



Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas

Carrera de Turismo

**MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIOS
HOSTELEROS PARA CASAS DE SALUD. CASO
DE ESTUDIO: “HOSPITAL HUMANITARIO
FUNDACIÓN PABLO JARAMILLO CRESPO DE
LA CIUDAD DE CUENCA, ECUADOR”**

Autora

Michelle Demera Cobos

Directora

Magdalena Corral Maldonado

Cuenca - Ecuador

2024

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a mis padres en especial a mi madre Cleopatra Cobos porque al poder finalizar mi carrera universitaria no solamente estoy cumpliendo mi sueño sino también el de ella, me llena de orgullo poder decir lo logramos, te amo con todo mi corazón, gracias infinitas.

A mis hermanos de corazón Fernanda y Juan Pablo por demostrarme que la vida no es una carrera, que cada uno va a su ritmo, que no importa el primer lugar sino la dedicación y esfuerzo que se puso en cada paso.

A mi padre José Demera por enseñarme que no importan cuantas veces la vida nos haga caer siempre hay que levantarse y luchar por lo que desde pequeños soñamos.

A mis hermanos y demás familiares que han sido parte de este proceso y de alguna u otra manera han aportado en mi crecimiento personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a toda mi familia por ser parte de este gran logro que he adquirido, por todo su apoyo y amor incondicional brindado a lo largo de todos estos años, gracias por confiar siempre en mí y nunca dejarme sola cuando las cosas se ponían difíciles.

Gracias a mis padres porque a pesar de la distancia siempre han estado para mí, a mis hermanos Fernanda y Juan Pablo por ser grandes mentores y apoyarme en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis abuelos paternos por recordarme siempre el verdadero significado de respeto responsabilidad y humildad, que hoy en día me hacen sentir orgullosa de mis orígenes.

Al Licenciado Juan Carlos Larco por ser un gran guía y apoyo para poder llevar a cabo la creación de este manual de procesos hoteleros y demostrándome que para ser un verdadero profesional es necesario empezar de cero y nunca perder el horizonte ni el objetivo para cumplir nuestras propias metas.

A mi directora Mgst. Magdalena Corral por ser una de mis guías en este recorrido que marcara un antes y después de mi vida universitaria.

A mi director de carrera Mgst. Ronal Chaca por ser parte de todo este recorrido, por el apoyo brindado durante toda mi carrera universitaria, por ser un excelente docente y mentor.

A todas las personas que han sumado a este logro directa o indirectamente.

Finalmente agradezco a los profesionales que ayudaron en mi investigación y que hoy en día trabajan en lo que realmente les gusta y apasiona (hotelería hospitalaria).

RESUMEN

La aplicación de servicios hoteleros hospitalarios busca mejorar la calidad de servicios tanto asistenciales como de atención al cliente (paciente) en los centros que brindan médicos que brindan hospitalización ante diversas dolencias. La presente investigación tiene como objetivo la identificación de elementos fundamentales de servicios hoteleros para realizar un manual de procesos con base en los servicios de calidad de hotelería hospitalaria a partir de la recolección de información tanto de revisión bibliográfica como a través de entrevistas a diversos líderes departamentales de calidad y de hotelería hospitalaria de 3 centros médicos de segundo nivel y tercer nivel de la ciudad de Cuenca.

Este manual aborda los procesos de áreas específicas que se consideran cruciales para ofrecer un servicio de calidad a los pacientes, destacando la importancia de la limpieza, lavandería y seguridad en el contexto hospitalario, aplicado específicamente al Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo de la ciudad de Cuenca.

Palabras clave: atención al cliente, calidad de servicios, hostelería hospitalaria, manual de procesos, procesos hoteleros.

ABSTRACT

The application of hospitality services in medical centers seeks to improve the quality of both, healthcare, and customer (patient) services. The objective of this research is to identify fundamental elements of hospitality services to create a process manual based on the collection of information from both a bibliographic review and through interviews with various departmental leaders. This process took place in medical centers of second-level and third-level in the city of Cuenca.

This manual addresses the processes of specific areas that are considered crucial to offer quality service to patients, highlighting the importance of cleaning, laundry, and safety in the hospital context. The model was developed specifically for Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo which gave the facilities to apply the research process.

Keywords: customer service, hospital hospitality, process manual, quality of services safety.

Índice de contenido

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT.....	III
1. MARCO TEÓRICO Y NORMATIVA.....	1
1.1 Importancia de la hospitalidad	1
1.2 Hospital	3
1.3 Servicios hoteleros hospitalarios	4
1.4 Calidad de la atención sanitaria.....	5
1.5 Turismo de salud.....	5
1.6 Situación actual de la Hostelería Hospitalaria en Cuenca	6
1.7 Análisis descriptivo de las casas de salud de la ciudad de Cuenca sujetos de comparación para el presente estudio.....	7
1.8 Análisis de las Áreas Hospitalarias que se tomarán en cuenta para la propuesta del Manual de Procesos.....	13
1.9 Marco Legal	15
2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	18
2.1. Antecedentes	18
2.2 Análisis de redes semánticas de aplicación de entrevista.....	25
3 MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIOS HOSTELEROS PARA EL HOSPITAL HUMANITARIO FUNDACIÓN PABLO JARAMILLO ORIENTADO A SERVICIOS DE LIMPIEZA, LAVANDERÍA Y SEGURIDAD	32
3.2 Glosario Técnico	33
3.3 Procesos de limpieza	37
3.4 Técnicas de limpieza	38
3.5 Elementos requeridos para realizar procesos de limpieza.....	39
3.6 Procesos de lavandería	43
3.7 Técnicas de Lavado Ropa Hospitalaria	44
3.8 Elementos requeridos para realizar procesos de lavado	46
3.9 Procesos de seguridad	49
3.10 Técnicas de seguridad	50
3.11 Elementos requeridos para dar seguridad a pacientes en un hospital.....	52
Conclusión.....	54
ANEXOS.....	55
REFERENCIAS	59

Índice de tablas y figuras

Tablas

Tabla 1: <i>Matriz comparativa de servicios y procesos hoteleros en hospitales de Cuenca</i>	20
Tabla 2: <i>Verificación de procesos en Hospital del Río</i>	21
Tabla 3: <i>Verificación de Procesos Clínica Santa Inés</i>	23
Tabla 4: <i>Verificación de Procesos Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo</i>	24
Tabla 5: <i>Verificación de Procesos Hospitalarios</i>	25

Figuras

Figura 1: <i>Red semántica servicios de hotelería hospitalaria: Hospital del Río..</i>	28
Figura 2: <i>Red semántica servicios de hotelería hospitalaria: Clínica Santa Inés</i>	30
Figura 3: <i>Diagrama de flujo del proceso de limpieza</i>	36
Figura 4: <i>Diagrama de flujo del proceso de lavandería</i>	42
Figura 5: <i>Diagrama de flujo del proceso de limpieza</i>	48

Índice de anexos

Entrevista técnica para recolección de información	55
--	----

CAPÍTULO 1

1. MARCO TEÓRICO Y NORMATIVA

Introducción

El soporte teórico para este proyecto parte de un estudio de fuentes secundarias que servirá como marco conceptual para la presente investigación, por lo que es necesario conocer ciertas definiciones que serán trabajadas y analizadas a lo largo de la investigación. En este capítulo, por lo tanto, se realizó una revisión bibliográfica sobre los siguientes temas: servicios hosteleros en hospitales, hospitalidad e importancia de esta en contextos sanitarios, el estado actual de la hostelería hospitalaria en nuestro medio y como se estudia la hospitalidad desde varias dimensiones en entornos sanitarios. Además, se realizará una revisión del marco legal de Ecuador para identificar qué leyes se asocian al tema de hospitalidad sanitaria.

1.1 Importancia de la hospitalidad

Ante todo lo mencionado cabe preguntarse ¿Por qué la hospitalidad es importante?

Como indica el autor Lashley, una cultura de hospitalidad dentro de las organizaciones públicas como los hospitales, reflejaba los valores y obligaciones de la hospitalidad tradicional. Aceptar a todos los visitantes como invitados es el núcleo de este enfoque. Todos los extraños e invitados son tratados como amigos potenciales. Se incluyen en el entorno de los anfitriones y se aceptan como un derecho sin temor ni favoritismo. No hay hostilidad o amenaza para el huésped y desarrollar una sensación de seguridad es una prioridad. La comunidad anfitriona desea garantizar que todos los extraños se sientan cómodos y bienvenidos personalmente. Una cultura de hospitalidad rechazaría el trato desigual e injusto de las personas por motivos de género, etnia, orientación sexual o cualquier otro prejuicio (Lashley, 2008) .

La hospitalidad tiene además sus propias características, según los autores Hepple, Kipps y Thomson (Hepple, Kipps y Thomson citados por Ariffin et al., 2011):

En primer lugar, la hospitalidad es un comportamiento conferido por un anfitrión a un huésped que está fuera de casa.

En segundo lugar, es de naturaleza interactiva e implica un contacto personal entre el proveedor y el receptor.

En tercer lugar, la hospitalidad se compone de una combinación de factores tangibles e intangibles.

Finalmente, el anfitrión proporciona seguridad, comodidad psicológica y fisiológica al huésped.

Los servicios hoteleros aplicados en centros hospitalarios abarcan una serie de actividades que integran sectores de gestión, organización y ejecución que tienen como fin mejorar el confort y atención personalizada con base en un servicio de calidad de los pacientes de la ciudad que acuden a casas de salud para recibir tratamientos médicos de diversos tipos (Martínez Chaves, 2016).

La autora Almeida López propone estudiar cuatro dimensiones de la hospitalidad en ámbitos sanitarios (Almeida Lopez, 2019):

Dimensión tangible: Servicio de limpieza, servicio de alimentación, manejo de habitaciones, mecanismos de funcionamiento de estos procesos

Dimensión intangible: Experiencia de la estancia, bienestar del usuario, satisfacción, tipos de interacciones sociales y ambiente

Acoplamiento espacial: Área de apoyo físico, organización del espacio, modelos de gestión

Sistema organizativo: Estrategias de gestión, adopción de prácticas y rutinas profesionales

La importancia de que los entornos sanitarios cuenten con servicios de tipo hotelero tiene como base que actualmente los hospitales no solo deben diagnosticar, tratar y/o rehabilitar desde la parte médica sino pensar en su recuperación integral ofertando comodidad durante su estancia en una casa de salud.

Algunos de los servicios que forman parte de la llamada son: servicios de limpieza, recolección de residuos, lencería hospitalaria, disponibilidad y ocupación de habitaciones, mantenimiento de áreas, entre otros (Tasso & Sarela, 2019).

En el ámbito hospitalario público, la hospitalidad estaría motivada por la intención de servir a los pacientes/usuarios sin una promesa inmediata de recompensa. El autor Telfer (Telfer citado por Ariffin et al., 2011) sugiere que el comportamiento verdaderamente hospitalario está motivado por necesidades genuinas de complacer y

cuidar a los usuarios, y no debe practicarse para impresionarlos de forma deliberada o con la expectativa de recompensa.

De esta manera, se comprende el contexto general de los espacios de salud y la importancia de la hotelería u hospedaje hospitalario en estos, como un vínculo entre las instituciones de salud y los pacientes cuyo fin sea humanizar el trato otorgado por los servicios de estos centros de salud.

1.2 Hospital

Así como se destaca la importancia de la hospitalidad, los centros hospitalarios se diferencian por el grado de dificultad en las especialidades que manejan, siendo así de tercero siendo este el más importante, segundo y primer nivel. A continuación se realiza una sinopsis sobre la historia de los hospitales donde se destaca su razón de ser e importancia.

Hospital viene del latín *Hospitālis*: 'relativo al huésped', 'hospitalario', y se define como: “1. m. Establecimiento destinado al diagnóstico y tratamiento de enfermos, donde a menudo se practican la investigación y la docencia. 2. m. Casa que servía para acoger pobres y peregrinos por tiempo limitado. 3. adj. desus. Afable y caritativo con los huéspedes. 4. adj. desus. Pertenciente o relativo al buen hospedaje” (Real Academia Española, s. f.-a)

Por otra parte las palabras hospital, hospital y hospicio se derivan todas de la palabra latina *hospitium* que significa “un lugar de entretenimiento para extraños, un alojamiento, una posada, una habitación para invitados” (Lewis & Short, 1958). A partir del siglo IV d.C, cristianos orientales empezaron a establecer fundaciones cuyo fin era proporcionar asistencia médica a los huéspedes pobres de dichos centros (de Micheli, 2005).

Surgen así los llamados hospitales monásticos; monasterios a donde los viajeros enfermos y/o pobres eran invitados, bien recibidos de manera generosa y gratuita, y donde los cuidados físicos se daban de manera sincera, dando énfasis a los actos genuinos de hospitalidad hacia los extraños y sobre todo a los pobres, que tenían mayores necesidades y debían recibir cuidados especiales (Kelly et al., 2016). Se evidencia así que, la necesidad de dar cobijo y auxilio a los enfermos pobres era esencial dada la escasez de conocimientos médicos (Organización Mundial de la Salud, 1987). Hoy en día, un hospicio generalmente indica un hogar para enfermos terminales.

La palabra *hôtel* es un término francés temprano, y es un precursor de la palabra actual que se refiere a un edificio que ofrece alojamiento a huéspedes que pagan, sin conexión con la enfermedad.

En tiempos modernos, en que el avance del conocimiento científico y tecnológico ha permitido que los hospitales se conviertan en instituciones que satisfacen las necesidades médicas de las personas, la mirada sobre el servicio hospitalario ha quedado en segundo plano, al dar prioridad a la atención médica por sobre el acto de hospitalidad, de “buen cobijo”, de generosidad y atención cálida a las personas que acuden a las instituciones de salud.

Los hospitales son organizaciones complejas que operan en ambientes dinámicos, en los cuales se ofrecen, además de servicios preventivos y curativos, otros servicios como son acomodación y servicios de alimentación, limpieza y mantenimiento (Sevin, 2018), que son vitales para mejorar la satisfacción de las personas y la calidad de la atención brindada.

Funcionalmente, todos los hospitales tienen una estructura similar a los hoteles: recepción o admisión de pacientes/usuarios, habitaciones, áreas públicas, cocinas para la preparación de alimentos de los pacientes, lavandería, áreas de servicios generales, oficinas administrativas, entre otros. Los hospitales y hoteles tienen departamentos que tienen las mismas funciones (departamento de admisiones, administración, departamento de mantenimiento y limpieza, seguridad).

Por ello, los hospitales son más que simples instalaciones médicas/sanitarias. Su finalidad principal es la restauración de la salud pero además requiere la satisfacción del paciente, y para llegar a esto se apoya en otros servicios complementarios que son evaluados por los pacientes/usuarios.

Para los pacientes, un buen servicio es la suma de la atención sanitaria en los ámbitos técnicos, profesionales, de funcionamiento y sobre todo en el trato humanizado (Pontón citado por Aceña et al., 2021).

1.3 Servicios hoteleros hospitalarios

Estos servicios pueden englobarse en la llamada “Hotelería hospitalaria”, señalada por los autores Aceña y Navarro como: “un servicio organizado alrededor del objetivo de restaurar la salud, por lo que ciertas prestaciones propias de hotelería adquieren mayor

jerarquía y características particulares: higiene en habitaciones y ropa de cama, calidad en alimentos y bebidas, ambientes silenciosos y visualmente austeros” (Aceña et al., 2021). Y los mismos autores la diferencian de la hotelería tradicional al indicar: “En cambio, la hotelería tradicional, se orienta a satisfacer necesidades (y excesos) de visitantes que buscan apreciar, conocer, experimentar atractivos y destinos turísticos. Aquella es forzada; esta es voluntaria”.

1.4 Calidad de la atención sanitaria

Para la Organización Mundial de la Salud la calidad de atención que se brinda a los pacientes dentro de un hospital es muy importante ya que esta acción incrementa los resultados de preferencia y aceptación sanitaria deseada.

El término calidad de atención en servicios hospitalarios está basado prácticamente atender a las necesidades de los usuarios (pacientes, acompañantes, entre otros).

Con el pasar de los tiempos la Organización Mundial de la Salud ha definido términos que hacen referencia a servicios sanitarios de calidad que se deben brindar dentro de un hospital, los deben ser: eficaces, seguros centrados en los pacientes, equitativos, integrados y eficientes. Cabe recalcar que todos los términos mencionados anteriormente están integrados en la cobertura de definición universal (Organización Mundial de la Salud, 2023).

Por su parte, la Organización Panamericana de Salud vela porque la salud sea incluida en todas las políticas y sectores, para así asegurar que las personas que reciben el servicio de salud tengan una mejor calidad de vida después de recibir los respectivos servicios brindados en áreas de salud (Organización Panamericana de la Salud, 2018).

1.5 Turismo de salud

El turismo de salud, también conocido como turismo médico, es una práctica que implica viajar a destinos específicos con el propósito de recibir tratamientos médicos, procedimientos quirúrgicos o servicios de bienestar. En el año 2020, este sector experimentó un auge significativo, debido en parte a la búsqueda de atención médica de alta calidad a precios más asequibles, así como a la disponibilidad de tecnología de vanguardia en diferentes países (Arias Aragonés et al., 2012). Caracterizado por su carácter transnacional, el turismo de salud permite a los pacientes combinar sus

necesidades de atención médica con la exploración de nuevas culturas y destinos turísticos. Esta tendencia se vio impulsada por la globalización y la creciente facilidad de acceso a información en línea sobre proveedores de servicios médicos y opciones de viaje, lo que permitió a los pacientes tomar decisiones informadas sobre sus tratamientos y destinos.

Con el pasar de los años el turismo de salud ha crecido notablemente como una de las actividades más realizadas por las personas que se desplazan de un lugar a otro e incluso de un país a otro; este tipo de turismo se desarrolla en distintos escenarios es así que actualmente son muchas las personas que viajan para realizar turismo de salud para hacer uso de los servicios y atención médica que han logrado venderse y tener una gran acogida en cuanto al mercado consumidor de este tipo de turismo.

Algunos países de Latinoamérica como Cuba y Colombia han buscado y han conseguido convertirse en potencias que venden paquetes médicos para el tipo de turistas que busca adquirir este tipo de servicios; esta tipología de turismo ha marcado un incremento significativo en cuanto a la fuente de ingreso de estos países. Cabe recalcar que el turismo de salud se vende más como un paquete turístico a todo el público en general ya que todos viajan y buscan mejorar su calidad de vida en cuanto a temas de salud (Arias Aragonés et al., 2012).

1.6 Situación actual de la Hostelería Hospitalaria en Cuenca

En el contexto de nuestro país, son escasos los estudios en el área de turismo sobre hotelería hospitalaria. En el contexto local de la ciudad de Cuenca y a nivel nacional existen dos proyectos de hostelería hospitalaria cuyo fin es proponer manuales de procesos operativos: el primero aplicado al Hospital Universitario del Río (Auquilla & Capelo, 2015) y el segundo aplicado al Hospital Básico del IESS “El Puyo”. (Zambrano, 2019). Estos importantes aportes de nuestro medio incentivan a que el presente proyecto pueda ser implementado a un número más amplio de instituciones hospitalarias de segundo y tercer nivel de la ciudad de Cuenca.

Por otra parte, el estudio de los autores Auquilla y Capelo sostiene que para el año 2015 tres clínicas y dos hospitales privados de la ciudad ya contaban con servicios hoteleros, a saber estos son: Clínica Santa Ana, Clínica Santa Inés, Clínica Latinoamericana, Hospital Monte Sinaí y Hospital Universitario del Río (Auquilla &

Capelo, 2015). Sin embargo, en el trabajo en territorio no se pudo evidenciar la implementación de manuales de procesos operativos sobre hostelería hospitalaria en estas instituciones ni tampoco en aquellas del sector público de Cuenca.

En un análisis estadístico según datos del Registro estadístico de Camas y Egresos hospitalarios año 2020, los egresos hospitalarios en el Azuay fueron de 57,846 personas, con un promedio de estadía de 4.30 días por persona (Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC, 2020). Este dato es importante considerando que la ciudad y la región ya tienen un gran potencial instalado para el turismo de salud y para la atención de los propios ciudadanos.

Si comparamos el promedio de estancia hospitalaria con la duración de estancia del turista nacional que visita la ciudad de Cuenca, que en 2019 fue de 4.7 días (Grupo de Investigación en Economía Regional GIER, 2019), se evidencia que, así como los turistas que visitan la ciudad requieren los más altos estándares de calidad y calidez en el servicio hostelero, lo requieren los “huéspedes” hospitalarios y sus familias, pues el periodo promedio de estancia en los centros de salud de segundo y tercer nivel son significativos.

1.7 Análisis descriptivo de las casas de salud de la ciudad de Cuenca sujetos de comparación para el presente estudio.

1.7.1 Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo

La Fundación Humanitaria Pablo Jaramillo Crespo es una Institución privada sin fines de lucro, dedicada al campo de la salud, especialmente en el área materno-infantil. Fue creada legalmente en noviembre de 1988 mediante Acuerdo Ministerial 2664 del actual Ministerio de Inclusión Económica y Social (Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo, 2023).

Cuenta con Servicios y Especialidades, pero no cuenta con un Departamento de Hotelería.

El servicio de Hospitalización está conformado por un equipo profesional calificado para la atención de pacientes con patologías de alto nivel de complejidad, incluye acompañamiento y soporte del servicio de nutrición, según las necesidades de cada paciente (Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo, 2023).

Dispone de habitaciones individuales y dobles. con televisión con cable, internet inalámbrico.

Cabe recalcar que el Hospital Humanitario Pablo Jaramillo Crespo cuenta con servicios para hospitalización en:

Ginecología

Pediatría

Cirugía General

Cirugía Pediátrica

Otorrinolaringología

Traumatología

Neonatología

Medicina Interna

Unidad de Cuidados Intensivos

Entre otros

No tienen al momento servicios de hostelería hospitalaria más allá de los procesos operativos hospitalarios destinados a los servicios asistenciales médicos, se requiere mejorar las prácticas hosteleras mediante mediciones mejoradas sobre satisfacción del paciente y del personal, el reconocer la necesidad de gestionar mejores las funciones hosteleras de los hospitales, mayor interés en la investigación de aplicación de procesos basada en la evidencia (Hollis & Verma, 2015), con el fin de crear entornos hospitalarios más centrados en el paciente y en la familia, es decir, humanizar la atención de calidad de servicios de salud (Correa Zambrano, 2016) mediante la implementación de servicios hosteleros adecuados, de calidad, eficientes y eficaces.

1.7.2 Hospital del Río

“Fundado en el año 2009, se ha destacado como el más importante e innovador Centro Académico de Salud del Austro Ecuatoriano, desarrollando dentro de sus instalaciones Programas de Capacitación para estudiantes de medicina, médicos generales, médicos internos y estudiantes de posgrado, en áreas quirúrgicas y clínicas (Hospital del Río, 2023).

“Los servicios de hospitalización están conformados un amplio equipo de trabajo que se encarga de brindar de manera responsable y eficiente la calidad del servicio hacia los paciente y sus acompañantes, implementando así el desarrollo de un sistema de seguridad para los mismos” (Hospital del Río, 2023).

En cuanto a las áreas que brindan estos servicios se encuentran las siguientes:

Emergencia

Hospitalización

Unidad Quirúrgica

Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos

Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos

Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal.

Entre otros

El hospital cuenta con 38 habitaciones en el área de hospitalización las cuales se dividen en habitaciones suites máster y unipersonal.

Habitación suite máster: cuenta con sala de espera general, sala privada dentro de la habitación, servicio de hotelería, servicio de minibar, tv por cable, internet, room service y servicio de enfermería personalizado.

Habitación junior: cuenta con una sala de espera general, servicio de hotelería, tv por cable e internet.

Para los acompañantes existen áreas dentro del hospital tales como cafetería y restaurante, locales comerciales, patios de comida y adicionalmente una capilla en caso de que así lo necesiten.

Desde hace 15 años es uno de los Hospitales de la ciudad pionero en la implementación de este servicio del Departamento de Hotelería Hospitalaria.

1.7.3 Clínica Santa Ana

“Fundada en el año 1963, la Clínica Santa Ana cuenta con una capacidad de internación de 59 camas, de las cuales 5 se destinan a cuidados críticos. Su equipo de trabajo está conformado por 144 personas. Entre los ejes que fortalecen a la clínica están

la empatía y vocación de los equipos de médicos, técnicos y enfermeras, personal administrativo; que se caracterizan por un trato amable, cercano y respetuoso” (Clínica Santa Ana, 2023).

El servicio de hospitalización dentro del hospital está conformado por un equipo de personas que se encargan de hacer que la estadía de los pacientes y acompañantes sea de su total agrado y confort, incluyendo en esta parte la seguridad y mejora de calidad de vida para ellos.

La clínica cuenta con 59 camas las cuales se utilizan para el área de hospitalización de las cuales 5 son destinadas para cuidados críticos.

En cuanto a las áreas que brindan estos servicios tenemos las siguientes:

Área de cuidados intensivos

Área de cuidados intermedios

Área Observación y Triage

Área de Neonatología

Área de Emergencia

Entre otros

Como servicio complementario para mejorar la estadía de los acompañantes de los pacientes se ofrecen servicios de cafetería, tv por cable e internet inalámbrico. Cuenta con Servicios y Especialidades, pero no cuenta con un Departamento de Hotelería.

1.7.4 Clínica Santa Inés

“Fundada en el año 1967, el Hospital Santa Inés cuenta con una capacidad de 14 habitaciones de hospitalización, una sala para servicios de consulta externa, con más de 50 años de servicio siendo una Institución reconocida a nivel de la región y que garantiza el mejor servicio profesional en la ciudad” (Hospital Santa Inés, 2023)

Servicio equipado por profesionales de salud que ayudan a los pacientes y acompañantes a mejorar su estadía dentro de la clínica con el fin de satisfacer cualquier inquietud que tengan las 24 horas del día.

En cuanto a servicios con los que cuenta la clínica tenemos los siguientes:

Área de Hospitalización

Unidad de Cuidados Intensivos

Área de Emergencia

Cirugía General

Medicina Interna

Unidad Quirúrgica

Entre Otros

La clínica cuenta con habitaciones totalmente equipadas para acoplarse a las necesidades que el paciente amerite, mismas que están divididas de la siguiente manera:

Habitaciones individuales

Habitaciones dobles

Habitaciones suites (servicios básicos más sala de espera y frigo bar).

Habitaciones VIP (incluye todos los servicios más tres camas para acompañantes, una oficina, frigo bar e internet inalámbrico).

Cabe recalcar que todas las habitaciones incluyen atención médica y enfermería las 24 horas del día para cuidar y brindar seguridad al paciente, adicional a esto el hospital cuenta con un departamento de hotelería hospitalaria el cual es el encargado de guiar al paciente y sus familiares en el proceso de hospitalización del que requieran.

Integrando a los servicios adicionales para la mayor comodidad de los familiares acompañantes también cuentan con servicios de internet inalámbrico, cafetería y capilla en caso de que así lo requieran. Pero tiene un limitado accionar dentro del Departamento de Hotelería.

1.7.5 Clínica Latinoamericana

“Fundada en el año 1957, primera clínica y centro hospitalario en tener todos los instrumentos y equipos médicos de Endoscopía (Laparoscopía, Toracoscópica, Urología, Traumatología, etc.) En el año 1991 fue el pionero en el país en realizar intervenciones quirúrgicas (Cirugías Laparoscópicas) (Clínica Latino, 2023).

Enfocados en proporcionar a los pacientes y familiares atención de calidad y eficiencia, con los más altos estándares acciones necesarias que mejoren su calidad de vida y seguridad todo el tiempo que dure su estadía dentro de la clínica.

En cuanto a los servicios que se brindan dentro de la clínica tenemos los siguientes:

Quirófano

Unidad de Cuidados Intensivos

Cirugía

Ginecología y Reproducción Humana

Centro de Imágenes

Laboratorios

Emergencia

Hospitalización

Entre otros

La clínica cuenta con habitaciones totalmente equipadas que se acoplan al estado de salud del paciente o preferencia que tenga al momento de ser ingresado

Habitación suite residencial

Habitación mini-suite

Habitaciones suite

Integrando a esto los servicios adicionales para la comodidad de las familiares acompañantes las habitaciones incluyen televisión por cable, servicio de internet inalámbrico, servicio de cafetería.

También se brindan servicios atención médica y enfermería para cuidar el estado y seguridad del paciente durante el tiempo de estadía. Este Hospital cuenta con el servicio de atención al cliente, pero no radica atención personalizada y especializada en hotelería.

1.7.6 Hospital Monte Sinaí

“Fundado en el año de 1990 por un grupo de profesionales médicos con gran experiencia profesional y administrativa. Cuenta con más de 350 consultorios,400

especialistas en más de 70 especialidades médicas (Corporación Médica Monte Sinaí, 2023).

Se encargan de brindar servicios de calidad y calidez a todos los usuarios a través de su amplio stock de médicos encargados de cada área para así poder satisfacer las necesidades de todos los pacientes que ingresan al hospital con cualquier tipo de problema.

El hospital cuenta con 42 habitaciones las cuales están equipadas con: camas hospitalarias, sofás cama, sillones reclinable, botón de llamada de servicio de enfermería, baños con duchas para agua caliente, televisión Smart tv, servicio de minibar, parqueadero gratuito, servicio de nutrición para acompañantes, servicios atención médica y enfermería para cuidar la salud del paciente durante su periodo de estadía.

En cuanto a los servicios, el hospital cuenta con áreas como:

Quirófano

Sala de Partos

Emergencia

Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos y Pediátricos

Patológico y de Biología Molecular

Medicina Interna

Neonatología y Triage

Entre otros

Cuenta con las instalaciones y servicios para la atención de los pacientes de tercer nivel, el departamento de hotelería coordina sus funciones con servicios tercerizados, hotelería basa su accionar en la clasificación de pacientes públicos y privados en sus limitadas funciones.

1.8 Análisis de las Áreas Hospitalarias que se tomarán en cuenta para la propuesta del Manual de Procesos

La organización de las áreas dentro de un hospital juega un papel muy importante, ya que es aquí en donde se delegan tareas, funciones y responsabilidades del personal administrativo encargada de los distintos departamentos tiene dentro de un hospital.

Las gestiones que se encarga de dar el personal de servicios hospitalaria están enfocadas en satisfacer las necesidades y solucionar cada una de las demandas que estos requieran, garantizando así la calidad de los servicios hospitalarios brindados a los pacientes.

Un Manual de procesos de servicios hoteleros es un instrumento que ayudará a la recolección de información dentro de un hospital para seguir los procedimientos importantes que se deben aplicar en cada área de servicio, facilitando así el funcionamiento de cada área en donde se tenga contacto con pacientes y sus acompañantes (Leonart Tomás et al., 2020).

Por otra parte decimos que los proceso de servicios hoteleros son un conjunto de procesos que se desarrollan como facilidades para los pacientes de acuerdo de los requerimientos de médicos tratantes (Leonart Tomás et al., 2020).

Según (Barbosa et al., 2013) los procesos hoteleros hospitalarios se manejan en áreas como:

Emergencia.

Destinada al Triage y asignación de servicio de acuerdo con la patología emergente del momento.

Atención al cliente.

Encargada de otorgar todas las facilidades para la estancia cómoda y confortable del paciente, visitantes y acompañantes.

Hospitalización.

Encargada de gestionar los cuidados médicos que se ofertan a pacientes y sus familiares que conlleven a internación u ocupación de una habitación dentro de las instalaciones.

Recepción.

Aquí utilizan todas las técnicas hoteleras, asociadas a las mejores prácticas de atención, independientemente de la puerta de entrada, esto implica pensar en las salas de espera, el confort físico, térmico, olfativo y las personas que reciben a los clientes y sus familiares.

Contabilidad.

Encargada de gestionar los pagos de nómina administrativa, obtención de insumos, equipos médicos y todo lo relacionado con la infraestructura hotelera, generando así que el trato y servicio ofrecido sea de alta calidad.

Nutrición.

Aquí se toman en cuenta preferencias, dietoterapias, horarios y hábitos alimenticios que cada paciente necesita de acuerdo con la condición de salud por la que está en el hospital, aquí se crean opciones y menús que pueden ser consumidos por ellos.

Talento Humano.

Encargada de promover reuniones con otros sectores del hospital, fomentando y brindando orientación sobre seguridad y comodidad durante el período de hospitalización a todo el personal que tiene contacto con los pacientes.

Gerencia.

Encargada de la organización, planificación y control administrativa de la casa de salud, gestionando así que se dé una buena prestación de servicios y garantizar el buen funcionamiento de todas las demás áreas hospitalarias.

En todas las áreas y departamentos existe un responsable quien es el encargado de contactar con la jefatura de hotelería para la asignación del servicio de estancia hospitalaria.

1.9 Marco Legal

Luego de una revisión de la Constitución de la República del Ecuador (2008), se identifican varios artículos que se relacionan con el buen vivir, el goce de los derechos en salud, bienes de calidad, todos orientados a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos de los ciudadanos, que se formularán a partir del principio de solidaridad.

Según artículos que se mencionan en la Constitución de la Republica del Ecuador se destaca como uno de los puntos principales la salud como derecho vinculado a otros derechos, entre ellos los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir, mismos que tienen como meta promover una vida saludable e integral, con inclusión y equidad social.

Otros artículos, señalan que, el sistema de salud abarca dimensiones como prevención, recuperación y rehabilitación de las personas, indicando que el sistema de

salud comprenderá también recursos y acciones de otras instituciones como universidades que realizarán actividades de investigación e innovación.

Como se puede observar, muchos artículos que se reflejan en la Constitución de la Republica del Ecuador hablan sobre la salud como un derecho que conlleva además la búsqueda del bienestar de las personas a través de ambientes saludables, con inclusión y equidad y que estos pueden ser propuestos a través de investigaciones o actividades que partan desde instituciones como universidades.

Existen otros derechos que se reflejan en la Ley Orgánica de Salud de Ecuador (2006) tales como:

Derecho en salud de los ciudadanos tales como la eficacia de las acciones y servicios que se prestan para todas las personas que han sufrido o tienen un problema en cuanto a su salud, mismos que deberán garantizar atenciones oportunas, eficientes y de calidad.

Para ampliar el marco legal sobre este tema, se revisaron además la Ley de Turismo de Ecuador y el Reglamento de Alojamiento Turístico de Ecuador.

Si bien, estas leyes no contemplan a la hostelería hospitalaria, es relevante señalar ciertos artículos de estos que podrían asociarse a ella.

Por otra parte, en la Ley de Turismo de Ecuador (2002) menciona que:

El turismo es un ejercicio de las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse o permanecer permanentemente en ellos, cabe recalcar que dentro de este ejercicio las considera actividades turísticas a aquellas que son desarrolladas por personas jurídicas y naturales que se dedican a la prestación remunerada de un modo habitual a las actividades como el alojamiento y servicio de alimentos y bebidas.

En cuanto al Reglamento de Alojamiento Turístico de Ecuador (Reglamento de Alojamiento Turístico EC, 2015). Se deberán tomar en cuenta términos y definiciones que se aplican al momento de prestar servicios turísticos tales como:

Hospedaje: Servicio que presta un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o varias personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria establecida.

Huésped: Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida.

Luego de la revisión del marco conceptual y del marco legal, se puede concluir que los servicios hosteleros en el ámbito hospitalario no son un lujo ni un servicio extra; son servicios encaminados a mejorar la calidad de la atención en salud, y por tanto, el bienestar de los pacientes y usuarios de los sistemas de salud, que tienen como fin llegar al buen vivir que indica la Constitución de nuestro país; mejorar la salud de manera integral como lo indica la Ley Orgánica de Salud, y que se complementan con la Ley de Turismo y el Reglamento de Alojamiento Turístico del país (a pesar de que estas tengan como objetivo guiar el funcionamiento de instituciones privadas, el objetivo final es otorgar la mayor satisfacción y bienestar a los huéspedes que residen de forma temporal en las instituciones).

Si bien la ley habla de atención integral y calidad de los servicios de salud, no hay leyes que relacionen el bienestar integral de las personas con la calidad de atención.

Conclusión

La legislación ecuatoriana no considera muy relevantes a los servicios de hotelería hospitalaria y en sus leyes y reglamentos no se hace hincapié a la calidad del servicio. En los establecimientos de salud pública no se exige la presencia de técnicos en hospitalidad ni reconoce los rubros económicos que se destinen para estos fines; más bien se evidencia que existen carencias en instituciones públicas que no permiten su desarrollo y mejoramiento continuo. La hotelería hospitalaria debe demostrar su importancia para la coordinación y control de todos los procesos previos a una internación o estancia médica sea de emergencia o programada, durante y después del egreso del paciente y sus acompañantes.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

En este capítulo se realizarán acercamientos con las casas de salud de la ciudad a manera de un benchmarking (término utilizado para realizar evaluación comparativa) es decir es una herramienta que nos permite hacer comparaciones para así poder conseguir nuestros objetivos (Gisbert Soler & Raissouni, 2015), con el fin de evidenciar el manejo y los procesos en tres áreas específicas: seguridad, limpieza y lavandería.

Una vez obtenidos los resultados a través de las entrevistas realizadas a los profesionales encargados de los departamentos de hotelería hospitalaria en hospitales y clínicas privadas de la ciudad, se realizará el análisis pertinente de los resultados obtenidos con el objetivo de conocer la calidad de servicios brindados a pacientes y familiares, funciones y responsabilidades de las personas que trabajan en las distintas áreas de dichos centros hospitalarios.

La propuesta metodológica seguirá con la construcción de una lista de verificación de indicadores de servicios hoteleros en las tres áreas analizadas y posteriormente proponer un modelo genérico de manejo o manual aplicable al Hospital Fundación Pablo Jaramillo Crespo de la ciudad de Cuenca con el objetivo de mejorar estos procesos y poderlos realizar directamente sin necesidad de tercerizar con empresas ajenas a la casa de salud.

2.1. Antecedentes

La elección de las clínicas y hospitales privadas mencionadas anteriormente para realizar la comparación de los servicios y procesos hoteleros que ellos emplean en las áreas hospitalarias se ha realizado para verificar y aplicar de manera básica en el Hospital Pablo Jaramillo Crespo centro el cual se va a llevar a cabo mi tesis de grado en turismo sobre los temas de servicios hoteleros en hospitales, esta idea ha sido fundamentada en una motivación profundamente arraigada. En primer lugar, la identificación de una carencia significativa en la institución, la ausencia de un manual de procesos específicos para los servicios hoteleros ha despertado mi interés y determinación para abordar esta necesidad vital en el ámbito hospitalario. Además, la orientación del hospital hacia personas de escasos recursos, enfocándose especialmente en la atención a madres embarazadas y neonatos, añade un componente social y humanitario que refuerza mi compromiso con este proyecto. La convicción de que la calidad del servicio no solo debe ser asistencial,

sino también extenderse a la atención y comodidad de los pacientes, impulsa mi investigación con la esperanza de contribuir al mejoramiento integral de la experiencia hospitalaria en este contexto específico.

2.1.1. Análisis comparativo de servicios hoteleros en casas de salud

El análisis de los resultados derivados de las entrevistas aplicadas a jefes del departamento de hotelería hospitalaria se realizó en el software Atlas.ti 23 para verificar algunas de las variables de la categoría de servicios hospitalarios y procesos que se utilizan dentro de un hospital, luego se procedió a realizar una matriz comparativa en el programa Excel de servicios y procesos hoteleros con los que cuenta las instituciones de salud (Hospital del Río y Clínica Santa Inés) hospitales de tercer nivel para posteriormente poderlo aplicar en el hospital caso de estudio (Hospital Fundación Pablo Jaramillo Crespo), realizando el respectivo análisis de cada entrevista obtenida, para posteriormente codificar y agrupar códigos que engloben todos los términos relacionados con las áreas hospitalarias.

A continuación, se muestra la Matriz comparativa de servicios y procesos y las redes semánticas obtenidas en la utilización de estos programas en la Tabla 1:

Tabla 1

Matriz comparativa de servicios y procesos hoteleros en hospitales de Cuenca

MATRIZ COMPARATIVA DE SERVICIOS Y PROCESOS HOTELEROS EN HOSPITALES DE CUENCA					
Hospital del Rio		Clínica Santa Inés		Hospital Fundación Pablo Jaramillo	
Áreas	Procesos	Áreas	Procesos	Áreas	Procesos
Lavandería	Procesos de lavado, clasificación, secado, planchado y distribución a las respectivas áreas.	Lavandería	Procesos de lavado, clasificación, secado, planchado y distribución a las respectivas áreas. Aquí los procesos son tercerizados por otras empresas.	Lavandería	Los procesos utilizados en esta área no son propios ya que son tercerizados por otras empresas).
Limpieza	Procesos de asepsia de áreas hospitalarias y habitaciones.	Limpieza	Procesos manejados por el área de limpieza y hotelería hospitalaria Asepsia de áreas hospitalarias Y habitaciones	Limpieza	Estos procesos son realizados por terceros, es decir el hospital no cuenta con procesos propios para estas áreas
Seguridad	Cuidado de áreas internas y externas del hospital. Aplicación de encuesta de satisfacción de clientes en cuanto a servicios	Seguridad	Procesos realizados por otras empresas, no son procesos propios.	Seguridad	Estos procesos son realizados por terceros, es decir el hospital no cuenta con procesos propios para estas áreas

Fuente: elaboración propia

En la tabla 1 se evidencia la información obtenida de las entrevistas realizadas a los jefes del departamento de hotelería de los hospitales y clínicas privadas de la ciudad (Hospital del Río y la Clínica Santa Inés) los cuales cuentan con procesos en las áreas de lavandería, limpieza y seguridad aplicados en cada área, sin embargo con dicha información también se logró demostrar que el Hospital Fundación Pablo Jaramillo cuenta con estos procesos sin embargo estos son realizados por empresas tercerizadas, por lo tanto se podría decir que no los tienen y no se podría justificar que los estén aplicando para que estos servicios se cumplan a cabalidad.

Para llegar a conclusiones más claras se realizó un análisis que se presenta a continuación en las tablas 2, 3 y 4 las cuales se aprecian a continuación, donde se describen los hospitales, los servicios, procesos y su nivel de cumplimiento, lo cual se pudo constatar en el trabajo de campo.

En este ítem se aplica el cuestionamiento que surge en el objetivo 2, en el cual se pretende demostrar si el hospital objeto de estudio cumple o no con los procesos.

Tabla 2

Verificación de procesos en Hospital del Río

Verificación de procesos en hospitales					
Nombre del hospital	Servicios	Procesos	Si	No	Nivel de cumplimiento
	<ul style="list-style-type: none"> - Hospitalización - Emergencia - Unidad quirúrgica - UCI adultos - UCI pediátrico - UCI neonatal - Laboratorio clínico - Laboratorio de anatomía patológica - Farmacias - Gastroenterología - Sala de infusiones - Terapia respiratoria - Unidad de manejo del dolor 	Limpieza de áreas generales	X		Cumple totalmente
		Limpieza de habitación aislado 1	X		Cumple totalmente
		Limpieza de habitación aislado 2	X		Cumple totalmente
		Limpieza de habitación aislado 3	X		Cumple totalmente
		Limpieza de habitación lodoterapia	X		Cumple totalmente
		Asepsia de áreas generales de hospitalización (adultos, neonatal y pediátrico).	X		Cumple totalmente
	- Atención al cliente				

Hospital del Rio	Limpieza general de UCIS	X	Cumple totalmente
	Limpieza de cubículos contaminados	X	Cumple totalmente
	Limpieza general de quirófano	X	Cumple totalmente
	Limpieza de sala de quirófano contaminado	X	Cumple totalmente
	Limpieza de área de hemodiálisis	X	Cumple totalmente
	Limpieza del área de emergencia	X	Cumple totalmente
	Limpieza del área de imágenes	X	Cumple totalmente
	Limpieza de área de hospital del día	X	Cumple totalmente
	Limpieza de áreas de farmacia	X	Cumple totalmente
	Limpieza de área de endoscopia	X	Cumple totalmente
	Limpieza de área de hemodinamia y fertilidad	X	Cumple totalmente
	Limpieza de Laboratorios (Patológico microbiológico y uroanálisis).	X	Cumple totalmente
	Limpieza de oficinas	X	Cumple totalmente
	revisión de instalaciones y habitaciones	X	Cumple totalmente
Servicios complementarios (Lavandería, atención al cliente, limpieza y seguridad)	X	Cumple totalmente	

Fuente: elaboración propia

Tabla 3*Verificación de Procesos Clínica Santa Inés*

Nombre del Hospital o clínica	Servicios	Procesos	Si	No	Nivel de cumplimiento
Clínica Santa Inés	- Angiografía	Limpieza de áreas generales	X		Cumple totalmente
	- Laboratorio clínico				
	- Unidad de cuidados intensivos	Limpieza de unidad quirúrgica	X		Cumple totalmente
	- Quirófanos	Asepsia de áreas generales del área de hospitalización	X		Cumple totalmente
	- Nutrición				
	- Hospitalización				
	- Farmacia				
	- Unidad de endoscopia	Limpieza general de UCIS	X		Cumple totalmente
	- Rayos X	Limpieza de sala de quirófanos	X		Cumple totalmente
	- Hemodinamia				
	- Cardiología	Limpieza de área de hemodiálisis	X		Cumple totalmente
	- Emergencia				
	- Medicina interna	Limpieza de área de emergencia	X		Cumple totalmente
- Cirugía					
- Atención al cliente	Limpieza de área de imágenes	X		Cumple totalmente	
	Limpieza del área de farmacia	X		Cumple totalmente	
	Limpieza de laboratorios	X		Cumple totalmente	
	Limpieza de habitaciones	X		Cumple totalmente	
	Limpieza de oficinas	X		Cumple totalmente	
	Servicios complementarios (Lavandería, limpieza y seguridad)	X		Cumple totalmente	

Fuente: elaboración propia

Tabla 4*Verificación de Procesos Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo*

Nombre del Hospital o clínica	Servicios	Procesos	Si	No	Nivel de cumplimiento	
Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo	- Hospitalización	Limpieza de áreas generales	x		Cumple parcialmente	
	- Laboratorio	Limpieza de unidad quirúrgica			Cumple parcialmente	
	- Imágenes	Asepsia de áreas generales del área de hospitalización	x		Cumple parcialmente	
	- Emergencia	Limpieza general de UCIS	x		Cumple parcialmente	
	- Vacunación	Limpieza de sala de quirófanos	x		Cumple totalmente	
	- Farmacia	Limpieza de área de emergencia			Cumple totalmente	
	- Ginecología	Limpieza del área de imágenes	x		Cumple totalmente	
	- Cirugía general	Limpieza del área de farmacia	x		Cumple totalmente	
	- Cirugía pediátrica	Limpieza de laboratorios	x		Cumple parcialmente	
	- Unidad de cuidados intensivos	Limpieza de habitaciones	x		Cumple parcialmente	
	- Traumatología pediátrica	Limpieza de oficinas	x		Cumple totalmente	
	- Medicina Interna	Servicios complementarios (Lavandería, atención al cliente, limpieza y seguridad)			x	Cumple parcialmente
	- Dermatología					
	- Otorrinolaringología					

Fuente: elaboración propia

Tabla 5

Verificación de Procesos Hospitalarios

Nombre del hospital o clínica	Hospital del Rio	Cumple con todos los procesos. Esta institución aplica todos los procesos al Manual del Ministerio de Salud Pública Septiembre del 2019, esto ayuda a que el hospital pueda generar la toma de decisión en la aplicación de todos los procesos mencionados anteriormente.
	Clínica Santa Inés	Cumple con todos los procesos. Todos los procesos de esta casa de salud están sujetos a algunos lineamientos del Ministerio de salud pública, sin embargo, al ser tercerizados sus servicios complementarios (limpieza y seguridad) no cumple parcialmente con dichos procesos de sanitización de las áreas ya que no tienen toma de decisión propia en algunos de los procesos.
	Hospital Fundación Pablo Jaramillo	Si bien están sujetos a los lineamientos del Ministerio de salud pública, muchos de los procesos no se cumplen a cabalidad ya que son tercerizadas las empresas que no pertenecen a la casa de salud, generando así que no tengan toma de decisión propia en los servicios complementarios (seguridad, lavandería y limpieza), que son importantes dentro de un hospital o clínica.

Fuente: elaboración propia

2.2 Análisis de redes semánticas de aplicación de entrevista

2.2.1 Hospital del Rio

La hotelería hospitalaria, rama poco conocida dentro de los servicios que se ofrece hoy por hoy en las clínicas y hospitales privados del país, nace por el cumplimiento de estándares de calidad en donde los servicios tangibles de los pacientes se vuelvan fundamentales en el momento de tomar decisión sobre un internamiento o tratamiento médico programado.

Este servicio no puede separarse de la eficiencia de las distintas áreas que son parte dentro de una casa de salud, su desarrollo se basa en la coordinación de servicios de: limpieza en general de estancias y áreas hospitalarias para así brindar y mejorar la estadía de los pacientes y sus acompañantes durante el tiempo que estos permanecerán dentro de las instalaciones.

Por otra parte tenemos el servicio al cliente, el cual hace referencia a la admisión hospitalaria y asistencia dirigida a familiares, visitantes y todos los usuarios, es aquí en donde el departamento de hotelería hospitalaria centra su desarrollo ya que se coordina constantemente con esta área para entregar al paciente los servicios (habitación, traslados, etc.) de acuerdo a los requerimientos de médicos y tratantes con la finalidad de entregar todas las facilidades para su recuperación y posterior traslado a su hogar.

Una vez terminada la experiencia, hotelería aplica herramientas digitales para medir la satisfacción de los clientes, evaluar el servicio de sus profesionales y verificar como fue el trato del personal hacia ellos en todo momento.

Esta herramienta tiene alcance a todos los servicios que el hospital ofrece, los resultados son socializados con los responsables de los servicios en general y se programa de acuerdo con el calendario de mejora continua, resolviendo las oportunidades para mejorar dentro de los resultados obtenidos durante su aplicación.

Otro de los puntos clave dentro de los hospitales es la seguridad en hospitales, ya que es aquí en donde se garantiza el resguardo y cuidado de pacientes, acompañantes, personal administrativo y médico, el equipo de seguridad es el encargado del monitoreo de áreas internas y externas de un hospital, la privacidad de datos personales del paciente para así mantener bajo un buen resguardo a los mismos.

También se describe como punto esencial el área de lavandería ya que esta se encarga de controlar la debida asepsia del menaje de lencería de todo el complejo hospitalario, es aquí en donde el personal monitorea paso a paso los procesos de lavado, secado, planchado y doblado; esta área trabaja en conjunto con el departamento de hotelería hospitalaria realizan trabajo en equipo para gestionar la adquisición de insumos médicos para así poder reabastecer a todas las áreas sobre sus necesidades y requerimientos varios.

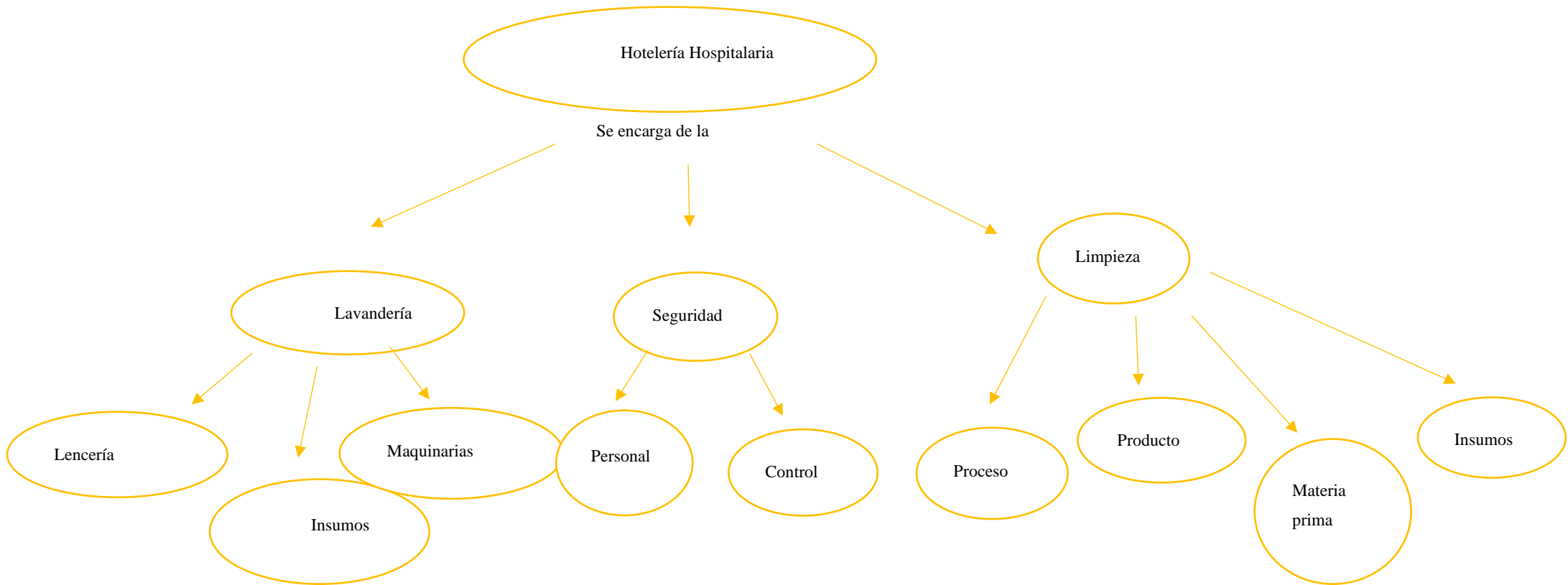
Cabe recalcar que muchas de las facilidades que tiene un hospitalaria hacen referencia a los servicios que se ofrecen dentro del mismo como lo son internet, cafetería, capilla, tv por cable, entre otras.

Estas están vinculadas hacia la buena actitud y atención al cliente que tiene el personal administrativo y médico para con los pacientes, vinculándose así a la logística dentro de todas las áreas del hospital, ya que es aquí en donde se tiene contacto directo con los proveedores y el cuerpo médico de un hospital, formando así buenas negociaciones y estrategias de trabajo entre ellos, generando así un buen ambiente de trabajo.

Los servicios que realmente se podrían decir que mueven a un hospital y clínica de acuerdo con la información obtenida por medio de los jefes de departamento de hotelería hospitalaria son los de lavandería, limpieza y seguridad por lo tanto se realiza un análisis de estos. Con base en esta información se procederá a elaborar el manual y los procesos que se deben manejar en cada uno estos servicios.

Figura 1

Red semántica servicios de hotelería hospitalaria: Hospital del Rio



Fuente: elaboración propia

2.2.2 Clínica Santa Inés

La hotelería hospitalaria se basa en la atención y servicios de salud que se entiende como la atención de los pacientes que están internados en las diferentes áreas del hospital y también en cómo está orientado el servicio de información en las áreas estratégicas como recepción y caunteres de información ubicados en cada piso del hospital, en esta sección también se vincula a la calidad de los servicios ofrecidos los cuales son verificados o receptados por medio de encuestas de satisfacción.

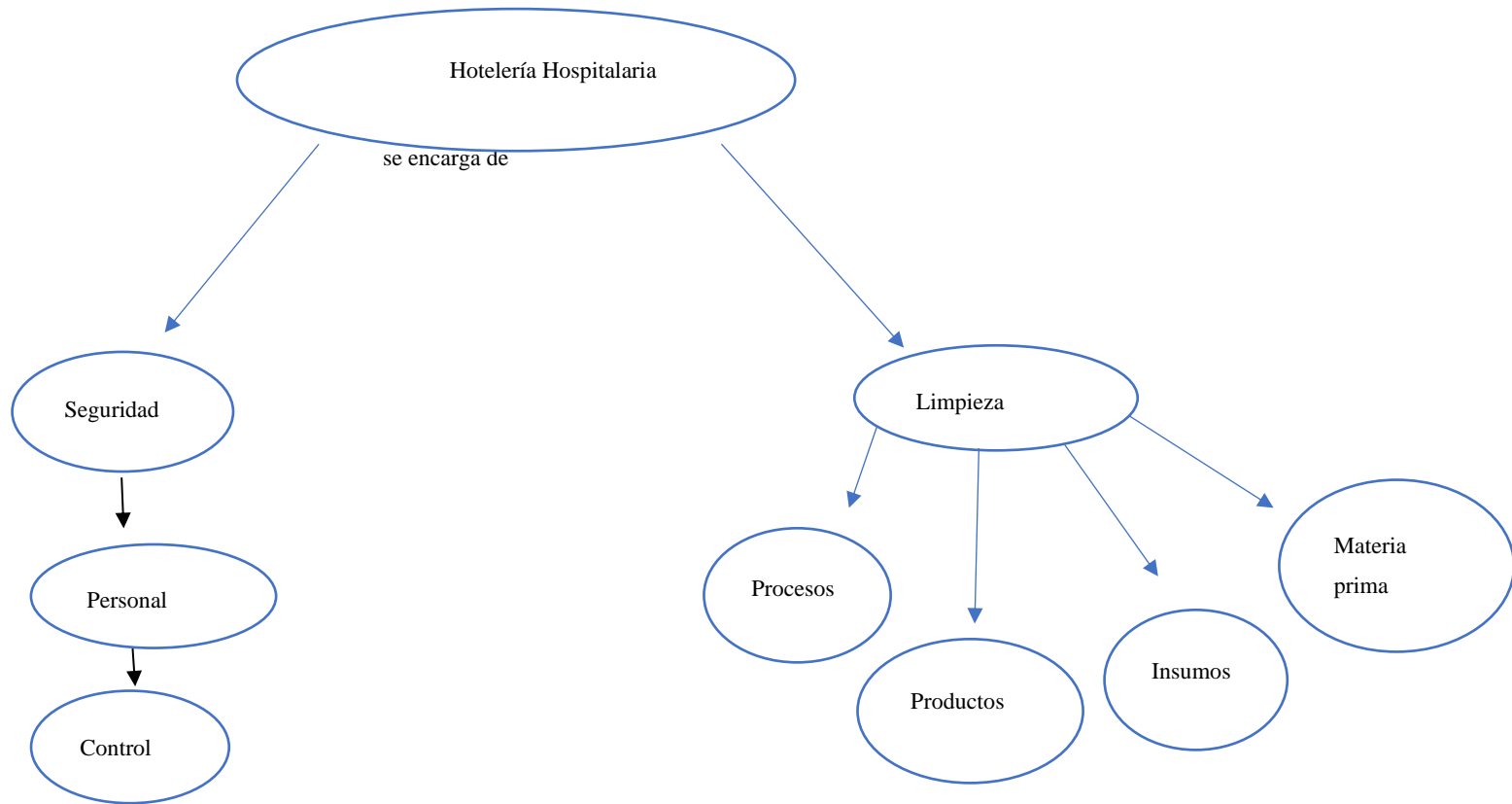
Por otro lado, tenemos las facilidades dentro de un hospital las cuales hacen referencia a todo tipo de servicios que están incluidos desde el primer momento en el que el paciente y familiares están dentro, ayudando así a que su estadía sea de muy buena calidad, los servicios que se vinculan son los siguientes: internet, servicio a la habitación, tv por cable, capilla y cafetería.

Estas están ligadas a la gestión de los servicios hospitalarios vinculando así a las áreas de limpieza, mantenimiento de habitaciones, asepsia de habitaciones y el monitoreo de los procesos de lavado que todo el menaje o ropa de cama debería tener para así mantener el respectivo cuidado de sanitización de estas para evitar los posibles riesgos de contaminaciones cruzadas en cualquiera de las áreas anteriormente mencionadas.

Cabe recalcar que en la hotelería hospitalaria la logística juega un papel muy importante dentro de todas las áreas, ya que es aquí en donde se llevan a cabo negociaciones con los proveedores, la gestión de compra de insumos para reabastecer cada uno de los departamentos, etc. A este apartado también se encuentra vinculada la comunicación ya que es qui en donde se emite y recepta información médica del paciente y posteriormente se la comunica a sus familiares o acompañante, enlazando también la seguridad o política de privacidad de datos personales de los pacientes y sus acompañantes, manteniendo así resguardada su integridad personal.

Figura 2

Red semántica servicios de hotelería hospitalaria: Clínica Santa Inés



Fuente: elaboración propia

Conclusión

El análisis de los resultados obtenidos de las entrevistas con los jefes del departamento de hotelería hospitalaria da a conocer una serie de elementos de suma importancia para garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes y sus familiares en entornos hospitalarios. La aplicación de técnicas tanto cualitativas como cuantitativas y su análisis con las herramientas Atlas.ti 23 y Excel ha permitido una evaluación detallada de las variables relacionadas con los servicios y procesos hospitalarios. La matriz comparativa entre los hospitales y clínicas privadas, específicamente el Hospital del Río y la Clínica Santa Inés, junto con el hospital objeto de estudio, Hospital Fundación Pablo Jaramillo Crespo, detecta la presencia de procesos en áreas críticas como lavandería, limpieza y seguridad. Sin embargo, se destaca una diferencia significativa en el caso del Hospital Fundación Pablo Jaramillo, donde estos procesos son gestionados por empresas subcontratadas, lo que plantea duda sobre su racionalidad y uso efectivo.

El análisis de este estudio revela que la hotelería hospitalaria es poco conocida en nuestro medio, pero juega un papel fundamental al proporcionar estándares de calidad y servicios tangibles que influyen en las decisiones de los pacientes y del personal de salud en cuanto a internamiento o tratamiento médico. La coordinación eficiente de servicios de limpieza, seguridad, atención al cliente y logística, así como las herramientas digitales para medir la satisfacción del cliente, demuestran la importancia de esta área en la atención médica. También se destaca la importancia de la seguridad hospitalaria, que va más allá de la vigilancia de áreas y se extiende a la protección de datos personales y la privacidad del paciente. El área de lavandería también se destaca como esencial para mantener la asepsia y controlar los procesos relacionados con la higiene de las instalaciones.

CAPÍTULO 3

3 MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIOS HOSTELEROS PARA EL HOSPITAL HUMANITARIO FUNDACIÓN PABLO JARAMILLO ORIENTADO A SERVICIOS DE LIMPIEZA, LAVANDERÍA Y SEGURIDAD

Introducción

En el complejo escenario de las instituciones de salud, la calidad de los servicios no médicos desempeña un papel fundamental en la experiencia general de pacientes, familiares y personal médico. Este manual se centra en tres áreas cruciales para la excelencia operativa y el bienestar integral en una casa de salud: lavandería, seguridad y limpieza. Estos servicios, a menudo subestimados pero esenciales, son elementos clave para crear un entorno hospitalario que no solo cumpla con los estándares clínicos, sino que también promueva la seguridad, la higiene y el confort.

La gestión eficiente de la lavandería garantiza la disponibilidad constante de ropa de cama limpia y prendas hospitalarias, contribuyendo así a mantener altos niveles de higiene y comodidad. Por otro lado, la seguridad en una casa de salud va más allá de la vigilancia, abarcando aspectos como la protección de datos y la prevención de riesgos. En cuanto a la limpieza, su importancia radica en la creación de entornos libres de patógenos, esenciales para la recuperación de los pacientes y la prevención de infecciones.

Este manual tiene como propósito brindar una guía detallada y práctica para la implementación efectiva de los servicios hoteleros en las áreas de lavandería, seguridad y limpieza del Hospital Fundación Pablo Jaramillo Crespo de la ciudad de Cuenca, Ecuador, adaptados a las necesidades específicas de esta casa de salud. A través de estrategias y mejores prácticas, buscando así optimizar estos servicios no solo desde una perspectiva operativa, sino también con el objetivo de mejorar la experiencia general de quienes interactúan con la institución, consolidando así un entorno que prioriza tanto la salud como el bienestar integral.

A medida que se explora cada uno de estos pilares, se aspira a contribuir al desarrollo de un modelo integral y sostenible de atención hospitalaria, donde la excelencia

no solo se define por la atención médica, sino por la calidad de los servicios que respaldan y complementan dicha atención.

3.2 Glosario Técnico

Acción mecánica: Procedimiento utilizado en el proceso de limpieza, consiste en limpiar manualmente un área, frotando intensamente dicha superficie, utilizando sustancias químicas apropiadas para la eliminación de suciedad y bacterias (Lønnerup Bislev, s. f.)

Acción química: procedimiento en el cual reaccionan los procesos entre sí (concentración, tiempo y contacto químico), utilizado en procesos como la desinfección (BioDic, s. f.)

Alcohol isopropílico: químico incoloro que es utilizado para realizar productos de limpieza y otras sustancias químicas, actúa inmediatamente contra bacterias (hongos, tuberculosis, virus) realizando la acción de evaporación (New Jersey Department of Health, 2017)

Amonio cuaternario: compuesto químico derivado del amoniaco utilizado para desinfectar áreas y superficies (desinfectante de alto efecto) actúa sobre virus, bacterias, hongos, etc. (Proquimia, s. f.)

Aspersión: método que consiste en aplicar agua o soluciones químicas en un recipiente, desinfectantes y rociar en forma de llovizna (aplicación de desinfectantes) (Real Academia Española, 2023)

Bactericida: Producto con capacidad de eliminar bacterias (Certis Belchim, s. f.)

Biodegradabilidad: es la capacidad que tienen las sustancias y los materiales orgánicos de descomponerse por microorganismos (Ecozema, s. f.).

Biopelícula: capa de bacteria que crece y se adhiere a una superficies objetos o estructuras, la biopelícula impide que la bacteria no pueda separarse de estas por sí misma generando así su reproducción e impidan la acción de los desinfectantes (Instituto Nacional del Cáncer US, s. f.)

Contaminado: es la introducción de sustancias u otros elementos físicos en un medio ambiente o en un dispositivo médico, provocando que éste sea inseguro o no apto para su uso (Centros para el Control y Prevencion de Enfermedades CDC, s. f.-b).

Clasificación Spaulding: sistema utilizado para organización de materiales y materiales para la atención de pacientes, para posteriormente determinar el nivel de desinfección que se requiere (Centros para el Control y Prevención de Enfermedades CDC, s. f.-a).

Desinfección ambiental: en el sector de salud hace referencia a la máxima disminución de virus y bacterias en el entorno (pisos, muebles, escritorios, etc.) (Rentokil, s. f.)

Desinfectante: sustancia que se utiliza para exterminar gérmenes (virus, bacterias y microbios que causan enfermedades e infecciones. Estos solo se aplican en objetos inanimados.

Detergente: sustancia que facilita la remoción de suciedad en cualquier tipo de superficie.

Derrame: acumulación anormal de cualquier líquido dentro o fuera de recipientes.

Dilución: procedimiento cuya finalidad es disminuir la cantidad de soluto por unidad de volumen de dilución (React Lab, s. f.)

Esterilización: Acción en la que se eliminan todos los seres vivos que se encuentren en una superficie y objeto (PapelMatic, 2020).

Ficha técnica: documento en el cual se describen características principales de una actividad o producto aportando así información detallada y concisa.

Ficha de seguridad: documento que contiene información detallada sobre un producto o preparado químico (Instituto Sindical de trabajo, ambiente y Salud de España, s. f.)

Hipoclorito de sodio: Agente blanqueador o desinfectante, para el agua potable y sistemas de purificación de aguas residuales y piscinas (Agencia para Sustancias Tóxicas y el Registro de Enfermedades US, s. f.)

Inmersión: acción de sumergir un objeto o cuerpo dentro de medio líquido (Real Academia Española, s. f.-b)

Limpieza: Es la eliminación de la suciedad y materias orgánicas utilizadas en procedimientos quirúrgicos, aquí se realiza la desinfección o esterilización de herramientas (Universidad de Zaragoza, s. f.)

Nosocomial: infecciones que se adquieren durante la estancia en un hospital, las cuales no están presentes en el periodo de incubación ni al momento en el que ingresa el paciente (Pujol & Limón, 2013)

Patógenos: agentes infecciosos (virus, bacterias y hongos) que pueden provocar enfermedades a su huésped, perturbando a la fisiología normal de plantas, animales y humanos (ESNM, s. f.)

Partes por millón (PPM): unidad de medidas de concentración (Equipos y laboratorios de Colombia, s. f.)

Registro sanitario: documento que a una personal natural o jurídica a poder fabricar, envasar e importar un producto que es destinado al consumo humano (De Pablos, 2019)

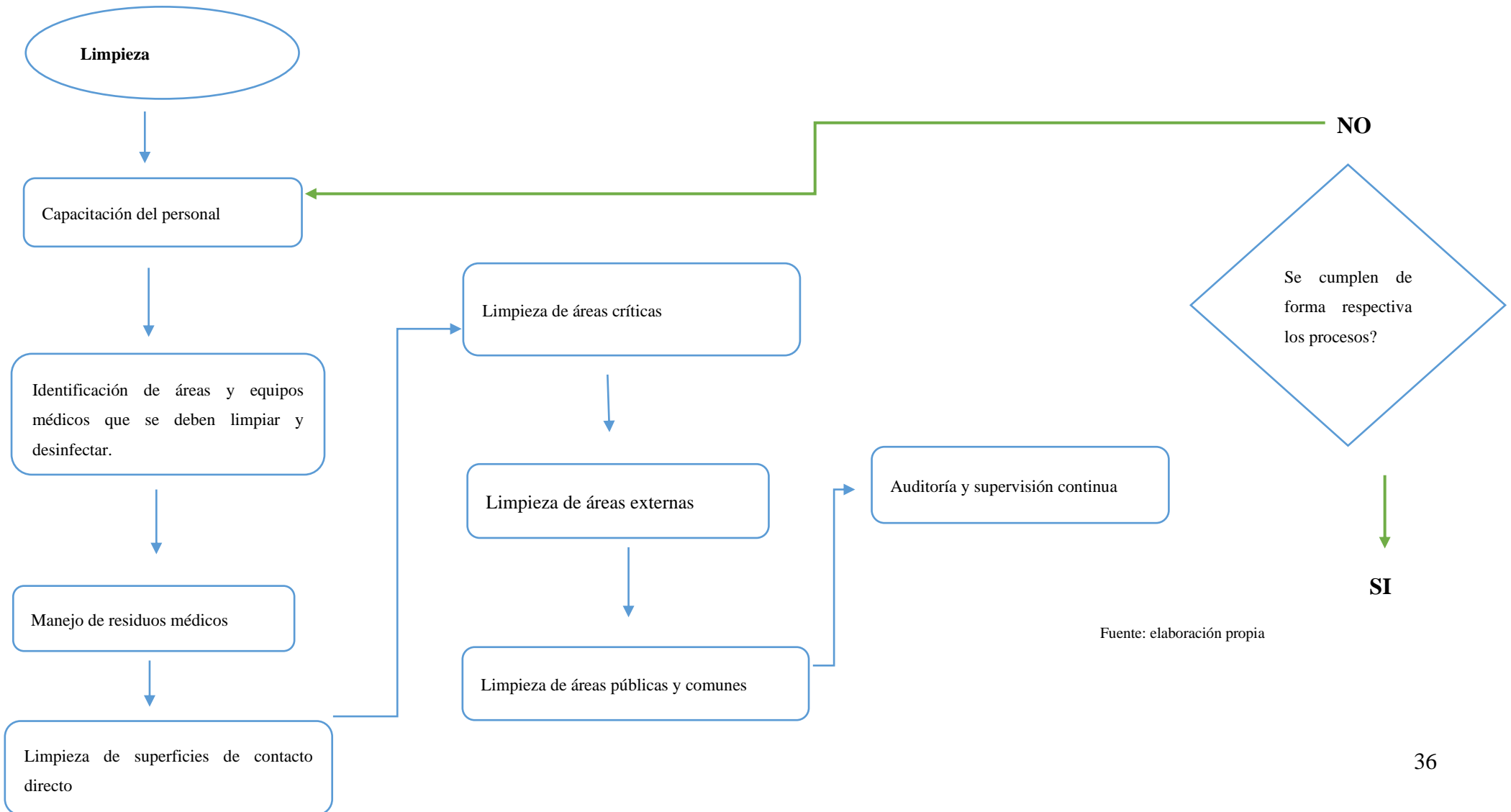
Residuos peligrosos: desechos tóxicos que pueden causar efectos nocivos sobre la salud de los seres humanos y otras especies animales (OEHHA US, s. f.)


Residuo infeccioso o de riesgo biológico: desechos contaminados con sangre u otros fluidos corporales de los pacientes.

Suciedad: manchas, polvos o cualquier otra cosa que mediante una acción ensucie.

Figura 3

Diagrama de flujo del proceso de limpieza



 <p>Hospital Humanitario FUNDACIÓN PABLO JARAMILLO C.</p>	HOSPITAL FUNDACIÓN PABLO	CÓDIGO	
	GESTIÓN DE SERVICIOS	ÁREA	
	MANUAL PARA LAS ÁREAS DE LIMPIEZA, LAVANDERÍA Y SEGURIDAD	VIGENCIA	
		VERSIÓN	
		PÁGINA	

3.3 Procesos de limpieza

Los procesos de limpieza dentro de una casa de salud son muy críticos, ya que estos son los que garantizan un entorno seguro y saludable tanto para los pacientes, familiares acompañantes y todo el personal médico, es por eso por lo que a continuación detallamos algunos procesos esenciales del área de limpieza los cuales forman parte de nuestro manual.

3.3.1 Limpieza de Superficies de Contacto Directo

- Desinfección regular de las superficies de contacto directo, como mesas, barandas de camas, interruptores de luz, teléfonos y manijas de puertas.
- Uso de desinfectantes aprobados para eliminar gérmenes y reducir el riesgo de infecciones cruzadas.

3.3.2 Limpieza de Áreas Críticas

- Frecuente limpieza y desinfección de áreas críticas, como salas de operaciones, salas de parto y unidades de cuidados intensivos.
- Implementación de protocolos específicos para minimizar la presencia de microorganismos patógenos en estas áreas.

3.3.3 Limpieza de Equipos Médicos

- Desinfección regular de equipos médicos, como monitores, ventiladores, bombas de infusión y otros dispositivos de uso común.
- Cumplimiento de las recomendaciones del fabricante para garantizar la eficacia de los procedimientos de limpieza.

3.3.4 Manejo de Residuos Médicos

- Establecimiento de procesos seguros para la eliminación de residuos médicos, incluidos materiales contaminados y desechos biopeligrosos.
- Capacitación del personal en la correcta segregación y disposición de los residuos de acuerdo con las regulaciones ambientales y de salud.

3.3.5 Limpieza de Áreas Públicas y Comunes

- Mantenimiento regular de la limpieza en áreas públicas, como pasillos, salas de espera y baños.
- Implementación de programas de limpieza preventiva para evitar la acumulación de suciedad y reducir el riesgo de infecciones nosocomiales.

3.3.6 Limpieza de Áreas de Alimentación

- Higienización constante de áreas de preparación de alimentos y utensilios de cocina.
- Cumplimiento de normas de seguridad alimentaria para prevenir la contaminación cruzada y asegurar la calidad de los alimentos.

3.3.7 Limpieza de Áreas Externas

- Control de la limpieza en áreas externas, como estacionamientos y accesos, para prevenir la propagación de contaminantes externos al hospital.
- Implementación de medidas para reducir la presencia de insectos y roedores en las instalaciones.

3.3.8 Auditorías y Supervisión Continua

- Establecimiento de un sistema de auditorías regulares para evaluar la efectividad de los procesos de limpieza.
- Monitoreo constante de la adherencia a los protocolos de limpieza y ajuste de procedimientos según sea necesario.

3.4 Técnicas de limpieza

3.4.1 Desinfección de Superficies

- Utilización de desinfectantes aprobados por la entidad de salud para limpiar regularmente superficies de alto contacto, como mesas, barandas de camas, interruptores de luz y manijas de puertas.
- Enfoque especial en áreas críticas, como salas de operaciones y unidades de cuidados intensivos, donde la desinfección frecuente es esencial.

3.4.2 Limpieza de Áreas de Pacientes

- Procedimientos de limpieza profunda en habitaciones de pacientes, con especial atención a las áreas alrededor de la cama y los dispositivos médicos.

- Implementación de protocolos para el cambio regular de ropa de cama y toallas.

3.4.3 Limpieza de Pisos

- Métodos de limpieza adecuados para diferentes tipos de suelos en el hospital, incluyendo técnicas de barrido, aspirado y trapeado.
- Uso de señalización adecuada para advertir sobre pisos recién limpiados y húmedos.

3.4.4 Limpieza Especializada

- Procedimientos específicos para la limpieza de áreas sensibles, como áreas de laboratorio, salas de procedimientos y áreas de aislamiento.
- Uso de equipos de limpieza especializados cuando sea necesario.

3.4.5 Capacitación del Personal

- Desarrollo de programas de capacitación para el personal de limpieza, enfocados en las técnicas adecuadas, el uso de equipos y la importancia de la limpieza en entornos hospitalarios.

3.5 Elementos requeridos para realizar procesos de limpieza

3.5.1 Políticas y Normativas

- Descripción detallada de las políticas y normativas locales e internacionales relacionadas con la limpieza en entornos hospitalarios.
- Orientación sobre cómo cumplir con estándares y regulaciones específicas en materia de limpieza en el ámbito de la salud.

3.5.2 Jerarquía y Organización del Departamento de Limpieza

- Estructura organizativa del departamento de limpieza, con roles y responsabilidades claros para cada miembro del equipo.
- Procedimientos de comunicación interna y colaboración con otros departamentos.

3.5.3 Capacitación del Personal

- Programas de capacitación para el personal de limpieza, abordando técnicas de limpieza, uso adecuado de productos químicos, manejo de residuos y medidas de seguridad.
- Evaluaciones periódicas del desempeño y programas de actualización continua.

3.5.4 Planificación y Programación

- Establecimiento de programas de limpieza regulares para diferentes áreas del hospital.
- Métodos de planificación para asegurar la cobertura completa y la eficiencia en la limpieza.

3.5.5 Inventario de Productos y Equipos de Limpieza

- Lista detallada de productos químicos, desinfectantes y equipos de limpieza necesarios.
- Proveedores y protocolos de almacenamiento seguro de productos químicos.

3.5.6 Protocolos de Desinfección

- Procedimientos específicos para la desinfección de áreas críticas, equipos médicos y superficies de alto contacto.
- Uso adecuado de productos desinfectantes y frecuencia de aplicación.

3.5.7 Gestión de Residuos

- Políticas para la gestión segura y adecuada de residuos médicos, biopeligrosos y generales.
- Procedimientos de segregación y eliminación según las regulaciones ambientales y de salud.

3.5.8 Equipos y Tecnología

- Especificaciones y mantenimiento de equipos de limpieza, como aspiradoras, máquinas de vapor y equipos de limpieza especializados.
- Implementación de tecnologías avanzadas, como sistemas de limpieza por vapor o robóticos, cuando sea apropiado.

3.5.9 Control de Infecciones Nosocomiales

- Estrategias para prevenir la propagación de infecciones nosocomiales a través de protocolos de limpieza.
- Vigilancia y reporte de posibles brotes infecciosos relacionados con la limpieza.

3.5.10 Auditorías y Evaluaciones de la Calidad

- Procedimientos para realizar auditorías regulares de los procesos de limpieza.
- Evaluación de la calidad de la limpieza mediante indicadores específicos y retroalimentación del personal y usuarios.

3.5.11 Comunicación Interna y Externa

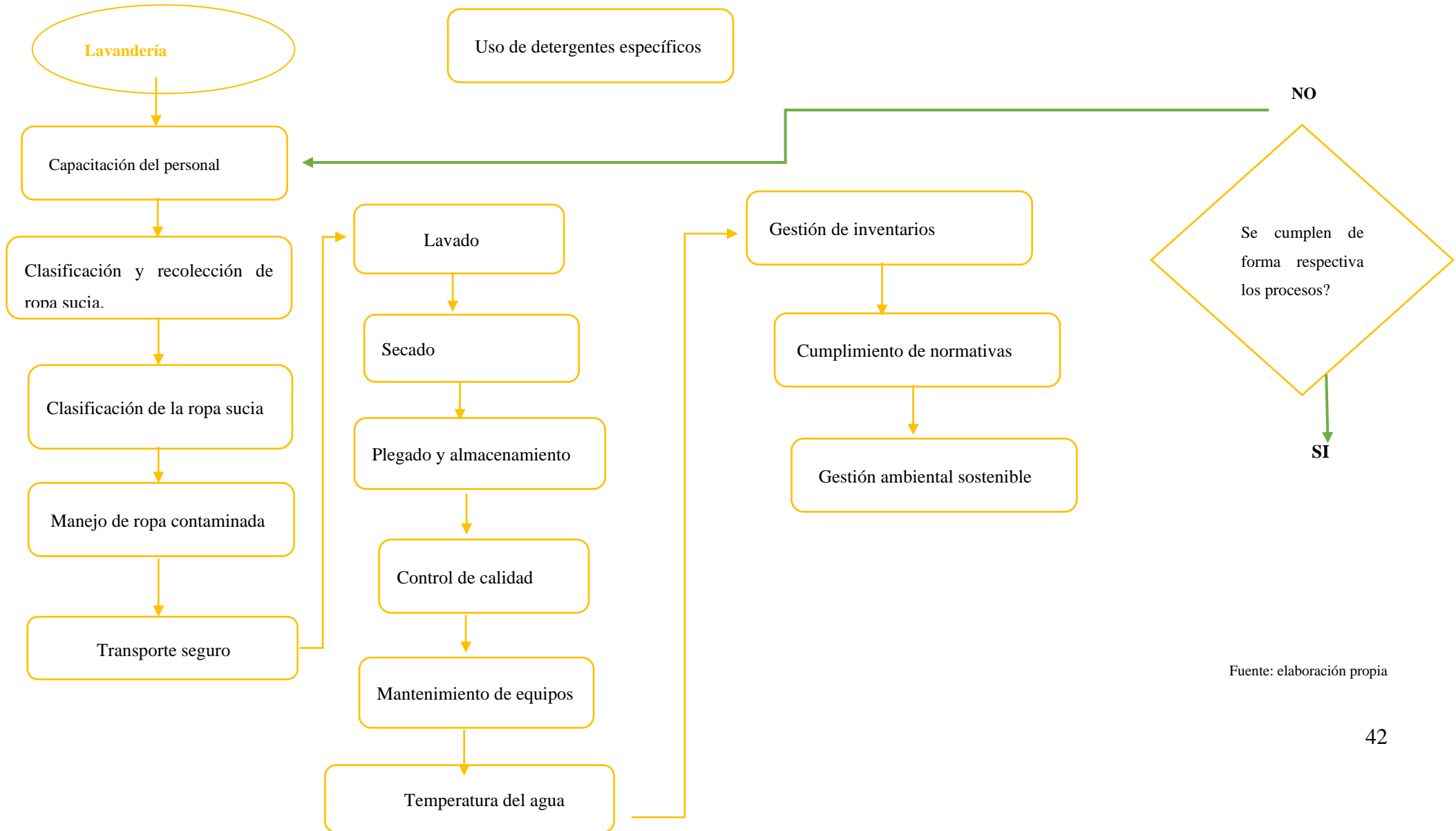
- Sistemas de comunicación interna para el equipo de limpieza y coordinación con otros departamentos.
- Estrategias para informar a los pacientes y visitantes sobre los procedimientos de limpieza y las medidas de seguridad.

3.5.12 Investigación y Mejora Continua


- Métodos para recopilar datos sobre la efectividad de los procesos de limpieza.
- Estrategias para implementar mejoras continuas basadas en resultados de investigación y retroalimentación.

Figura 4

Diagrama de flujo del proceso de lavandería



Fuente: elaboración propia

 Hospital Humanitario FUNDACIÓN PABLO JARAMILLO C.	HOSPITAL FUNDACIÓN PABLO	CÓDI	
	GESTIÓN DE SERVICIOS	ÁRE	
	MANUAL PARA LAS ÁREAS DE LIMPIEZA, LAVANDERÍA Y SEGURIDAD	VIGE	
		VER	
	PÁGI		

3.6 Procesos de lavandería

Los procesos de lavandería cumplen un papel muy importante dentro de las casas de salud, ya que son los que aseguran la eficacia, la seguridad y la higiene en el área de lavandería hospitalaria, contribuyendo a la prevención de infecciones nosocomiales y garantizando la disponibilidad de ropa limpia y desinfectada para pacientes y personal médico.

3.6.1 Clasificación y Recolección de Ropa Sucia

- Establecimiento de contenedores específicos para la ropa sucia en áreas designadas.
- Clasificación inmediata de la ropa según su nivel de contaminación y tipo de tejido.

3.6.2 Transporte Seguro

- Utilización de carros de transporte cerrados y designados exclusivamente para la ropa sucia.
- Protocolos para evitar la contaminación cruzada durante el transporte.

3.6.3 Pretratamiento de Manchas y Contaminantes

- Identificación y tratamiento de manchas antes del lavado.
- Empleo de productos desmanchadores y desinfectantes aprobados.

3.6.4 Lavado

- Selección de ciclos de lavado adecuados para tipos de tejido y niveles de contaminación.
- Utilización de detergentes y desinfectantes hospitalarios.
- Temperaturas de lavado según estándares de control de infecciones.

3.6.5 Secado

- Secar la ropa en secadoras industriales a temperaturas adecuadas.
- Implementación de protocolos para evitar la contaminación postlavado.

3.6.6 Plegado y Almacenamiento

- Plegado de la ropa en áreas designadas y limpias.
- Almacenamiento de la ropa de manera organizada y libre de polvo.

3.6.7 Mantenimiento de Equipos

- Programas regulares de mantenimiento para equipos de lavandería.
- Registro y seguimiento de mantenimientos preventivos y correctivos.

3.6.8 Control de Calidad

- Auditorías periódicas para evaluar la calidad de la ropa lavada.
- Establecimiento de estándares y protocolos para corregir desviaciones.

3.6.9 Gestión de Inventarios

- Control de inventarios de ropa para garantizar disponibilidad constante.
- Monitoreo de ciclos de vida útil y reemplazo de prendas desgastadas.

3.6.10 Capacitación del Personal

- Programas de capacitación continua para el personal de lavandería.
- Instrucciones claras sobre el manejo de productos químicos y equipos.

3.6.11 Cumplimiento de Normativas

- Adherencia a normativas locales e internacionales en cuanto a seguridad y control de infecciones.
- Actualización constante según cambios normativos.

3.6.12 Gestión Ambientalmente Sostenible

- Implementación de prácticas de lavandería que minimicen el impacto ambiental.
- Uso eficiente de agua y energía en el proceso de lavado.

3.7 Técnicas de Lavado Ropa Hospitalaria

3.7.1 Clasificación de la Ropa

- Separar la ropa según su nivel de contaminación y tipo de tejido. La ropa utilizada en áreas quirúrgicas o con pacientes infecciosos debe tratarse de manera diferente a la ropa de uso diario.

3.7.2 Uso de Detergentes Específicos

- Utilizar detergentes hospitalarios recomendados, que sean efectivos para eliminar gérmenes y seguros para los tejidos. Algunos detergentes contienen agentes antimicrobianos.

3.7.3 Temperatura del Agua

- Lavar la ropa a una temperatura adecuada. El agua caliente ayuda a eliminar microorganismos.
- Es esencial seguir las recomendaciones del fabricante y las normativas locales.

3.7.4 Desinfección Adicional

- En casos específicos, como la ropa utilizada en áreas de aislamiento o con pacientes inmunocomprometidos, se puede considerar el uso de agentes desinfectantes en el proceso de lavado.

3.7.5 Secado Adecuado

- Secar la ropa a temperaturas que no solo eliminen la humedad sino que también reduzcan la posibilidad de crecimiento bacteriano.
- Secado a altas temperaturas puede ser beneficioso.

3.7.6 Almacenamiento Seguro

- Almacenar la ropa lavada en condiciones que eviten la contaminación cruzada.
- Utilizar bolsas de lavandería limpias y evita el contacto con superficies no limpias.

3.7.7 Manejo de Ropa Contaminada

- Establecer protocolos claros para el manejo de ropa contaminada desde la recogida hasta el proceso de lavado y almacenamiento.

3.7.8 Uso de Equipamiento de Protección

- El personal encargado del manejo de la ropa sucia debe utilizar equipo de protección personal (EPP) adecuado, como guantes y batas.

3.8 Elementos requeridos para realizar procesos de lavado

3.8.1 Equipamiento Especializado

- Lavadoras y secadoras industriales diseñadas para el lavado de grandes volúmenes de ropa y textiles hospitalarios.

3.8.2 Productos Químicos Aprobados

- Detergentes y desinfectantes hospitalarios aprobados para el lavado de ropa. Estos deben ser eficaces contra microorganismos patógenos y seguros para los pacientes y el personal.

3.8.3 Sistema de Clasificación de Ropa

- Sistema eficiente para clasificar la ropa según su nivel de contaminación y tipo de tejido antes del lavado.

3.8.4 Procedimientos de Manipulación Segura

- Protocolos claros para la manipulación segura de la ropa sucia y limpia, evitando la contaminación cruzada.

3.8.5 Temperaturas Controladas

- Controlar de la temperatura del agua y del secado para cumplir con las normativas locales y garantizar la eliminación efectiva de microorganismos.

3.8.6 Equipo de Protección Personal (EPP)

- Suministro de EPP para el personal de lavandería, que puede incluir guantes resistentes, batas y, en algunos casos, protección facial.

3.8.7 Sistema de Monitoreo y Control de Calidad

- Instrumentos para monitorear la calidad del agua, temperatura y otros parámetros críticos durante el proceso de lavado.

3.8.8 Almacenamiento Temporal

- Área de almacenamiento temporal segura para la ropa limpia antes de su distribución a las áreas correspondientes del hospital.

3.8.9 Capacitación Continua

- Programas de capacitación continua para el personal de lavandería, asegurando que estén actualizados sobre las mejores prácticas y normativas vigentes.

3.8.10 Gestión de Residuos

- Un sistema adecuado para la gestión segura de los residuos generados durante el proceso de lavado.

3.8.11 Cumplimiento con Normativas Locales y Nacionales

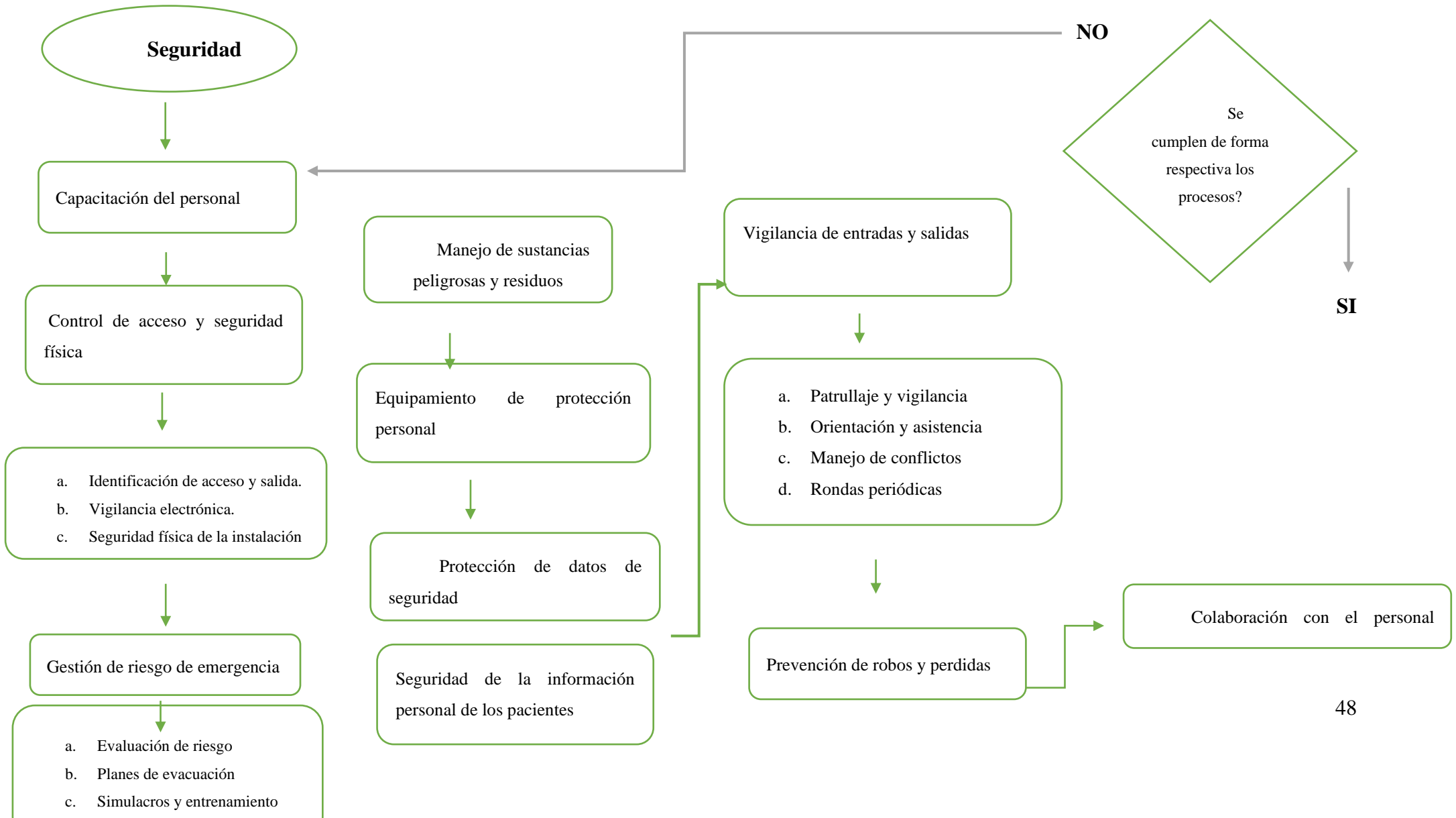
- Adherencia estricta a las normativas y regulaciones locales y nacionales relacionadas con la gestión de lavanderías hospitalarias.


3.8.12 Sistema de Información

- Implementación de un sistema de información que permita rastrear y documentar cada paso del proceso de lavado, facilitando la trazabilidad y el cumplimiento normativo.

Figura 5

Diagrama de flujo del proceso de seguridad



	HOSPITAL FUNDACIÓN PABLO	CÓDI	
	GESTIÓN DE SERVICIOS	ÁRE	
	MANUAL PARA LAS ÁREAS DE LIMPIEZA, LAVANDERÍA Y SEGURIDAD	VIGE	
		VER	
	PÁGI		

3.9 Procesos de seguridad

En los entornos hospitalarios, la seguridad es caracterizada por ser un pilar fundamental para garantizar una atención óptima para con los pacientes, familiares, acompañantes y la protección del personal. Es por eso por lo que a continuación se abordarán diversas técnicas de seguridad aplicables en el contexto, reconociendo la importancia crítica de mantener un ambiente seguro y eficiente.

3.9.1 Control de Acceso y Seguridad Física

a. Identificación y Acceso:

- Procedimientos para el control de acceso, incluyendo la emisión de identificación, uso de tarjetas magnéticas y la restricción de áreas sensibles.

b. Vigilancia Electrónica:

- Implementación de sistemas de videovigilancia en puntos estratégicos para monitorear y registrar actividades para mejorar la seguridad general de las personas que se encuentran en el interior y exterior de las instalaciones hospitalarias.

c. Seguridad Física del Edificio:

- Inspeccionar y dar mantenimiento regular de instalaciones físicas, incluida la iluminación adecuada, los sistemas de alarma y las cerraduras.

3.9.2 Gestión de Riesgos y Emergencias

a. Evaluación de Riesgos:

- Procedimientos para identificar y evaluar posibles riesgos internos y externos, que puedan afectar a la seguridad del hospital.

b. Planes de Evacuación:

- Desarrollar y comunicar un plan claro de evacuación en caso de emergencia, incluyendo rutas de salida y puntos de encuentro.

c. Simulacros y Entrenamiento:

- Organización regular de simulacros y sesiones de entrenamiento para el personal, garantizando una respuesta efectiva a situaciones de emergencia (terremotos, incendios, etc.).

3.9.3 Manejo de Sustancias Peligrosas y Residuos

a. Protocolos de Manejo

- Desarrollo de protocolos claros para el manejo, almacenamiento y eliminación segura de sustancias peligrosas y desechos biológicos.

b. Equipamiento de Protección Personal (EPP)

- Provisión y entrenamiento en el uso adecuado de EPP para el personal que maneja sustancias peligrosas y desechos hospitalarios.

3.9.4 Protección de Datos y Ciberseguridad

a. Seguridad de la Información

- Implementación de medidas de ciberseguridad para proteger la confidencialidad e integridad de la información del paciente y del hospital.

b. Capacitación del Personal

- Llevar a cabo capacitaciones periódicas para concientizar a los empleados sobre prácticas seguras con el uso de tecnologías y la manipulación de datos sensibles(confidenciales) de los pacientes.

3.9.5 Prevención de Infecciones Nosocomiales

a. Higiene y Desinfección:

- Pautas detalladas sobre prácticas de higiene y desinfección, incluyendo la limpieza de manos y equipos de protección.

3.10 Técnicas de seguridad

3.10.1 Control de Acceso

a. Identificación Rigurosa

- Asegurarse de que todas las personas que ingresan al hospital tengan la identificación adecuada y autorización para ingresar a las áreas designas o específicas.

b. Vigilancia en Entradas y Salidas

- Monitorear de cerca las entradas y salidas, identificando y abordando cualquier actividad sospechosa.

3.10.2 Patrullaje y Vigilancia

a. Rondas Periódicas

- Inspeccionar periódicamente todas las áreas del hospital, prestando especial atención a las áreas críticas como salas de espera, áreas de atención médica y estacionamientos.

b. Cámaras de Vigilancia

- Monitorear las cámaras de seguridad y responder rápidamente a cualquier comportamiento inusual o situación de emergencia captada por las cámaras.

3.10.3 Respuesta a Emergencias

a. Entrenamiento en Primeros Auxilios

- Proporcionar capacitaciones en primeros auxilios y RCP para que los guardias puedan responder rápidamente en caso de emergencia.

b. Coordinación con Servicios de Emergencia

- Mantener comunicación constante con servicios de emergencia y colaborar eficazmente en situaciones de crisis.

3.10.4 Asistencia a Pacientes y Visitantes

a. Orientación y Asistencia

- Guiar a los pacientes y visitantes para asegurarse de que puedan encontrar fácilmente las áreas que buscan y brindarles asistencia en caso de que sea necesario.

b. Manejo de Conflictos

- Desarrollar habilidades para manejar situaciones conflictivas o agresivas de manera calmada y profesional.

3.10.5 Prevención de Robos y Pérdidas

a. Vigilancia de Propiedad

- Proteger contra robos y pérdidas mediante una presencia visible y monitoreo continuo de las áreas de almacenamiento y propiedad del hospital.

b. Control de Inventarios

- Colaborar con el personal de seguridad y administración para garantizar un control efectivo de los inventarios y reducir el riesgo de pérdidas.

3.10.6 Colaboración con el Personal Médico

a. Comunicación Eficiente

- Mantener líneas abiertas de comunicación con el personal médico y de enfermería para estar al tanto de situaciones críticas y necesidades específicas de seguridad.

b. Acompañamiento de Personal

- Proporcionar escolta a personal médico o a los pacientes cuando sea necesario, especialmente durante la noche o en áreas menos transitadas.

3.10.7 Tecnología y Herramientas Específicas

a. Radiocomunicación

- Utilizar radios y otros dispositivos de comunicación para una coordinación rápida y eficiente con otros miembros del personal de seguridad y el equipo médico.

b. Sistemas de Alarma

- Responder a las alarmas de seguridad y coordinar con otros departamentos para abordar situaciones urgentes.

3.11 Elementos requeridos para dar seguridad a pacientes en un hospital

3.11.1 Políticas y Protocolos de Seguridad

a. Desarrollo y Revisión Continua

- Establecer políticas sólidas de seguridad, revisándolas de manera regular para asegurar la adaptabilidad a cambios en la atención médica y las normativas.

b. Comunicación Efectiva

- Implementar protocolos claros de comunicación entre el personal médico y de seguridad para una respuesta eficiente ante situaciones críticas.

3.11.2 Personal Capacitado y Sensibilizado

a. Entrenamiento Especializado

- Ofrecer programas de formación especializada para el personal médico y de seguridad, destacando la importancia de la seguridad del paciente.

b. Sensibilización Cultural

- Incluir capacitación en formación sobre sensibilidad cultural para comprender y respetar las necesidades específicas de pacientes, acompañantes y sus familiares.

3.11.3 Tecnología Avanzada y Sistemas de Información

a. Sistemas de Monitorización Continua

- Implementar tecnología de monitorización avanzada para supervisar constantemente la salud de los pacientes, permitiendo una intervención temprana en caso de problemas.

3.11.4 Historias Clínicas Electrónicas Seguras

- Garantizar la seguridad y confidencialidad de las historias clínicas electrónicas, utilizando sistemas de información seguros y medidas de ciberseguridad.

3.11.5 Diseño Ambiental Seguro

a. Diseño de Instalaciones

- Incorporar principios de diseño arquitectónico que maximicen la seguridad, minimicen los riesgos y faciliten la movilidad y comodidad de pacientes y familiares.

b. Seguridad en Espacios Públicos

- Proporcionar áreas públicas seguras y bien iluminadas, así como medidas de seguridad discretas para prevenir incidentes.

3.11.6 Programas de Apoyo Psicosocial

3.11.7 Apoyo Emocional

- Establecer programas que ofrezcan apoyo psicológico y emocional tanto a pacientes como a sus familiares, reconociendo la importancia de la salud mental en el proceso de curación.

3.11.8 Educación del Paciente

- Desarrollar materiales educativos que empoderen a los pacientes y sus familias con información sobre su atención médica y los procedimientos de seguridad.

3.11.9 Gestión de Riesgos Proactiva

a. Identificación de Riesgos

- Implementar procesos proactivos de identificación y evaluación de riesgos, anticipando posibles problemas y abordándolos antes de que se conviertan en amenazas reales.

b. Investigación Post-Eventos

- Desarrollar procedimientos para investigar a fondo eventos adversos, utilizando los hallazgos para mejorar continuamente los protocolos de seguridad.

Conclusión

Como resultado de la presente investigación, se ha elaborado el Manual de Procesos de Servicios Hosteleros para Casas de Salud, específicamente diseñado para el Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo en la ciudad de Cuenca, Ecuador. Este documento representa un exhaustivo esfuerzo para evaluar la calidad de los servicios y procesos hospitalarios implementados en dicha institución.

A lo largo de la investigación, se ha realizado un análisis detallado de procesos clave en áreas del hospital, tales como limpieza, lavandería y seguridad. Estos procesos no solo son fundamentales para la gestión hospitalaria, sino que también desempeñan un papel crucial en la satisfacción de las necesidades básicas de pacientes, familiares y acompañantes durante su estancia, incluso cuando son gestionados por empresas externas.

La implementación de este manual en áreas previamente mencionadas tiene como objetivo principal generar mejoras sustanciales no solo en el Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo, sino también en otras casas de salud que carezcan de procesos debidamente documentados o gestionados. Se destaca que la calidad de los servicios hosteleros no solo influye en la percepción de los hospitales, sino también en el proceso de recuperación y bienestar de cada paciente.

Se espera que la información recopilada para la creación de este manual sirva como referencia valiosa para administradores hospitalarios y otros profesionales involucrados en la mejora continua de la calidad de servicios en el ámbito hospitalario, especialmente en las áreas mencionadas anteriormente. A pesar de reconocer limitaciones metodológicas en esta investigación, se señalan áreas que podrían ser objeto de investigaciones futuras.

En última instancia, se aspira a que este trabajo contribuya al avance del conocimiento en la gestión de servicios hosteleros en el área de la salud y se consolide

como una guía práctica y útil para profesionales y administradores dentro del ámbito hospitalario.

ANEXOS

Entrevista técnica para recolección de información (entrevistas)

Para la recaudar la información pertinente en el área de hotelería hospitalaria en algunos de los hospitales de nuestra ciudad (Cuenca, Ecuador) se llevó a cabo el trabajo de campo aplicando la herramienta técnica denominada (entrevistas) con jefes de dichos departamentos de distintos hospitales que cuentan con este tipo de servicios para así poder verificar que tipos de servicios, procesos, procedimientos y funciones que realizan ellos y su equipos de trabajo todo el tiempo.

Las visitas realizadas a estas casas de salud con los respectivos jefes de departamento se realizaron en las siguientes fechas:

Hospital del Rio: 10 de octubre, 2023 al Lic. Juan Carlos Larco

Clínica Santa Inés: 27 de octubre, 2023 a la Ing. Carolina Martínez

Cuestionario

Este establecimiento cuenta con un departamento que se encargue específicamente de los procesos de hospitalidad?

Describa cuántas personas trabajan en su departamento y cuáles son sus responsabilidades?

¿Estos procesos se enfocan tanto en los pacientes como en sus acompañantes?

¿Cómo es el servicio para cada uno?

¿Dentro de la Institución existen servicios complementarios para acompañantes y visitas de los pacientes?

¿Usted considera que es necesario tener un manual de procesos hosteleros?

¿Cuáles son las áreas que se trabajan dentro de la hotelería hospitalaria?

cuando ya se da de alta al paciente se evalúa la calidad del servicio brindado en cuanto a hospitalidad?

¿Cuáles son las variables que se evalúan?

¿Utilizan algún método estandarizado o guía de procedimiento para la limpieza de habitaciones.

¿Se evalúa la satisfacción del paciente con el servicio recibido?

¿Cómo están equipadas habitaciones (mobiliario) (Urquiza, 2005)

Sanitización de habitaciones

Existe un manual de procedimiento para realizar la sanitización de las habitaciones?

de ser así, ¿cuáles explique brevemente estos procesos?

El proceso sigue normas internacionales en cuanto a sanitización?

¿Cómo se verifican o evidencian los procesos de sanitización dentro de las habitaciones?

Servicio al cliente

¿Qué herramientas aplican para retroalimentar el nivel de satisfacción de los usuarios?

¿Existe un sistema o protocolo para registro de pacientes?

Lavandería

¿Cuántas personas trabajan en el área de lavandería?

¿Cuál es la función de cada persona en el área?

¿Cada cuánto tiempo se hace chequeo y cambio de lencería en el área?

cumplen otras funciones estas personas o solo realizan lavandería?

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS

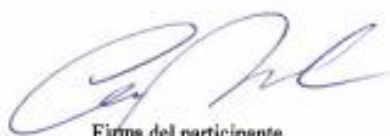
Cuenca, 27 de octubre del 2023

Yo, Andrea Carolina Martínez Cobo, con C.I 0104436514, jefa del departamento de Hotelería Hospitalaria en la Clínica Santa Inés, declaro que a través de este documento que por voluntad propia doy pleno consentimiento para mi participación en la entrevista que me será realizada por la estudiante María Michelle Demera Cobos, del noveno ciclo de la carrera de Turismo de la Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas de la Universidad del Azuay.

Declaro que además he recibido explicación clara y suficiente de la naturaleza y propósitos de esta actividad, razón específica por la que será sometido(a) a esta y a la forma que será utilizada la información suministrada por mí.

Sumado a esto soy consciente de que los resultados de esta actividad serán confidenciales, y por lo tanto mi nombre no será divulgado.

Finalmente me ha quedado claro que los resultados de esta entrevista ya sean a través de información personal, audiovisual (fotos, videos, transcripciones y notas de vos) se utilizarán únicamente con fines académicos.



Firma del participante

Michelle Demera C.
Firma del estudiante

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS

Cuenca, 10 de octubre del 2023

Yo, Juan Carlos Larco Quinde, con C.I 0103771622, jefe del departamento de Hotelería Hospitalaria en el Hospital del Río, declaro que a través de este documento que por voluntad propia doy pleno consentimiento para mi participación en la entrevista que me será realizada por la estudiante María Michelle Demera Cobos, del noveno ciclo de la carrera de Turismo de la Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas de la Universidad del Azuay.

Declaro que además he recibido explicación clara y suficiente de la naturaleza y propósitos de esta actividad, razón específica por la que seré sometido(a) a esta y a la forma que será utilizada la información suministrada por mí.

Sumado a esto soy consciente de que los resultados de esta actividad serán confidenciales, y por lo tanto mi nombre no será divulgado.

Finalmente me ha quedado claro que los resultados de esta entrevista ya sean a través de información personal, audiovisual (fotos, videos, transcripciones y notas de vos) se utilizaran únicamente con fines académicos.


Firma del participante


Mgtr. Juan Carlos Larco Q.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA
HOSPITAL DEL RÍO


Firma del estudiante

REFERENCIAS

- Aceña, G. B., Navarro Drazich, D., & CONICET y Universidad del Aconcagua, Argentina. (2021). Hotelería hospitalaria: Metodología para la medición de la calidad percibida. maternidad del hospital Santa Isabel de Hungría, Mendoza, Argentina. *Turismo y Patrimonio*, 16, 59–82.
<https://doi.org/10.24265/turpatrim.2021.n16.04>
- Agencia para Sustancias Tóxicas y el Registro de Enfermedades US. (s. f.). *ToxFAQs™—Hipoclorito de calcio e hipoclorito de sodio*. ToxFAQs™ - Hipoclorito de calcio e hipoclorito de sodio (Calcium Hypochlorite/Sodium Hypochlorite).
https://www.atsdr.cdc.gov/es/toxfaqs/es_tfacts184.html#:~:text=El%20hipoclorito%20de%20sodio%20y%20de%20calcio%20se%20usan%20principalmente,de%20aguas%20residuales%20y%20piscinas
- Almeida Lopez, A. S. (2019). *Hospitality as a Tool for Service Improvement: A Hospital Case Study*. Universidade Europeia.
- Arias Aragonés, F. J., Carballo Payares, A. M., & Matos Navas, R. E. (2012). El turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global. *Clío América*, 6(11), 72–98.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5114831.pdf>
- Ariffin, A. A. M., Maghzi, A., & Aziz, N. A. (2011). Understanding hotel hospitality and differences between local and foreign guests. *International Review of Business Research Papers*, 7(340–49), Article 340–49.
- Aquilla, C., & Capelo, D. (2015). *MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA, APLICADO AL HOSPITAL*

UNIVERSITARIO DEL RÍO DE LA CIUDAD DE CUENCA. Universidad de Cuenca.

Barbosa, J. G., Meira, P. L. D., & Dyniewicz, A. M. (2013). HOTELARIA HOSPITALAR - NOVO CONCEITO EM HOSPEDAGEM AO CLIENTE. *Cogitare Enfermagem*, 18(3). <https://doi.org/10.5380/ce.v18i3.33576>

BioDic. (s. f.). Acción química. En *Diccionario de biología*. <https://www.biodic.net/palabra/accion-quimica/>

Centros para el Control y Prevencion de Enfermedades CDC. (s. f.-a). Clasificación Spaulding. En *Glosario de términos sobre la prevención y el control de infecciones*. <https://www.cdc.gov/oralhealth/spanish/IPC-glossary-sp.html#:~:text=Contaminado%3A%20estado%20de%20haber%20entrado,de%20producir%20enfermedad%20o%20infección>

Centros para el Control y Prevencion de Enfermedades CDC. (s. f.-b). Contaminado. En *Glosario de términos sobre la prevención y el control de infecciones*. <https://www.cdc.gov/oralhealth/spanish/IPC-glossary-sp.html#:~:text=Contaminado%3A%20estado%20de%20haber%20entrado,de%20producir%20enfermedad%20o%20infección>

Certis Belchim. (s. f.). Bactericidas. *Fungicidas y bactericidas: diferencias y significado*. <https://certisbelchim.es/fungicidas-y-bactericidas-diferencias-y-significado/#:~:text=Por%20su%20parte%2C%20los%20bactericidas,muy%20dãinas%20para%20las%20plantas>

Clínica Latino. (2023). *Clínica Latino*. <https://www.clinicalatino.med.ec/www/quienes-somos/>

Clínica Santa Ana. (2023). *Clínica Santa Ana*. <https://clnicasantaana.com.ec/nosotros/>

- Corporación Médica Monte Sinaí. (2023). *Corporación Médica Monte Sinaí*.
<https://www.hospitalmontesinai.org>
- Correa Zambrano, M. L. (2016). La humanización de la atención en los servicios de salud: Un asunto de cuidado. *Revista CUIDARTE*, 7(1), 1227.
<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v7i1.300>
- de Micheli, A. (2005). *En torno a la evolución de los hospitales*. 141(1).
- De Pablos, V. (2019). Registro sanitario. *Que es el registro sanitario y para que sirve*.
<https://www.traza.net/2019/01/23/que-es-el-registro-sanitario-y-para-que-sirve/>
- Ecozema. (s. f.). Biodegradabilidad [Ecozema]. *biodegradabilidad y compostabilidad*.
<https://ecozema.com/es/focus/biodegradabilidad-y%20compostabilidad/#:~:text=La%20biodegradabilidad%20es%20la%20capacidad,la%20actividad%20enzimática%20de%20microorganismos>
- Equipos y laboratorios de Colombia. (s. f.). Partes por millón. *Que son las partes por millón*. <https://www.equiposylaboratorio.com/portal/articulo-ampliado/que-son-las-partes-por-millon>
- ESNM. (s. f.). Agente patógeno. En *Glosario Gut Microbiota for health*.
<https://www.gutmicrobiotaforhealth.com/es/recursos-glosario/>
- Gisbert Soler, V., & Raissouni, O. (2015, febrero). Benchmarking, herramienta de control de calidad y mejora continua. *3C Empresa*, 3(4).
- Hollis, B., & Verma, R. (2015). The Intersection of Hospitality and Healthcare: Exploring Common Areas of Service Quality, Human Resources, and Marketing. *Cornell Hospitality Roundtable Proceedings*, 4(2), 6–15.
<https://core.ac.uk/download/pdf/145015479.pdf>

Hospital del Río. (2023). *Hospital del Río*. <https://www.hospitaldelrio.com.ec/quienes-somos/un-hospital-del-saber/7/>

Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo. (2023). *Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo Crespo*. Hospital Humanitario Fundación Pablo Jaramillo C. <https://www.hospitalhumanitario.org>

Hospital Santa Inés. (2023). *Hospital Santa Inés*. <https://cuenca.sisantaines.com/nosotros/>

Instituto Nacional del Cáncer US. (s. f.). Biopelícula. En *Diccionario de cáncer del NCI*. <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/biopelicula>

Instituto Sindical de trabajo, ambiente y Salud de España. (s. f.). *La Ficha de datos de seguridad*. La Ficha de datos de seguridad. <https://istas.net/istas/riesgo-quimico/intervencion-sindical-frente-al-riesgo-quimico/identificar-los-peligros/la-0>

Kelly, R., Losekoot, E., & Wright-StClair, V. A. (2016). Hospitality in hospitals: The importance of caring about the patient. *Hospitality & Society*, 6(2), 113–129. https://doi.org/10.1386/hosp.6.2.113_1

Lashley, C. (2008). *Studying Hospitality: Insights from social sciences*. Nottingham Business School. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15022250701880745>

Leonart Tomás, G., Gobierno regional de Atacama-Chile, Hoteleros de Chile, & Gobierno de Chile. (2020). *Manual de Procedimientos de Hotel Atacama MICE*. Asociación de Turismo de Atacama. <https://www.hoteleros.cl/PDTs/PDTAtacama2020/Taller%20Experience%20Ma>

nagement%20MICE%20-

%20Gabriel%20Leonart/Manual%20Procedimientos%20Hotel.pdf

Lewis, C., & Short, C. (1958). Hospitium. En *A latin dictionary*. Oxford: Clarendon Press.

Lønnerup Bislev, S. (s. f.). Acción mecánica. *Acción mecánica: un factor esencial para*

la eliminación de biopelículas. [https://www.vikan.com/es/servicios/blog-de-](https://www.vikan.com/es/servicios/blog-de-vikan/acción-mecánica-un-factor-esencial-para-la-eliminación-de-biopelículas#:~:text=La%20acción%20mecánica%20es%20necesaria,equipos%20y%20sustancias%20químicas%20apropiados)

[vikan/acción-mecánica-un-factor-esencial-para-la-eliminación-de-](https://www.vikan.com/es/servicios/blog-de-vikan/acción-mecánica-un-factor-esencial-para-la-eliminación-de-biopelículas#:~:text=La%20acción%20mecánica%20es%20necesaria,equipos%20y%20sustancias%20químicas%20apropiados)

[biopelículas#:~:text=La%20acción%20mecánica%20es%20necesaria,equipos%](https://www.vikan.com/es/servicios/blog-de-vikan/acción-mecánica-un-factor-esencial-para-la-eliminación-de-biopelículas#:~:text=La%20acción%20mecánica%20es%20necesaria,equipos%20y%20sustancias%20químicas%20apropiados)

[20y%20sustancias%20químicas%20apropiados](https://www.vikan.com/es/servicios/blog-de-vikan/acción-mecánica-un-factor-esencial-para-la-eliminación-de-biopelículas#:~:text=La%20acción%20mecánica%20es%20necesaria,equipos%20y%20sustancias%20químicas%20apropiados)

Martínez Chaves, D. (2016). Turismo médico: Generalidades para su comprensión

integral. *Turismo y Sociedad*, 19. <https://doi.org/10.18601/01207555.n19.08>

New Jersey Department of Health. (2017). *Alcohol isopropílico* (Hoja Informativa sobre

Sustancias Peligrosas). New Jersey Department of Health.

<https://www.nj.gov/health/eoh/rtkweb/documents/fs/1076sp.pdf>

OEHHA US. (s. f.). Residuos peligrosos. *Residuos Peligrosos*.

<https://oehha.ca.gov/calenviroscreen/indicator/residuos-peligrosos>

Organización Mundial de la Salud. (1987). *Los hospitales y la salud para todos*.

[https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Loshospitalesylasaludparatodos.p](https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Loshospitalesylasaludparatodos.pdf)

[df](https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Loshospitalesylasaludparatodos.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2023). *Servicios sanitarios de calidad*. Servicios

sanitarios de calidad. [https://www.who.int/es/news-room/fact-](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services)

[sheets/detail/quality-health-services](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services)

- Organización Panamericana de la Salud. (2018). Aspectos económicos de las enfermedades no transmisibles. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 42. <https://doi.org/10.1001/jama.281.21.2054>
- PapelMatic. (2020). Esterilización. *¿Cuál es la diferencia entre limpieza, desinfección y esterilización?* <https://papelmatic.com/cual-es-la-diferencia-entre-limpieza-desinfeccion-y-esterilizacion/>
- Proquimia. (s. f.). Evolución y características de los amonios cuaternarios para desinfección de superficies. *Evolución y características de los amonios cuaternarios para desinfección de superficies*. [https://www.proquimia.com/evolucion-y-caracteristicas-de-los-amonios-cuaternarios-para-desinfeccion-de-superficies/#:~:text=Los%20amonios%20cuaternarios%20son%20compuestos,á tomo%20halógeno%20\(generalmente%20cloro\).m](https://www.proquimia.com/evolucion-y-caracteristicas-de-los-amonios-cuaternarios-para-desinfeccion-de-superficies/#:~:text=Los%20amonios%20cuaternarios%20son%20compuestos,á tomo%20halógeno%20(generalmente%20cloro).m)
- Pujol, M., & Limón, E. (2013). Epidemiología general de las infecciones nosocomiales. Sistemas y programas de vigilancia. *Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica*, 31(2), 108–113. <https://doi.org/10.1016/j.eimc.2013.01.001>
- React Lab. (s. f.). *Procedimiento práctico para realizar una dilución*. React Lab. <https://reactlab.com.ec/wp-content/uploads/2022/04/Proceso-Dilucion-B12-1.pdf>
- Real Academia Española. (s. f.-a). Hospital. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado 23 de mayo de 2022, de <https://dle.rae.es/hospital>
- Real Academia Española. (s. f.-b). Inmersión. En *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/inmersión>

- Real Academia Española. (2023). Aspersión. En *Diccionario de la lengua española*.
<https://dle.rae.es/aspersión>
- Rentokil. (s. f.). Desinfección ambiental. *Desinfección ambiental: qué es y cómo beneficia a tu empresa*. <https://www.rentokil.com/cl/blog/desinfeccion-ambiental-que-es-y-como-beneficia-a-tu-empresa/>
- Sevin, H. D. (2018). Hotel Services In Hospitals. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(1), 451–459. <https://doi.org/10.21325/jotags.2018.198>
- Tasso, V., & Sarela, S. (2019). *Servicio de housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente—2018*.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:172038458>
- Universidad de Zaragoza. (s. f.). Limpieza. *Procedimientos de descontaminación y desinfección*. <https://uprl.unizar.es/higiene-industrial/procedimientos-de-descontaminacion-y-desinfeccion>
- 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* [Universidad de Cuenca].
<http://192.188.48.14/bitstream/123456789/33427/1/Trabajo%20de%20Titulación.pdf>