16

FASEC. (2021). *Fasec*. <https://www.fasec.org/servicios>

Fedi, J., Loguzzo, H y Marcó, F. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Editorial UNAJ. <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

Ferrer, C. (2017). *Análisis de la gestión hotelera y su relación con la satisfacción del cliente en el Hostel Kokopelli, Miraflores*. [Tesis de Licenciatura, Escuela Profesional de Turismo y Hotelería]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3463/ferrer_lcm.pdf?sequence=3&isAllowed=y

FUDIS. (2017). *Fundación Fudis*. <http://www.alberguefudis.org/#quienes-somos>

Luna, M. (2011). *Alojamiento temporal para usuarios del Hospital Oncológico de Solca núcleo de Quito, y servicios comunitarios*. [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/5328/T-PUCE-5554.pdf;sequence=1>

Magri, M y Minatta, M. (2015). *Adaptación de conceptos de hotelería hospitalaria a “Casa de Mayores”*. [Tesis, Instituto Superior N° 4044 “SOL”]. <https://docplayer.es/14475740-Hotelaria-hospitalaria-adaptacion-de-conceptos-de-hoteleria-hospitalaria-a-casa-de-mayores.html>

Sistema Integrado de Legislación Ecuatoriana. Reglamento de Personas Jurídicas sin fines de Lucro. 11 de septiembre de 2002.D. O. No. 660. https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/REGLAMENTO_DE_PERSONAS_JURIDICAS_SIN_FINES_DE_LUCRO.pdf

SOLCA. (2018). Historia. <https://www.solca.med.ec/quienes-somos/historia/>

Toral Serrano, M. E. (2011). *Albergue para familiares de niños, hospitalizados en el Hospital Baca Ortiz*. [Tesis de Pregrado, Universidad de las Américas]. <file:///C:/Users/Sul/Downloads/UDLA-EC-TARI-2011-02.pdf>

Valencia Vera, L., González Ordóñez, A., & Valencia Vera, A. (2018). Creación del albergue “Emmanuel” en el hospital Teófilo Dávila como acción de responsabilidad social para sectores vulnerables de la provincia de El Oro. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 195-201. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rushttp://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n2/2218-3620-rus-10-02-195.pdf>

Vizcarra, S. (2019). *Servicio de Housekeeping en las habitaciones de la clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente - 2018*. [Tesis de Grado, Escuela Profesional de Turismo y Hotelería]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4691/VIZCARRA_TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

 UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Zambrano, N. (2019). *Propuesta de creación de un manual de procesos operativos para el área de hotelería hospitalaria del hospital básico IESS Puyo, provincia de Pastaza*. [Tesis de Grado, Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/33427/1/Trabajo%20de%20Titulaci%3b3n.pdf>

9. TALENTO HUMANO

Tabla 1

Talento humano

RECURSO	DEDICACIÓN	VALOR TOTAL \$
Tutora	1 hora a la semana por 6 meses.	\$376,50
Tesista 1	20 horas a la semana por 6 meses.	\$1.275,12
Tesista 2	20 horas a la semana por 6 meses.	\$1.275,12
TOTAL		\$2.644,32

Nota. Manual de Trabajos de Titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, 2016.

10. RECURSOS MATERIALES

Tabla 2

Recursos materiales

CANTIDAD	RUBRO	VALOR \$
1	Resma de papel bond A4	\$10,00
4	Esferográficos	\$1,60
2	Cuaderno	\$3,00
2	Empastado	\$40,00

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

2	Carpetas	\$2,00
	Imprevistos	\$50,00
	TOTAL	\$106,60

Nota. Manual de Trabajos de Titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, 2016.

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 3

Cronograma de actividades

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

Nota. Manual de Trabajos de Titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, 2016.

 UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

12. PRESUPUESTO

Tabla 4

Presupuesto

CONCEPTO	APORTE DEL ESTUDIANTE \$	OTROS APORTES \$	VALOR TOTAL \$
TALENTO HUMANO			
Tutora de tesis		\$376,50	\$376,50
Estudiantes:			
Estudiante 1	\$1.275,12		\$1.275,12
Estudiante 2	\$1.275,12		\$1.275,12
GASTOS DE MOVILIZACIÓN			
Transporte	\$40,00		\$40,00
Subsistencias	\$60,00		\$60,00
Alimentación	\$120,00		\$120,00
GASTOS DE LA INVESTIGACIÓN			
Material de escritorio	\$60,00		\$60,00
Internet	\$60,00		\$60,00
EQUIPOS, LABORATORIO Y MAQUINARIAS			
Computador y accesorios	\$1.000,00		\$1.000,00
Teléfonos	\$400,00		\$400,00
Otros	\$40,00		\$40,00
		TOTAL	\$4.706,74

Nota. Manual de Trabajos de Titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, 2016.

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

13. ESQUEMA

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatorias

Introducción

Capítulo 1. El funcionamiento de los albergues de ayuda social, como una alternativa de alojamiento hospitalario.

- 1.1. Funcionamiento de establecimientos de ayuda social
- 1.2. Tipología de los establecimientos de ayuda social
- 1.3. Reconocimiento de espacios vinculados a la ayuda social
- 1.4. Establecimientos de ayuda social, como una alternativa de alojamiento hospitalario

Capítulo 2. Funciones en las áreas administrativas y operativas del albergue El Ángel.

- 2.1. Aplicación metodológica para el diagnóstico
- 2.2. Análisis de resultados
 - 2.2.1. Funciones administrativas
 - 2.2.2. Funciones operativas
- 2.3. Percepción del servicio

Capítulo 3. Propuesta de un modelo de gestión de alojamiento para el albergue El Ángel.

- 3.1. Filosofía empresarial
- 3.2. Estructura organizacional y funcional
- 3.3. Plan de acción administrativo y operativo
- 3.2. Socialización de la propuesta

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 8
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – PROYECTO DE INTERVENCIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-002	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

14. ANEXOS

Anexo 1



Anexo B*Diseño de encuesta de percepción del servicio semiestructurada***Encuesta de percepción del servicio**

Estimado participante, somos estudiantes investigadoras pertenecientes a la Universidad de Cuenca. Estamos realizando este estudio con el objetivo de conocer la percepción sobre los servicios que presta el albergue El Ángel para nuestro Trabajo de Titulación. Cabe destacar que la información que usted nos proporcione será confidencial, anónima, resguardada y usada únicamente por el equipo investigador para fines académicos.

Doy mi consentimiento para que mi información sea usada solamente con fines de investigación

- Si
- No

Edad

Sexo

- Femenino
- Masculino

Provincia o Ciudad de origen:

Ocupación actual:

¿Cómo se enteró de este albergue?

- Redes sociales
- Conocidos
- Recomendación desde SOLCA
- Otro

Otro _____

¿Por qué decidió hospedarse aquí?

- Es económico
- Queda cerca de SOLCA
- Resido fuera de la ciudad y no tengo dónde hospedarme
- Otro

Otro _____

¿Cuántas noches en promedio se hospeda al mes en el albergue?

Por favor, señale en la escala de Likert (donde 1 indica "Nada satisfecho" y 5 "Muy satisfecho")

¿Cómo evaluaría su grado de satisfacción respecto a la atención recibida en la Recepción?

- 1-Nada satisfecho
- 2-Poco satisfecho
- 3-Neutral
- 4-Satisfecho
- 5-Muy satisfecho

¿Cómo evaluaría su grado de satisfacción respecto a la atención recibida por la Administración?

- 1-Nada satisfecho
- 2-Poco satisfecho
- 3-Neutral
- 4-Satisfecho
- 5-Muy satisfecho

¿Cómo evaluaría su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por el personal de Limpieza?

- 1-Nada satisfecho
- 2-Poco satisfecho
- 3-Neutral
- 4-Satisfecho
- 5-Muy satisfecho

¿Cómo evaluaría su grado de satisfacción respecto a la atención recibida en el área de comedor?

- 1-Nada satisfecho
- 2-Poco satisfecho
- 3-Neutral
- 4-Satisfecho
- 5-Muy satisfecho

¿Cuál es su calificación global para el albergue?

- 1-Nada satisfecho
- 2-Poco satisfecho
- 3-Neutral
- 4-Satisfecho
- 5-Muy satisfecho

¿Estaría dispuesto a brindar un aporte económico adicional para recibir mejores servicios?

- Sí
- No

¿Usaría los servicios del albergue en el futuro en caso de requerirlo?

- Sí
- No

¿Cuáles de estas actividades adicionales considera que pudiese implementar el albergue?

- Área de recreación
- Servicio de enfermería
- Servicio de psicología
- Otro

Otro _____

¿Qué le recomendaría al albergue para mejorar el servicio que ofrece a sus clientes?

Anexo C

Diseño de entrevista al personal de administración semiestructurada

Proyecto: Propuesta de un modelo de gestión para alojamiento, aplicado al albergue de ayuda social El Ángel, en la ciudad de Cuenca-Ecuador.

ENTREVISTA AL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN

Entrevistador(a): _____ Fecha: __/__/__

1. Nombre:
2. Edad:
3. Nivel máximo de estudios:
4. Cargo:
5. ¿El albergue tiene un organigrama en el que estén definidas las funciones de cada miembro del personal?
6. ¿El albergue tiene definida la misión, visión, valores y objetivos? Y de ser así. ¿Estos son conocidos por los empleados?
7. ¿El albergue tiene un reglamento interno? Y de ser así. ¿Estos son conocidos por los empleados?
8. ¿El albergue tiene políticas internas? Y de ser así. ¿Estos son conocidos por los usuarios?
9. Para realizar las labores diarias. ¿Cuentan con un manual de procesos?
10. ¿En qué se basa el manual de procesos y cada cuánto lo actualiza?
11. Dentro de su cargo. ¿Cuáles son las actividades que debe cumplir?
12. ¿Cuenta con el equipo y material necesario para desarrollar sus actividades y cuidar su integridad?
13. ¿Cada cuánto tiempo realiza reuniones con el equipo de trabajo? y ¿Qué temas se llevan a cabo?
14. ¿Cuál es el código de vestimenta que el personal debe cumplir?
15. ¿Cómo establece los horarios del personal?
16. Cuando requiere de ayuda para realizar determinada labor. ¿Cómo se maneja el trabajo en equipo?
17. Si se le presenta un problema durante su jornada laboral. ¿A quién lo comunica?
18. ¿Recibe capacitación por parte de sus superiores o de una empresa externa a la institución? ¿Cada cuánto tiempo?
19. ¿Qué tipo de capacitaciones recibe y de no recibirla en qué área desearía hacerlo?
20. ¿Cómo mantiene el control de las actividades que realiza el personal?
21. ¿Qué aspectos considera para evaluar el desempeño del personal?

22. Las áreas que posee el albergue. ¿Cuentan con el equipamiento necesario para los usuarios?
23. ¿Considera que la infraestructura es adecuada para los usuarios que poseen movilidad reducida?
24. ¿Ha pensado aliarse con otras instituciones para mejorar? y ¿Por qué?
25. Si tuviese la oportunidad de mejorar algún aspecto de su área. ¿Qué sería y por qué?
26. ¿Cuál es la dificultad más grande en sus labores?
27. ¿Qué lo motiva a seguir trabajando en el albergue?

Agradecemos su colaboración. ¿Desea agregar más información?

Anexo D

Diseño de entrevista al personal de recepción semiestructurada

Proyecto: Propuesta de un modelo de gestión para alojamiento, aplicado al albergue de ayuda social El Ángel, en la ciudad de Cuenca-Ecuador.

ENTREVISTA AL PERSONAL DE RECEPCIÓN

Entrevistador(a): _____ Fecha: __/__/__

1. Nombre:
2. Edad:
3. Nivel máximo de estudios:
4. Cargo:
5. Dentro de su cargo. ¿Cuáles son las actividades que debe cumplir?
6. ¿Cuenta con el equipo y material necesario para desarrollar sus actividades y cuidar su integridad?
7. ¿Cuál es el proceso de reservación que deben realizar los usuarios antes de su llegada?
8. ¿Cómo es el proceso de ingreso de los usuarios al albergue?
9. ¿Aplica algún sistema de registro digital para llevar el historial diario? Si no cuenta con este. ¿Cree usted necesario adquirir uno y por qué?
10. ¿Cuenta con un protocolo adicional al de bienvenida? Por ejemplo: recepción de llamadas, guía por las instalaciones, llamadas de emergencias, entre otros.
11. ¿Aplican alguna encuesta de satisfacción? Y en caso de no disponer. ¿Consideran necesario hacerlo?
12. Al momento que el usuario ingresa al albergue. ¿Debe realizar algún pago y qué beneficios incluye?
13. ¿Cómo, cuándo y a quién rinde cuentas de los pagos que recibe de los usuarios?
14. Cuando requiere de ayuda para realizar determinada labor. ¿Cómo se maneja el trabajo en equipo?
15. Si se le presenta un problema durante su jornada laboral. ¿A quién lo comunica?
16. ¿Recibe capacitación por parte de sus superiores o de una empresa externa a la institución? ¿Cada cuánto tiempo?
17. ¿Qué tipo de capacitaciones recibe y de no recibirla en qué área desearía hacerlo?
18. Si tuviese la oportunidad de mejorar algún aspecto de su área. ¿Qué sería y por qué?
19. ¿Cuál es la dificultad más grande en sus labores?
20. ¿Qué lo motiva a seguir trabajando en el albergue?

Agradecemos su colaboración. ¿Desea agregar más información?

Anexo E

Diseño de entrevista al personal de comedor semiestructurada

Proyecto: Propuesta de un modelo de gestión para alojamiento, aplicado al albergue de ayuda social El Ángel, en la ciudad de Cuenca-Ecuador.

ENTREVISTA AL PERSONAL DEL COMEDOR

Entrevistador(a): _____ Fecha: __/__/__

1. Nombre:
2. Edad:
3. Nivel máximo de estudios:
4. Cargo:
5. Dentro de su cargo. ¿Cuáles son las actividades que debe cumplir?
6. ¿Cuenta con el equipo y material necesario para desarrollar sus actividades y cuidar su integridad?
7. Para elaborar las preparaciones. ¿Cuenta con un análisis nutricional previo y cada cuánto tiempo lo realiza?
8. ¿Cuenta con un inventario de alimentos?
9. Cuando requiere de ayuda para realizar determinada labor. ¿Cómo se maneja el trabajo en equipo?
10. Si se le presenta un problema durante su jornada laboral. ¿A quién lo comunica?
11. Si le faltara algún ingrediente de último momento para las preparaciones. ¿A quién lo notifica y cómo resuelve la situación?
12. ¿Recibe capacitación por parte de sus superiores o de una empresa externa a la institución? ¿Cada cuánto tiempo?
13. ¿Qué tipo de capacitaciones recibe y de no recibirla en qué área desearía hacerlo?
14. Si tuviese la oportunidad de mejorar algún aspecto de su área. ¿Qué sería y por qué?
15. ¿Cuál es la dificultad más grande en sus labores?
16. ¿Qué lo motiva a seguir trabajando en el albergue?

Agradecemos su colaboración. ¿Desea agregar más información?

Anexo F

Diseño de entrevista al personal de limpieza semiestructurada

Proyecto: Propuesta de un modelo de gestión para alojamiento, aplicado al albergue de ayuda social El Ángel, en la ciudad de Cuenca-Ecuador.

ENTREVISTA AL PERSONAL DE LIMPIEZA

Entrevistador(a): _____ Fecha: __/__/__

1. Nombre:
2. Edad:
3. Nivel máximo de estudios:
4. Cargo:
5. Dentro de su cargo. ¿Cuáles son las actividades que debe cumplir?
6. ¿Cómo es su horario dentro del albergue?
7. ¿Cuenta con el equipo y material necesario para desarrollar sus actividades y cuidar su integridad?
8. Existe algún protocolo para limpiar el área de yodoterapia?
9. ¿Cómo maneja el inventario de los artículos de limpieza?
10. ¿Hace cuánto tiempo trabaja aquí?
11. ¿Cómo llegó a trabajar en el albergue?
12. ¿Cuenta con un proceso para limpiar las áreas que le corresponden y durante ese proceso lleva a cabo un registro del mismo?
13. Normalmente cuántas habitaciones limpias?
14. ¿Cómo maneja los desechos de las habitaciones?
15. En los baños usted les proporciona shampoo, papel higiénico, toallas y demás o ellos deben traer eso?
16. Cuando requiere de ayuda para realizar determinada labor. ¿Cómo se maneja el trabajo en equipo?
17. Si se le presenta un problema durante su jornada laboral. ¿A quién lo comunica?
18. ¿Recibe capacitación por parte de sus superiores o de una empresa externa a la institución? ¿Cada cuánto tiempo?
19. ¿Qué tipo de capacitaciones recibe y de no recibirla en qué área desearía hacerlo?
20. Si tuviese la oportunidad de mejorar algún aspecto de su área. ¿Qué sería y por qué?
21. ¿Cuál es la dificultad más grande en sus labores?
22. ¿Qué lo motiva a seguir trabajando en el albergue?
23. ¿Cuál sería su mensaje final para esta entrevista?

Agradecemos su colaboración. ¿Desea agregar más información?