



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**SERVICIO DE HOUSEKEEPING EN LAS HABITACIONES DE LA
CLÍNICA RICARDO PALMA Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR
DEL PACIENTE – 2018**

**PRESENTADA POR
SELENA SARELA VIZCARRA TASSO**

**ASESOR
FABRIZIO AUGUSTO ALBERCA SIALER**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
MARKETING TURÍSTICO Y HOTELERO**

LIMA – PERÚ

2019



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**“SERVICIO DE HOUSEKEEPING EN LAS HABITACIONES DE LA
CLÍNICA RICARDO PALMA Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR
DEL PACIENTE – 2018”**

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN MARKETING TURÍSTICO Y
HOTELERO**

**PRESENTADO POR:
SELENA SARELA VIZCARRA TASSO**

**ASESOR:
MG. FABRIZIO AUGUSTO ALBERCA SIALER**

LIMA – PERÚ

2019

INDICE

	Página
PORTADA	i
INDICE	ii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTOS	xi
RESUMEN	xii
El área responsable de producir el alojamiento es <i>housekeeping</i> , donde se implementarán procesos o protocolos para el cuidado de la habitación con el propósito de brindar un espacio cómodo, limpio y seguro para los huéspedes.	xii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xvi
Descripción de la realidad problemática	xvi
Formulación del problema	xix
Problema general	xix
Problemas específicos	xix
Objetivos de la Investigación	xix
Objetivo general de la Investigación	xix
Objetivos específicos de la Investigación	xx
Justificación de la investigación	xx
Importancia de la Investigación	xx
Viabilidad de la investigación	xxiii
Limitaciones del estudio	xxiii

Metodología de Estudio.....	xxiii
Estructura de la tesis	xxiv
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	26
1.1 Antecedentes de la Investigación	26
1.2 Bases teóricas.....	29
1.2.1. Hotel.....	29
1.2.2. Hospital	31
1.2.3. Hotelería Hospitalaria.....	33
1.2.4 Gestión Hotelera.....	36
1.2.5 Gestión Hospitalaria	37
1.2.6 Áreas de atención al cliente en el establecimiento de hospedaje	39
1.2.7. Servicio hotelero en la actividad hospitalaria	42
1.2.8 Departamento de <i>housekeeping</i>	44
1.2.9 El entorno hotelero, el confort y el bienestar en salud.....	47
1.3 Definición de términos básicos	54
CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARAIBLES.....	55
2.1 Hipótesis de la investigación	55
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	56
3.2 Procedimientos de muestreo.....	57
3.3 Técnicas de recolección.....	59
3.4 Aspectos Éticos.....	59
CAPITULO IV.....	60
RESULTADOS.....	60
Prueba de hipótesis.....	80
CAPITULO V:	84
DISCUSION	85
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	90
FUENTES DE INFORMACION	92

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	95
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	98
ANEXO 3: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN	100
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE EXPERTOS	102

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1: Definición de áreas operativas de un establecimiento de hospedaje	40
Tabla 2: Relación entre las áreas hospitalarias y <i>housekeeping</i>	49
Tabla 3: ¿Cómo considera Ud., que fueron atendidas sus necesidades de higiene de la habitación?	60
Tabla 4: ¿Cómo considera Ud., la desinfección del mobiliario de la habitación?	61
Tabla 5: ¿Cómo considera Ud., la desinfección de equipamientos y superficies de su habitación?	62
Tabla 6: ¿Cómo considera Ud., la ubicación del mobiliario y equipamiento para su uso?	63
Tabla 7: ¿Cómo considera Ud., la disposición del el equipo médico que se utiliza para su atención?	64
Tabla 8: ¿Cómo considera Ud., los útiles de aseo personal que se le proveen?	65
Tabla 9: ¿Cómo considera Ud., la calidad y limpieza de la ropa de cama y baño suministrada?	66
Tabla 10: ¿Cómo considera Ud., la ubicación de las habitaciones, respecto al edificio?	67
Tabla 11: ¿Cómo considera Ud., la disposición del equipamiento de la habitación?	68

Tabla 12: ¿Cómo considera Ud., la decoración interna y externa de las habitaciones?	69
Tabla 13: ¿Cómo considera Ud., la empatía del personal de <i>housekeeping</i> con el paciente?.....	70
Tabla 14: En su opinión, ¿cómo considera Ud., la certeza del servicio de <i>housekeeping</i> respecto a la atención de los pacientes?.....	71
Tabla 15: ¿Cómo considera Ud., la imagen que proyecta el personal que brinda el servicio de limpieza?	72
Tabla 16: ¿Considera Ud., que el equipamiento de la habitación es...?	73
Tabla 17: ¿Cómo considera Ud., el aseo y la limpieza?.....	74
Tabla 18: ¿Cómo considera Ud., el aseo del personal que atiende a los pacientes en su estadía en la clínica?.....	75
Tabla 19: ¿Cómo considera Ud., la indumentaria del personal y los pacientes en la clínica?.....	76
Tabla 20: ¿Cómo considera Ud., la confiabilidad del servicio en general, respecto al sincero interés por ayuda y resolución de sus solicitudes?.....	77
Tabla 21: ¿Cómo Ud., valora los procesos de atención y servicio de <i>housekeeping</i> ?	78
Tabla 22: ¿Cómo considera Ud., la satisfacción de sus expectativas del servicio de <i>housekeeping</i> ?.....	79
Tabla 23: Correlación de la hipótesis general	80
Tabla 24: Correlación de la hipótesis específica 1	81
Tabla 25: Correlación de la hipótesis específica 2.....	82
Tabla 26: Correlación de la hipótesis específica 3.....	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico 1: ¿Cómo considera Ud., que fueron atendidas sus necesidades de higiene de la habitación?	61
Gráfico 2: ¿Cómo considera Ud., la desinfección del mobiliario de la habitación?	62
Gráfico 3: ¿Cómo considera Ud., la desinfección de equipamientos y superficies de su habitación?	63
Gráfico 4: ¿Cómo considera Ud., la ubicación del mobiliario y equipamiento para su uso?	64
Gráfico 5: ¿Cómo considera Ud., la disposición del equipo médico que se utiliza para su atención?.....	65
Gráfico 6: ¿Cómo considera Ud., los útiles de aseo personal que se le proveen?	66
Gráfico 7: ¿Cómo considera Ud., la calidad y limpieza de la ropa de cama y baño suministrada?	67
Gráfico 8: ¿Cómo considera Ud., la ubicación de las habitaciones, respecto al edificio?.....	68
Gráfico 9: ¿Cómo considera Ud., la disposición del equipamiento de la habitación?	69
Gráfico 10: ¿Cómo considera Ud., la decoración interna y externa de las habitaciones?	70

Gráfico 11: ¿Cómo considera Ud., la empatía del personal de <i>housekeeping</i> con el paciente?	71
Gráfico 12: En su opinión, ¿cómo considera Ud., la certeza del servicio de <i>housekeeping</i> respecto a la atención de los pacientes?	72
Gráfico 13: ¿Cómo considera Ud., la imagen que proyecta el personal que brinda el servicio de limpieza?	73
Gráfico 14: ¿Considera Ud., que el equipamiento de la habitación es...?	74
Gráfico 15: ¿Cómo considera Ud., el aseo y la limpieza?	75
Gráfico 16: ¿Cómo considera Ud., el aseo del personal que atiende a los pacientes en su estadía en la clínica?	76
Gráfico 17: ¿Cómo considera Ud., la indumentaria del personal y los pacientes en la clínica?	77
Gráfico 18: ¿Cómo considera Ud., la confiabilidad del servicio en general, respecto al sincero interés por ayuda y resolución de sus solicitudes?	78
Gráfico 19: ¿Cómo Ud., valora los procesos de atención y servicio de <i>housekeeping</i>?	79
Gráfico 20: ¿Cómo considera Ud., la satisfacción de sus expectativas del servicio de <i>housekeeping</i>?	80

DEDICATORIA

A Dios por existir, a mis abuelos que desde el cielo me cuidan, a mi mama Angélica por tenerte conmigo, a mis padres por la vida, a mi familia mi eje, a mis hijos por escuchar de ellos esa palabra que llena mi vida, mamá, a mi alma mater Universidad de San Martín de Porres, por mi profesión, mi pasión.

AGRADECIMIENTOS

Al señor Decano Doctor Johan Leuridan Huys, por la oportunidad y la formación brindada en mi alma mater la Universidad de San Martín de Porres.

A la Jefa de Gestión y Marketing de la Clínica Ricardo Palma, señora Andrea Jesús Lartíga.

A mi asesor y amigo, Magister Fabrizio Augusto Alberca Sialer, por su dedicación, apoyo y aliento, para la elaboración de la investigación.

A todas las personas que me acompañaron en este proceso por su motivación e incondicional apoyo.

RESUMEN

La actividad hotelera tiene como labor principal la producción de servicios, estos se desarrollan a partir de procesos que logren la satisfacción del cliente. Un establecimiento de hospedaje tiene como producto principal la habitación, donde el huésped tendrá la experiencia del servicio percibido.

El área responsable de producir el alojamiento es *housekeeping*, donde se implementarán procesos o protocolos para el cuidado de la habitación con el propósito de brindar un espacio cómodo, limpio y seguro para los huéspedes.

Al igual que un establecimiento de hospedaje, los centros hospitalarios brindan alojamiento a sus pacientes. En ese sentido, las habitaciones deben contar con una higiene adecuada para ofrecer, además, de la atención médica y asistencial, la comodidad esperada, esta tarea es realizada también por el área *housekeeping*.

En el presente estudio identificaré la relación existente entre el servicio de habitaciones de *housekeeping* y su relación con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma durante el año 2018. La información adquirida para la presente investigación se basó en material bibliográfico, artículos científicos, y experiencia de la investigadora. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental – transversal de alcance correlacional.

Se aplicó cuestionarios de encuestas, cuyo resultado certificó la relación entre ambas variables. Se resalta, en consecuencia, la importancia de la instauración de este servicio hotelero en el sector salud, ya que aporta sobre la evolución del paciente que acude al centro hospitalario.

Palabras clave: hotelería hospitalario, housekeeping, salud, paciente, bienestar.

ABSTRACT

The main task of the hotel activity is the production of service, which is developed from processes that achieve customers satisfaction. A lodging establishment has as a main product the room, where the guest has the experience of a perceived service.

The responsible area for producing the accommodation is housekeeping, where will be implemented processes or protocols to take care of the room with the purpose of providing a comfortable, clean, safe space among others.

As lodging establishments, hospital centers provide accommodation for their patients and this area must have adequate hygiene to provide not only a medical service, but also assistance. A lodging establishment provides the correct care of the room, which is done by the housekeeping area.

The present study will identify the relationship between housekeeping and room service and its relation with the patient's wellbeing at the Ricardo Palma Clinic during the year 2018. The Information acquired for this research was based on bibliographic material, scientific articles, and experience of the researcher. The

Research had a quantitative, non-experimental-transversal approach of correlational importance.

Surveys were applied, which result certified the relationship between the two variables. Consequently, the importance of the establishment of this hotel service in the health sector is highlighted because it contributes on the evolution of the patient who goes to the hospital center.

Key words: Hospitality hospital, housekeeping, health, patient, wellbeing

INTRODUCCIÓN

Descripción de la realidad problemática

La complejidad y la extensión actual en la asistencia médico sanitaria, se debe a la evolución de un proceso que ha transformado rápida y radicalmente conceptos referidos a la salud, exigiendo, así, a la organización de los centros hospitalarios, en este caso particular la clínica Ricardo Palma, caso de estudio, hacer grandes esfuerzos como aplicar los recursos innovadores necesarios para hacer posible la asistencia como derecho de las personas a ser atendidos al presentar una enfermedad, idea recientemente surgida como la cultura del estado de bienestar. La salud es un bien colectivo y la atención a la enfermedad un derecho, haciendo que la demanda de la asistencia médica sea de calidad.

En este sentido, es importante determinar dentro de la organización del centro hospitalario, la asistencia médica y hotelera (servicio hotelero), teniendo este último como objetivo principal lograr la satisfacción del cliente.

El servicio hotelero implica las áreas operativas dentro de los establecimientos de hospedaje tales como, recepción, alimentos y bebidas y *housekeeping* y mantenimiento, siendo las dos últimas actividades las implementadas en los centros hospitalarios.

La hotelería se propone, como actor que complemente el servicio hospitalario, contribuir también de manera favorable a la recuperación del paciente, además de satisfacer las necesidades de confort y atención personalizada. Cabe mencionar que, en ambos, el hotel y el hospital, tienen como factor común el alojamiento, proporcionando el pernocte. En el centro hospitalario para la recuperación de la salud y el servicio hotelero para el descanso, principalmente.

Los establecimientos de hospedaje cuentan con espacios equipados, ofreciendo a las personas que salen de su residencia un lugar donde puedan pernoctar y realizar diferentes actividades de recreación y descanso. Estos deben brindar las condiciones para pasar la noche, además de garantizar la comodidad, la higiene, la seguridad, pero principalmente el descanso del usuario. Se procura brindar una experiencia del servicio recibido.

Existen diferentes tipos de establecimientos clasificados, categorizados según reglamentación, y ubicados en lugares cercanos donde el cliente realizará las actividades que tenga programadas durante su viaje. Ambos, alojamientos, en establecimientos de hospedaje y centros hospitalarios coinciden con actividades en común por esta razón, los espacios deben estar equipados permitiendo el *confort* al usuario durante el alojamiento.

En el presente estudio consideraremos el servicio profesional de *housekeeping* y su desarrollo en los centros hospitalarios, donde aún no ha sido ponderado o valorado en su real dimensión, no obstante, considerando que la

estadía del paciente puede ser prolongada o corta, se deben de mantener la limpieza y el orden en los espacios y habitación. La consecuencia de la realización de estas actividades permitirá que se obtenga como resultado la correcta función de la habitación, ello se establece en el proceso de supervisión de los espacios y las habitaciones.

En el centro hospitalario, las actividades de *housekeeping*, tendrán como campo de acción las áreas comunes, las habitaciones. Parte de las funciones serán la supervisión y control operacional, lavandería y ropería, entrega y distribución de la ropa de la habitación y hospitalaria.

Al mismo tiempo tendrá la responsabilidad de la conservación y belleza física del centro hospitalario, llevando a cabo los aspectos que cumplen en resumen el correcto funcionamiento de los espacios, limpieza, suministros y mantenimiento. Estos factores redundarán a que el paciente tenga una experiencia, donde se le brindará, confort, bienestar, comodidad, seguridad y al mismo tiempo calidad de vida, disminuyendo la angustia, agregando valor y diferenciación durante la prestación de los servicios hospitalarios.

La clínica Ricardo Palma es un centro hospitalario reconocido a nivel nacional con un staff médico calificado, con más de 40 años en la actividad. Es, además, una de las pioneras en implementar el servicio de Gobernancia (*housekeeping*). Al comienzo, estas actividades fueron llevadas a cabo por el personal de enfermería, quien desconoce sobre la gestión de alojamiento y las actividades que en ella se

realizan, en cuanto a comodidad, conservación, mantenimiento.

Se propone en el presente estudio encontrar una relación estadística entre el servicio de *housekeeping* hospitalario y el bienestar (es decir, mientras dura la hospitalización del paciente), para que de este modo existan bases confiables sobre esta relación.

Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera el servicio de housekeeping se relaciona con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma, 2018?

Problemas específicos

1. ¿De qué manera la limpieza de las habitaciones se relaciona con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma?
2. ¿De qué manera los suministros en las habitaciones se relacionan con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma?
3. ¿De qué manera la organización de las habitaciones se relacionan con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general de la Investigación

Determinar la relación entre el servicio de habitaciones de *housekeeping* y el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma, 2018.

Objetivos específicos de la Investigación

1. Determinar la relación entre la limpieza de las habitaciones y el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma.
2. Determinar la relación entre los suministros de las habitaciones y el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma.
3. Determinar la relación entre la organización de las habitaciones y el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma.

Justificación de la investigación

Importancia de la Investigación

La hotelería se considera como uno de los pilares del turismo; los profesionales hoteleros constantemente están frente a retos, propios de la exigencia del mercado, de la empresa y el cliente, el mayor reto es satisfacer al cliente.

El presente trabajo de investigación evidenciará la importancia de reconocer que para lograr mejorar los servicios que se ofrecen en un centro hospitalario, la hotelería en esta actividad, forma parte del producto brindado al paciente, que es lo que percibe como un factor importante durante su estadía en el centro hospitalario.

El tema de investigación recientemente considerado, determinará en los resultados, que la hotelería puede marcar la diferencia en este mercado competitivo como un valor agregado en los servicios de salud.

Asimismo, determinar que existe una relación entre el servicio que se brinda a las habitaciones y el proceso de recuperación o sensación de bienestar podría revolucionar la forma en que se encara la atención u hospitalización.

El alcance del servicio hotelero en salud, no solo es recibido en Lima o en centros hospitalarios privados, sino también a nivel nacional y con un alcance público.

Las clínicas más reconocidas de Lima, Ricardo Palma, Red San Pablo (Clínicas: San Gabriel, Jesús del Norte, San Juan Bautista, Santa Martha del Sur), Clínica San Felipe, Grupo Auna (Red de Clínicas: Bellavista, Camino Real, Delgado, Miraflores) y Sanna (Red de Clínicas: El Golf, San Borja, Sánchez Ferrer, Del Sur, Belén), y la más recientemente reestructurada Clínica Delgado, actualmente cuentan dentro de los servicios de salud que ofrecen la atención hotelera, con servicios destacados por lo comfortable de sus habitaciones y los elementos con los que cuenta, que aportan a la recuperación del paciente, resaltar que el confort también percibido por el familiar que lo acompaña.

El centro hospitalario Clínica Ricardo Palma es considerado como el pionero en establecer este servicio como parte de su prestación en beneficio del paciente, en sus 43 años en el medio, brindando servicios en salud de calidad.

Dentro de los centros hospitalarios además del equipamiento médico, la infraestructura cuenta también con espacios comunes o áreas públicas, tal como ocurre en un hotel tales como lobby, salas de espera, escaleras, ascensores, pasillos, lavandería, ropería, mantenimiento, admisión, servicio de alimentación, etc. Ciertamente ambas actividades, tanto la hotelera como en salud, tienen en común el alojamiento y este debe brindarse enfocado en aspectos relacionados a un servicio apropiado, en comodidad y confort.

El nivel teórico de este estudio sentará precedente ya que no existe información pública que pueda consultarse. Es decir, esta tesis aporta a la construcción de nuevo conocimiento en la rama de la hotelería lo que la justifica y le agrega valor.

A nivel social, como se dijo antes, este estudio puede ayudar al cambio del paradigma respecto de la atención en los centros de salud, mejorando así la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes que, ciertamente, se encuentran en proceso de recuperación.

El presente trabajo de investigación es oportuno, porque reflejará los aportes que desde la actividad hotelera, específicamente dentro del área de *housekeeping*, está implicado en el servicio prestado, el bienestar del paciente.

Los centros hospitalarios privados adicionalmente a la atención hospitalaria están implementando servicios hoteleros, como valor agregado, atención que influye favorablemente en la recuperación del paciente durante su estancia en la clínica.

Viabilidad de la investigación

La presente investigación es viable porque se cuenta con las herramientas bibliográficas necesarias para realizarla, en cuanto al acceso de la biblioteca física y virtual de la Escuela profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres.

La elaboración del estudio no demanda una cantidad excesiva de recursos por lo que es viable debido a que se cuenta con el recurso económico necesario para realizarla.

La viabilidad de la investigación es posible ya que se facilita el acceso al lugar de estudio en mención Clínica Ricardo Palma.

Limitaciones del estudio

Las limitaciones dentro de la investigación son referidas a que la información bibliográfica es básica. El Ministerio de Salud refiere de los centros hospitalarios objetivos y funciones, lo referido a hotelería hospitalaria no se encuentra reglamentado o mencionado dentro de la entidad.

En el plano demográfico la limitación se da por ser un solo centro hospitalario en estudio.

Metodología de Estudio

La metodología utilizada para la investigación es de enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y el diseño de tipo no experimental de corte transversal, el instrumento empleado fue la encuesta, herramienta utilizada para la recolección de datos, con una muestra 269 pacientes.

Estructura de la tesis

La presente tesis ha sido estructurada de acuerdo al Manual para la elaboración de tesis y los trabajos de investigación, de la Universidad de San Martín de Porres (2015), comprende el siguiente orden.

Las páginas preliminares comprenden las siguientes partes: portada, dedicatoria, agradecimiento, índice, índice de tablas, resumen y el abstract.

Introducción al tema de investigación: donde se plantea el problema de investigación, así como los objetivos y justificación.

Capítulo I. comprendido por el marco teórico, se presentan los antecedentes, las bases teóricas, y definiciones conceptuales que le dan sustento a las propuestas.

Capítulo II: comprendido por la metodología de la investigación. Descripción del diseño de la investigación, y los aspectos relacionados al muestreo, recolección de datos y el análisis de los mismos.

Capítulo III: Comprende las hipótesis de la investigación.

Capítulo IV: comprendido la discusión de los resultados de la investigación frente a los resultados de los antecedentes revisados en la tesis. Finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I:

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

La tendencia actual en la gestión de las empresas, se basa en la satisfacción del cliente, siendo esta la finalidad de la organización. Los centros hospitalarios no deben eludir este propósito, ya que en el servicio que brindan está comprometido el bienestar del paciente, la razón de ser en esta práctica. La Hotelería Hospitalaria se presenta como un medio para afianzar el bienestar, siendo una alternativa viable, efectiva para enriquecer el proceso de recuperación del paciente, de manera que el ambiente se torne agradable, adecuado y más aún, higiénico, desde un enfoque confortable. Como consecuencia, la inclusión de estándares hoteleros en una institución de salud, manifiesta un incremento de satisfacción por parte de los colaboradores, los acompañantes de los pacientes y los visitantes debido al servicio brindado y ofrecido según sea el caso.

Antecedentes Internacionales

Asmann (2015), en la tesina titulada *La Hospitalidad en los Servicios de Salud de Calidad para la Tercera Edad Estudio de Caso: Hogar Rozman*, investigación realizada en la Universidad de Belgrano, muestra como la hotelería puede ir más allá de sus conceptos básicos, abarcando no solo lo referido a hoteles, sino que además, puede enfocarse en otros ámbitos, como en este caso la salud. Refiere que este concepto aplica en ambos hoteles y hospitales, ya que abordan temas relacionados a la salud y la hotelería quienes procuran el bienestar del huésped o paciente durante el tiempo que se encuentre en el hotel o centro de salud. Es decir, ambos abarcan los mismos cuidados, teniendo especial importancia en las cuestiones de instalaciones, mantenimiento y estricto cuidado en la limpieza e higiene, cuya atención debe estar a cargo de un personal capacitado que participe en la atención/recuperación del huésped/paciente, factor que tiene como consecuencia la satisfacción del cliente/paciente. Siendo la base del establecimiento o centro de salud.

La investigación se realizó mediante una serie de encuestas y entrevistas que se basaron en identificar las necesidades y expectativas del público al que se apunta, saber que espera del servicio hospitalario.

Magri y Minatta (2012), en la tesis titulada *Adaptación de conceptos de hotelería hospitalaria a "Casa de Mayores"*, investigación realizada para obtener el grado de Técnico superior en Administración Hotelera, del Instituto superior "Sol", en Santa Fe Argentina, analizan los servicios prestados en el centro con un enfoque de hotelería hospitalaria, para proponer mejoras en la calidad de los mismos. Sostienen que el área de salud es un sitio amplio e interesante para investigar, resaltando la "importancia que tienen las personas que solicitan un servicio con expectativas de mejorar su bienestar y calidad de vida" (p.110). Para

este estudio se realizó entrevistas, encuestas a especialistas, colaboradores y residentes del centro geriátrico.

Urquiza, (2005), en la tesis de pregrado titulada Hotelería Hospitalaria “En maternidades”, Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires – Argentina, planteó como objetivo general describir el sector hotelería en el sector de maternidad de clínicas y sanatorios privados de la ciudad de Buenos Aires. La investigación fue de tipo descriptivo, sincrónico, transversal y exploratorio, cuya muestra estuvo conformada en un total de cuatro sanatorios y clínicas privadas que poseen el sector de Maternidad. El instrumento empleado fue un cuestionario de encuesta. Tuvo como resultado principal que “los servicios de hotelería contribuyen a mejorar la recuperación de los pacientes, durante su internación” (p.150).

García, (2007), en la tesis “Validación de un modelo para medir la calidad asistencial en los hospitales”, cuyo objetivo general fue diseñar una herramienta para la evaluación de la calidad total en los servicios hospitalarios en la ciudad de Cádiz – España. Investigación realizada fue de tipo cualitativo, teniendo como muestra 31 hospitales reunidos en dieciocho grupos integrados con seis a ocho personas por grupo, dentro de la muestra consideró a los directivos, médicos de la organización, médicos clínicos, personal de enfermería, personal asistencial sumando en un total de 112 profesionales de la salud y quince pacientes. Utilizando como técnicas *brainstorming* y grupos de discusión.

Obteniendo como resultado lo siguiente: “los indicadores relativos al confort y la calidad hostelera es un indicador medido en todos los hospitales estudiados.

Pacientes/familiares refieren la relación entre el confort y calidad hotelera es alta” (p.105).

De los 31 hospitales revisados tres superan el estándar de calidad, por su nivel de cumplimiento.

1.2 Bases teóricas

1.2.1. Hotel

Según el Reglamento de establecimientos de hospedaje el hotel es:

Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, construyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como hoteles deben cumplir con los requisitos señalados en los anexos del reglamento (2015, Art. 4, k).

El establecimiento de hospedaje refiere a los aspectos tales como capacidad y comodidad, es decir brindar los espacios adecuados a la medida de la necesidad del cliente para que estas sean satisfechas. Por otro lado, en el Reglamento de Establecimiento de Hospedaje del Perú, refiere a la infraestructura del edificio y para la categorización del mismo debe cumplir con aspectos técnicos a tomar en cuenta descritos en los anexos adjuntos al reglamento.

Por otra parte, Gallego (2002), sostiene “que las empresas de servicios como hoteles, se dedican principalmente a ofrecer descanso y reposo en diversas condiciones, categoría, precio, ubicación” (p.33).

En ese sentido, Barragán (2010), define al “hotel como uno de los principales prestadores de servicios dentro del turismo, es indispensable definirlo y considerarlo como una entidad separada, sin su participación el movimiento turístico no hubiera tenido el auge que se ha logrado hasta hoy” (p.11).

Por lo planteado, el hotel se considera como una empresa prestadora de servicios con evidente importancia en la actividad turística. Este servicio tiene especial significancia en el concepto, idea, impresión según la experiencia del cliente tendrá del establecimiento.

Para Publicaciones Vértice (2008) define al hotel como:

Establecimiento dirigido por profesionales, se ofrece al cliente el alojamiento con o sin servicios integrados, a cambio de una contraprestación económica. Este establecimiento puede ofrecer o incorporar distintos servicios y productos, diferenciándose así un hotel de otro. (2008, p.4)

Tomando como premisa los conceptos citados por los autores en mención, el hotel es un establecimiento de hospedaje, considerado como uno de los principales prestadores de servicios del turismo, que ofrecen descanso y reposo, atendido por profesionales, a cambio de una prestación económica.

La consecuencia del alojamiento es brindar un servicio que procure la experiencia, el servicio suele ser de alto costo, más aun si de la habitación se trata.

Del mismo modo la habitación cuenta con el equipamiento que brinda el soporte para satisfacer las necesidades de descanso, reposo, aseo personal,

trabajo, entre otras exigencias, la inversión para el huésped es costosa, de este producto solo se lleva la experiencia del servicio recibido.

De este modo el servicio percibido debe cubrir y sobrepasar la expectativa del huésped, de esa manera el resultado óptimo es la satisfacción del cliente, consiguiendo la experiencia del descanso, esto se obtiene por el servicio brindando, intangible. Por consiguiente, el equipamiento, decoración, y suministros que conforman la habitación, son los elementos tangibles que complementan la experiencia percibida.

1.2.2. Hospital

Malagón-Londoño (2008), relata los inicios de los centros hospitalarios en los párrafos siguientes,

Nacidos como albergues para personas necesitadas, enfermos que no podían ser cuidados por la familia, escasos de fondos para pagar alojamiento mejor y muchos de los mendigos de la región; en francés aún se conserva el nombre de Hotel – Dieu (hostal o albergue de Dios) (p.49)

En esta parte de la investigación citaremos dos autores que definen hospital.

Para Moya (2002),

Un hospital se define como un establecimiento de salud con camas para alojar personas que padecen enfermedades y

traumatismos, o mujeres que van a dar luz; y que puede darles atención medica completa (observación, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación) de larga o corta duración.

El autor refiere también que “un hospital también puede tener servicios de atención ambulatoria (urgencias y consulta externa)”. (p.92).

Conforme a lo señalado por el autor la definición de hospital en resumen se cita como un establecimiento con camas donde se alojan personas, en el caso particular para el tratamiento y recuperación de la salud. Por los servicios que se brindan a partir del alojamiento, es importante contar con los profesionales especialistas para velar por la correcta función, limpieza e higiene de los espacios donde se realiza esta actividad, alojar.

En ese sentido, Malagón-Londoño (2008)

El hospital como entidad de referencia para los pacientes que lo requieran como solución imprescindible para el problema de salud que los aqueja, representa el máximo recurso para recuperar la salud perdida o comprometida seriamente (p. XIII).

Engrana cada una de las piezas de la organización de manera cuidadosa y permanente para la calidad de la atención sea el producto neutral, y de colaboración continua para obtener como meta la satisfacción del usuario.

Por lo expuesto, podríamos concluir que el hospital y su organización pretende alinear, a las áreas que se encargan de la atención al cliente y brindar la

satisfacción del mismo, empleando procedimientos a cargo de los profesionales en salud que tiene como finalidad esencial la recuperación del paciente.

1.2.3. Hotelería Hospitalaria

Para la elaboración de la base teórica se hará referencia de aportes de autores, cuyos alcances permitirán una mayor comprensión en el desarrollo de la investigación.

En el sector salud, los centros hospitalarios tales como clínicas y hospitales, tienen como objetivo primordial "mejorar la salud", en este proceso, los médicos diagnostican según los síntomas el mal que aqueja al paciente, participando también en el proceso de tratamiento y recuperación el personal de enfermería, quienes abarcan la atención y asistencia a todas las personas sin distinción y en toda circunstancia. Así, los hospitales brindan al paciente, mediante su staff médico y asistencial, el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, buscando que el resultado sea la evolución favorable de la salud, es decir la recuperación del paciente.

Sin embargo, en la actualidad se cree que el proceso de recuperación del paciente es integral, y no solo restringido al aspecto médico. En estos espacios sanitarios se encuentran expuestos a contraer una infección o contagio nosocomial, intrahospitalario, debido a la presencia de virus o bacterias. La existencia del riesgo hace que el entorno hospitalario se torne vulnerable, por lo que la limpieza, higiene, desinfección de dichos espacios es importante y necesario.

Asimismo, si se piensa en la estadía de los pacientes, el contar con la habitación, en particular, y con el establecimiento, en general, en condiciones óptimas de higiene y limpieza resultaría la condición de confort y comodidad que coadyuvarán a la recuperación. De lo antes dicho es evidencia la implementación de áreas dedicadas a los servicios hoteleros en hospitales y clínicas.

Aquilla-Capelo (2015), al respecto sostiene que:

En la antigüedad, los hospitales cumplían una sola función que era dar diagnóstico y tratamiento a personas que se encontraban enfermas, en los últimos tiempos se ha dado un giro en este sector. El hospital moderno no solo se preocupa por dar tratamiento, sino también determinar el grado de satisfacción del paciente durante su internación” (p. 30.).

El concepto de hotelería hospitalaria es relativamente nuevo, pues no se ha estudiado ni reflexionado mucho al respecto; considerando que ambos términos no son opuestos ni distantes, por el contrario, son cercanos, similares, en tanto, la atención del alojamiento es parte de su esencia.

Los centros hospitalarios ofrecen infraestructura e instalaciones, que facilitan a los médicos poder ejecutar su función: sanar al paciente. Estos profesionales de la salud son altamente calificados. Así mismo, el profesional que gestione los servicios de Hotelería Hospitalaria debe ser altamente calificado, con instrucción y experiencia en Hotelería. Este profesional estará en contacto permanente con el paciente, para atender la necesidad inmediata, atendiendo el estado de las instalaciones, incrementando el confort.

En este proceso, el personal de enfermería se encarga de la parte

asistencial con la administración de la medicación indicada por el personal médico siguiendo el plan de cuidado establecido, el personal técnico y auxiliar contribuye en la atención de enfermería en el aspecto de la higiene y confort.

Malagón-Londoño (2008), considera que

Los centros hospitalarios procuran permanentemente elevar la calidad de atención, en el aspecto médico, de enfermería y de la administrativa, es importante brindar la máxima atención al paciente, bajo los parámetros precisos de la seguridad y la comodidad.

Considerando que los usuarios de este servicio son la razón de ser de la entidad (p.26).

A propósito, Auquilla-Capelo (2015), señala que:

La evolución del hospital ha sido un factor clave para el desarrollo de nuevos elementos dentro de esta organización, como es el departamento de Hotelería, el cual está encargado de realizar una asistencia personalizada al paciente tratando de hacer su estancia tranquila en esas situaciones.

Esto ha llevado a que el paciente no solo se preocupe por los servicios médicos sino también por el trato que recibe (p. 30.).

La hotelería hospitalaria es un sector multidisciplinario de gran importancia dentro de los centros hospitalarios privados. Las actividades fundamentales de sus áreas de influencia son, nutrición (alimentación), limpieza, control de plagas (desinsectación, desinfección, control aviar), residuos (manejo de residuos,

solidos, y peligrosos), ropa de paciente cama y baño, y en general, todas las que integran los servicios de confort hospitalario.

La implementación de un servicio hotelero en el servicio hospitalario se debe a que existen similitudes en infraestructura y organización, por contar con el alojamiento y áreas cuyas funciones están dirigidas a la atención del paciente, siendo áreas de acceso, áreas de espera, admisión, mantenimiento, seguridad, limpieza, etc.

1.2.4 Gestión Hotelera

Para Campo (2011):

En la gestión hotelera de forma especial, se debe considerar como elemento básico la visión global del proyecto, para que su gestión está claramente encaminada a la consecución de los objetivos de la empresa (p.27).

Por otro lado, Gonzales y Talón (2002), refieren como:

Dirección hotelera es tratar de desarrollar todas las actividades necesarias, para conseguir objetivos previamente establecidos. Aplicando el concepto al ámbito empresarial, se trataría de alcanzar los fines de la empresa a través de funciones básicas. (p.57)

Ambos autores coinciden que para lograr la gestión la empresa debe conocer los objetivos planteados desde la planificación, para lograrlo se debe organizar la empresa en forma efectiva y eficiente, disponiendo de los recursos y el talento humano necesario para lograr los objetivos.

Por otro lado, D'Onofrio (2005) considera:

El objetivo básico del hotel es alojar. En este punto tendremos dos actividades fundamentales considerados clave: que incumbe a la reserva, recepción asignación de cuarto de clientes, y la que involucra la preparación y servicio de esa habitación (p.81).

La gestión hotelera implica involucrar a factores para el manejo adecuado de las áreas, y con ello mejorar la eficacia para así lograr el rendimiento de los procesos operativos, establecidos por las empresas.

1.2.5 Gestión Hospitalaria

Existe una tendencia actual en las organizaciones desde la gestión, hacia la satisfacción del cliente. Los centros hospitalarios privados como empresa, no deben eludir este propósito. La Hotelería Hospitalaria es una alternativa propuesta que puede contribuir con el restablecimiento del paciente, pudiendo ofrecer un ambiente limpio, higiénico y prolijo, siendo parte de las labores desarrollada en esta actividad.

En la gestión hospitalaria intervienen una serie de factores que contribuyen al restablecimiento de la salud del paciente, dentro de los cuales se encuentra el profesional cuya responsabilidad es la de prestar atención médica requerida para la recuperación, el médico tratante tiene a su cargo esta función.

Para Lamata (1992)

El sector sanitario es uno de los más complejos y dinámicos de nuestra sociedad. Se ocupa de un aspecto de la vida muy apreciado por todos: La salud.

En este sector trabajan profesionales cualificados que utilizan tecnologías sofisticadas y en continua innovación (p. XV).

Así mismo por la implicancia que tiene en la vida: la salud, deben desarrollarse políticas en torno a ella, según Lamata (1992), "El sector sanitario contribuye a mejorar la salud. Pero no es el único sector, ni el único conjunto de actividades que van a influir en la salud" (p.6).

En tal sentido, actualmente en el Perú, los servicios de salud, vienen proporcionando además del servicio médico, asistencial, servicios de hotelería, considerado como un valor agregado. En el hospital el cuidado de las instalaciones, limpieza, higiene; actividades usualmente atendidas por profesionales hoteleros, ya que las acciones son similares a las realizadas en los establecimientos de hospedaje, donde el objetivo principal es lograr la satisfacción del cliente.

Es decir, para Pineda-Sierra-Lara-Estrella (2001)

En el área de hospitalización vigilara permanentemente el estado de las instalaciones, indicando oportunamente, las mejoras que deban hacerse, a fin de incrementar el confort del usuario, tomando en consideración las necesidades particulares de los pacientes hospitalizados en las

habitaciones, el área de descanso de los acompañantes, etc.
(p. 3).

De acuerdo a lo antes mencionado, la participación del área de *housekeeping* como atención hotelera resulta importante ya que dentro de sus funciones realiza la inspección de los espacios para que operen en correcto estado de limpieza, higiene, dotación y mantenimiento.

También debemos toar en cuenta que la relación médico – paciente ha experimentado grandes cambios a lo largo del tiempo. Desde un modelo paternalista, donde el medico utilizaba sus habilidades para elegir sus intervenciones y tratamiento necesario, informaba al paciente con el objetivo de lograr aceptación pasiva de sus decisiones. No obstante, en los últimos 40 años se tiende a estimular la participación más activa y autónoma del paciente, la reducción de la dominancia del médico y una mejor interacción entre ambos.

1.2.6 Áreas de atención al cliente en el establecimiento de hospedaje

Para Hernández (2009), los servicios orientados al huésped

Son aquellos servicios que el huésped muchas veces no observa cómo se llevan a cabo, por ejemplo: hacer una llamada, conseguir un taxi, el tendido de cama, la preparación de una bebida, el lavado del plato que va a usar. Son servicios que se brindan a diario, sin que muchas veces el huésped se entere de quien deje limpio las áreas del hotel, quien lava su ropa, o las áreas públicas (p. 42).

Los servicios que van dirigidos al cliente deben ser pensados y orientados a ellos, brindando un servicio óptimo, rápido, además de atender de manera

inmediata a las solicitudes de los huéspedes.

Las áreas conformadas un establecimiento hospedaje, que se encargan de la atención del cliente son según Gonzales – Talón (2002) alojamiento, mostrador-recepción, pisos, alimentos y bebidas y mantenimiento.

TABLA 1: DEFINICIÓN DE ÁREAS OPERATIVAS DE UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

Áreas operativas	Definición
Alojamiento	“Se constituye como uno de los departamentos más importantes porque es el que normalmente genera la mayor parte de los ingresos del hotel” (2002, p.83)
Mostrador-recepción	“Está en continuo contacto con el cliente (front desk), siendo este departamento aquel con el que el huésped establece la primera relación personal directa, y los que principalmente le atienden durante su estancia (2002, p.127).
Pisos	“Se encarga de preparar el producto más importante que vende el hotel: la habitación. Las habitaciones representan la parte más significativa del alojamiento” (2002, p.87)
Alimentos y bebidas	“Es un departamento productivo y operacional, donde el servicio básico que se ofrece es la restauración. Esta cuenta genera importantes ingresos en mucho hoteles” (2002, p.88)
Mantenimiento	“Realizan el mantenimiento preventivo – correctivo en relación al inmueble, garantizando el perfecto funcionamiento de las instalaciones del hotel” (2002. p. 88)

Fuente: García y Talón (2002)

Elaboración propia

El alojamiento es el servicio compuesto por espacios que brindan la comodidad y el confort, resultado de las áreas operativas que se encargan de producirlo. Las áreas mencionadas son las que tendrán el trato directo con el

cliente, para ello es necesario que el talento humano este formado para lograr la atención y esta se convierte en una experiencia.

En hotelería, la recepción cumple un rol importante, como citan los autores es el primer contacto, por ello frente este departamento debe ser atendido por personal capacitado, es aquí donde se realiza asignación de habitaciones, el ingreso (*check – in*), salida (*check –out*), cargos por consumo, y se brinda información de los servicios internos y externos que puede brindar el hotel.

La importancia del departamento de *Housekeeping* (pisos) radica básicamente por tener como actividad principal la limpieza, a ello se le añade la presentación, conservación, es decir cuida de la belleza física y estética del establecimiento, estos aspectos procuran el confort y la experiencia del descanso. Dentro de esta área se encuentran las habitaciones que representan el producto básico que tiene un establecimiento de hospedaje. La labor ejecutada dentro de los procesos se consideran tres aspectos que permiten la correcta operatividad y funcionamiento de las habitaciones siendo: la limpieza, los suministros (dotación) y el mantenimiento de estos espacios.

Al realizar la limpieza se manipulan los objetos que conforman un espacio, ello con el claro objetivo de realizar la higiene correspondiente. Es en este punto donde se podría detectar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos que forman parte de la habitación, de ser el caso se determine alguna avería se realiza el procedimiento, según daño, de reparación, cambio o reposición de lo averiado.

Asimismo, la función específica del departamento de alimentos y bebidas es brindar la alimentación, empleando procesos de buenas prácticas en

manipulación de los alimentos brindados al huésped en el momento o tipo que lo requiera (desayunos, almuerzos, *room service*, eventos, etc.). En esta área se aplican técnicas de servicio para la atención el alimento en el salón (desayunos, almuerzos, cenas, banquetes, etc.).

El departamento de mantenimiento, se encarga de la correcta operatividad de los espacios y equipos que lo conforman.

1.2.7. Servicio hotelero en la actividad hospitalaria

Los profesionales hoteleros

La implementación de un servicio hotelero dentro de la actividad hospitalaria, genera un incremento a la expectativa que tiene el paciente, de ello a toma cuenta durante el proceso de recuperación, en los días de estancia que deba tener en el centro hospitalario, hasta la evolución favorable, que determine su alta, término empleado a la salida del paciente.

El grado de satisfacción que tiene el paciente puede superar la expectativa, ello se debe a que la atención recibida ya no solo es por la parte médica asistencial, sino también por un profesional hotelero, experto que asistirá también al paciente desde su admisión, ingreso, durante su estancia y al alta del mismo.

Para ello resulta importante que quien preste esta atención, sea un profesional calificado, con experiencia y cuente también con la debida preparación para afrontar a este nuevo mercado como reto del profesional hotelero, comprometido para así asumir esta labor. Hoy en día este servicio aplicado en

salud, puede lograr posicionar al centro hospitalario en el mercado, ya que al implementarla mejora la productividad al mismo tiempo obtiene mayor ventaja.

En este contexto, el profesional hotelero, es quien participa de forma activa ya que brinda un servicio personalizado al paciente interactuando, obteniendo de esta manera información, sobre el trato recibido, su apreciación del funcionamiento de las instalaciones, ello permitirá tomar acciones correctivas inmediatas.

Báez (2009) sostiene que:

Desde el momento en que el empleado inicia su relación laboral con la empresa de servicios, como un hotel, se debe fomentar en él la creación de una cultura de la calidad en la prestación del servicio de cada huésped. Esta cultura de la calidad debe estar enfocada hacia la satisfacción actual del cliente en cuanto a sus necesidades, deseos y expectativas. Se debe de establecer un conjunto de estándares de calidad que no solamente cumplan con las expectativas, sino, que además las superen (p.1).

Publicaciones Vértice (2008) refiere al respecto:

La empresa hotelera está caracterizada por la prestación de un conjunto de servicios claramente diferenciados, dedicados principalmente a las actividades de alojamiento y restauración. Estas empresas ofrecen una extensa variedad de servicios,

combinables entre sí, completamente heterogénea e intangible en su mayoría (2008, p. 20).

A propósito de esta investigación, vale mencionar que el servicio de *housekeeping* se brinda desde hace 30 años en la clínica Ricardo Palma, complementando al servicio médico y asistencial, procura al paciente la comodidad desde un servicio hotelero como valor agregado.

1.2.8 Departamento de *housekeeping*

De acuerdo a Barragán del Rio (2010), el departamento de *Housekeeping* o Ama de llaves:

Es el área encargada de controlar el servicio completo de cada habitación en cuanto a limpieza, suministros, etc., por medio de las camaristas, llevando además un control completo de las habitaciones en servicio y desocupados, que tendrá que comunicar al departamento de recepción, a fin de que se pueda disponer de las habitaciones en el momento preciso (p.73-77).

El autor refiere al departamento de *housekeeping*, como el área comprometida a velar por el buen estado de la habitación, como es de conocimiento esta área tiene a su cargo realizar la producción de la habitación, debemos tener en cuenta que existen áreas previas y posteriores a la habitación que participan de este departamento, siendo: las áreas públicas, lavandería y ropería y cumplen en conjunto el propósito de brindar el servicio, cálido, acogedor e higiénico del establecimiento.

Observamos que se describe al departamento de *housekeeping*, como área responsable de mantener un ambiente prolijo, para llegar a este punto es necesario que dentro de la actividad que realiza, la limpieza, que es la acción de quitar la suciedad haciendo uso de elementos que se emplean para llevarla a cabo y que está presente de una u otra forma en casi todas las áreas que conforman un espacio o edificio.

Para Olmo (2005)

El departamento de gobernanta es un punto de unión y de referencia, por la relación operativa con los demás departamentos. Se le denomina el alma de la casa es uno de los rasgos destacables. En los hoteles grandes es fácil no reconocer un jefe de área pero imposible no saber quién es la gobernanta (p. 16).

Para la realización de sus actividades el departamento de *housekeeping*, por los servicios que ofrece, tiene relación con casi todas las áreas del hotel, ello se debe a la actividad que realiza siendo la limpieza, que está presente en todo el edificio, al mismo tiempo al estar presente en el funcionamiento de las áreas hace posible la operación de las mismas, por ejemplo, el lobby es un espacio que se encuentra al ingreso del establecimiento, ambiente previo a la recepción, la limpieza, decoración, operación y dotación de este espacio está a cargo de las áreas públicas, que forma parte del departamento de *housekeeping*.

Las áreas que conforman el departamento de *housekeeping* son:

Áreas públicas: son los espacios dedicados para uso de clientes, y personal de servicio, integrado también por las áreas externas que como su

nombre indica se encuentran fuera del edificio y pertenecen al establecimiento de hospedaje. A partir de estos espacios empieza el trabajo de *housekeeping*, se crea una percepción de lo que es el hotel, el servicio y la calidad del mismo que el cliente pueda recibir.

Estas áreas se ubican desde la llegada del cliente haciendo el recorrido por parte del hotel hasta llegar a su habitación, estadía y salida, por ello es importante mantener un correcto estado de cada uno de los espacios de las áreas públicas, mencionamos algunos, lobby, servicios higiénicos, ascensores, pasillos, etc.

Habitaciones: es el producto básico del establecimiento de hospedaje, es el producto dentro del hotel por lo que el cliente más paga, son espacios que conforman la mayor parte del edificio, se ubican en estos espacios, los pasillos, los ascensores, las escaleras, el *linen*, etc.

Las habitaciones como bien se mencionó son el producto del hotel por el que más se paga, bajo este enunciado se considera que por alto que sea el precio de la habitación, lo que el usuario se lleva de este producto es la experiencia. De ello dependerá si retorna o recomienda al establecimiento, ya que sus expectativas fueron las esperadas o mejor aún superadas.

Lavandería: es en esta área donde se realiza la limpieza de la ropa ya sea, lavado, secado y planchado de las prendas del establecimiento, así como la del cliente si se ofreciera este servicio, como tal.

Ropería: desde aquí se realiza la el almacenamiento, control y distribución de todas las prendas del establecimiento.

Es en ambos casos por lavandería y ropería que *housekeeping* tiene relación con las áreas que conforman los establecimientos de hospedaje.

Según Olmo (2005),

La gobernanta tiene la responsabilidad de dirigir los trabajos en equipo, el más numeroso del hotel, para conseguir los objetivos del departamento y a la vez del propio establecimiento como empresa de servicios, es decir satisfacer las expectativas de los clientes, fidelizándolos como tal (p.44).

La persona a cargo de las áreas que conforman el departamento de *housekeeping*, es la responsable de planificar, organizar, dirigir, realizando un control operativo de las áreas que lo conforman.

1.2.9 El entorno hotelero, el confort y el bienestar en salud

Para Hernández (2009),

La cultura que está cambiando al mundo se ha enfocado al cliente. El cliente al hacer uso de los servicios que le brinda el hotel, se dará cuenta de inmediato, de la manera, el estilo, el cuidado y la atención que se le da, es hacer las cosas mejor que los demás; nuestros clientes esperan un buen servicio y una estancia inolvidable (p.21).

El cliente es cada vez más exigente debido a que existen un mayor acceso a bienes y servicios. En el caso particular del establecimiento de hospedaje, producto tangible, este producto suele tener alto precio, y a cambio se recibe el alojamiento donde recibe diferentes servicios, que al mismo tiempo permitirá al usuario vivir una experiencia.

La hotelería tiene la tarea de satisfacer la necesidad, satisfacer también o exceder las expectativas, para llegar a ello se debe brindar un servicio de calidad.

Del mismo modo, Álvarez (2013) señala que

La calidad en los hospitales sería entonces una relación del hombre con un quehacer personal, un objeto o un servicio en el cual ha puesto parte de su potencial intelectual como ser humano y que lo coloca en estrecho contacto con las necesidades de los otros hombres, de tal manera que se crea una red de relaciones entre un hombre, los productos y otros hombres, con el fin de mutuamente satisfacer sus necesidades.

Esta visión de la calidad señala como el concepto de la calidad es un concepto solidario y humano (p.140).

Para la gestión hospitalaria la calidad se asocia no solo con el equipamiento o la infraestructura, sino también una relación de estrecho contacto con la necesidad humana, al padecer de un mal que interviene con las funciones físicas, la carencia de salud requiere ser atendida, para su restablecimiento.

La Organización Mundial de la Salud indica que: “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 2013, párr. 1).

Puesto que la higiene es parte de la medicina, que tiene por objeto la conservación de la salud y la prevención de las enfermedades.

No obstante, los centros hospitalarios no se alejan de la realidad en el entorno hotelero, siendo que el área de *housekeeping* consideramos la relación que guarda con las áreas operativas que proveen el servicio al paciente.

Se describe a continuación la interdependencia con *housekeeping*, en el centro hospitalario, con la finalidad de promover la comunicación efectiva y respuesta inmediata ante la necesidad del paciente:

TABLA 2: RELACIÓN ENTRE LAS ÁREAS HOSPITALARIAS Y *HOUSEKEEPING*

Áreas hospitalarias	Relación con <i>housekeeping</i>
Gerencia general	La comunicación y toma de decisiones inmediatas como por ejemplo implementación de procesos de mantenimiento periódico de los espacios, control de plagas, programas de manejo de residuos, entre otros.
Gerencia de Salud	Generación de códigos según diagnóstico y capacitación en manipulación de superficies y tratamientos de residuos peligrosos. Por ejemplo: sangre, mercurio, entre otros.
Recursos Humanos	Reclutamiento de personal, horarios, vacaciones, días de descanso, sanciones, reconocimientos, y tareas relacionadas a los colaboradores. Proporciona desde cada estación de piso la relación de altas para realización de la limpieza, desinfección y preparación de la habitación.
Enfermería	Este servicio asistencial, se encarga del recojo de los residuos biológicos que representan un riesgo por la presencia de microorganismos por ejemplo, ropa de cama, toallas, agujas, jeringas, apósitos considerados residuos contaminados. Empleando los equipos de protección personal correspondientes para la correcta manipulación de los residuos. Una vez realizado este proceso es comunicado al personal de limpieza para la realización de la desinfección y limpieza de la habitación.
Admisión	Información acerca de la admisión del paciente, coordinando constante y continuamente con enfermería y <i>housekeeping</i> , no todos los ingresos son programados estas llegadas podrían darse también por pacientes de emergencia, o cambios por la evolución favorable del paciente de la unidad de cuidados intensivos a una habitación, entre otros casos que puedan presentarse.

Dietas

Desde esta área se hace la distribución de los alimentos a las habitaciones. Estos alimentos se elaboran bajo condiciones específicas señaladas por el médico tratante, se cuenta con sistemas inocuos en la elaboración de los alimentos. El área de *housekeeping* es informada los horarios de distribución de los alimentos una vez consumidos se realiza el retiro del menaje, control que es llevado comunicación constante entre ambas áreas.

Fuente: Elaboración propia.

El servicio de *housekeeping* tiene como actividad principal la limpieza, que se entiende como el proceso por el cual se elimina la suciedad. En los centros hospitalarios la importancia de esta acción es vital ya que del buen aseo, se logran reducir los riesgos de contagio y la reducción de los microorganismos, mediante la desinfección.

Publicaciones Vértice nos dice que “en un hospital, el departamento de limpieza es el encargado de conseguir que la institución se encuentre en las mejores condiciones posibles de limpieza, aseo del edificio” (2009, p. 9).

Las condiciones de los espacios se tornan más seguro para las personas que hacen uso de las instalaciones del hospital, paciente, familiares, médicos, personal asistencial, etc.

También Publicaciones Vértice (2009) nos refiere que, “la limpieza hospitalaria es una necesidad que permite conseguir un nivel de higiene aceptable que es fundamental en la apariencia y buena imagen del edificio” (p. 10).

En este punto, la limpieza hospitalaria busca también al igual que los establecimientos de hospedaje, dar una correcta y adecuada presentación a todas las áreas que conforman el edificio.

Para brindar confort es necesario contar con instalaciones que faciliten, el desplazamiento y dedicar el servicio atendiendo las necesidades de los clientes.

Mestres, señala dos tipos (2005) de confort; 1) el confort físico y 2) el confort psicológico.

El primero, el confort físico, se refiere a los elementos que conforman la habitación y que están destinados a crear la sensación de comodidad suficiente en el paciente (camas, mobiliario, equipos de entretenimiento, servicios sanitarios, decoración, entre otros).

El segundo, el confort psicológico, tiene que ver con aspectos más sutiles pero que afectan la percepción de comodidad del paciente, estos tienen que ver desde el color de las paredes, la distribución de los muebles, la calidad de la luz. En general se busca armonía en el espacio, con una intención de lograr que la persona esté relajada y tranquila.

En este contexto, Publicaciones Vértice (2009), señala que:

La eficiencia de este trabajo se verá reflejado en el bienestar del paciente, de su familia del personal que labora en el hospital, de las personas que vienen de visita, y de las personas que van por consulta o a realizarse un chequeo (p.9).

En este punto, podríamos identificar, que las actividades realizadas en el centro hospitalario son similares a las que se realizan en el entorno hotelero, ya que tiene como finalidad el confort, percibido por el cliente del establecimiento de hospedaje, en el caso específico de salud este confort es otorgado al paciente y también al acompañante. El paciente, llega en la mayoría de veces acompañado, por una persona que podría ser un familiar, un amigo o acompañante del paciente, surge aquí la participación de dos actores; el paciente que llega a ser atendido para que su dolencia o enfermedad sea tratada y un tercero – indirecto, quién está consciente y percibe la pronta atención, el buen trato, servicio adecuado, disposición, respuesta rápida y quién también en primera instancia analiza las condiciones del ambiente.

El servicio hotelero está presente no solo en la habitación, sino también en las áreas previas a estos espacios destinados para el alojamiento, efecto similar presentado en los centros hospitalarios en los lugares asignados para uso de pacientes.

El resultado de mantener los espacios en condiciones de higiene, dotación y adecuado funcionamiento, en el alojamiento permitirá procurar el bienestar del huésped/paciente.

En este sentido, la Real Academia Española (2010), define

Bienestar como el conjunto de cosas necesarias para vivir bien; vida holgada o abastecida de cuanto conduce pasarlo bien y con tranquilidad, es el estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica.

Para llegar al estado de bienestar es el resultado de la suma de una serie de aspectos que permiten que las actividades de las personas se logren, para ello en el caso de estudio, de manera particular esta la salud, como se ha mencionado.

Las personas que llegan a un centro hospitalario, lo hacen buscando en principio la mejora, de la enfermedad, disminuir la dolencia, siendo el médico especialista tratante, quien hará el diagnóstico y tratamiento para el restablecimiento de la salud del paciente, el servicio es percibido desde el inicio, al ir mejorando es que empezará a tomar en cuenta del entorno físico que lo rodea, siendo el mobiliario y su correcto funcionamiento, la decoración, la limpieza y el orden, son aspectos que permitirán que el paciente logre el estado de bienestar.

En cierta medida la actividad médica se percibe como una actividad mecanizada donde cada quien hace su función y denota pérdida de sensibilidad y buen trato a la persona atendida.

El ambiente al que accede el paciente debe estar acondicionado, organizado de tal forma que se procure el confort, este confort al mismo tiempo influye de manera positiva o negativa, respecto al espacio que ocupa el paciente.

Siendo que en los servicios hospitalarios brindan el servicio hotelero que se propone como valor agregado, para así atender las necesidades en el sector salud. El servicio de *housekeeping* que es parte de las actividades ejecutadas en la hotelería, cuya función es la de producir la habitación como elemento principal del alojamiento, en el centro hospitalario aportara al bienestar del paciente, en la presente investigación.

1.3 Definición de términos básicos

Huésped: “persona natural cuyo favor se presta el servicio de alojamiento”.
(Reglamento de establecimientos de hospedaje, MINCETUR, 2015, Art. 4n

Salud: “es un estado de completo bienestar físico, mental y social” (Organización Mundial de la Salud, 1948, p1)

Servicio: Para Juran “servicio es el trabajo realizado para otra persona”. (Citado por Izaguirre, 2014, p. 21)

Satisfacción: consecuencia de los requisitos o necesidades del consumidor (Jobber, 2007, p. 368)

CAPITULO II:

HIPÓTESIS Y VARAIBLES

En este capítulo se presentarán las hipótesis de la investigación y sus correspondientes variables.

2.1 Hipótesis de la investigación

El servicio de *housekeeping* en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma se relaciona con el bienestar del paciente – 2018

Hipótesis General: El servicio de *housekeeping* en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma se relaciona con el bienestar del paciente – 2018

Hipótesis Específica 1:

La limpieza de las habitaciones se relaciona con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma.

Hipótesis Específica 2: Los suministros de las habitaciones se relacionan con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma.

Hipótesis Específica 3: La Organización de habitaciones se relaciona con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma.

CAPITULO III:

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Diseño metodológico

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que tiene como característica recoger y analizar datos cuantitativos de las variables de investigación. Se realiza el estudio de la relación o asociación entre las variables.

Guerrero (2014), relata que la metodología cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, a través de una muestra para ser inferencia a una población de la cual toda muestra procede (p.47.).

El enfoque cuantitativo se aplica a una determinada población que hace uso de la habitación durante su proceso de restablecimiento de la salud.

Para Hernández (2014)

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica (p.4).

Para el desarrollo de la investigación la metodología empleada medirá la relación entre las variables propuestas para el estudio, aplicando el esquema establecido por el enfoque de la misma.

3.2 Procedimientos de muestreo

Para el caso de estudio se utilizó la técnica de recolección de datos. Los procedimientos de muestreo son aleatorio simple, tomando la información de pacientes seleccionados.

El número de encuestados se determinara por la fórmula que se aplicará:

La técnica de recolección de datos es la encuesta que tendrá como instrumento un cuestionario.

$Z_{\alpha}^2 = 1.962$ (ya que la seguridad es del 95%)

$p =$ proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

$q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)

$d =$ precisión (en este caso deseamos un 5%)

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{900 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (900 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{900 \times 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}{0.0025 \times 899 + 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{864.36}{2.2475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{864.36}{3.2079}$$

$$n = 269$$

3.3 Técnicas de recolección

La técnica de recolección fue un cuestionario de encuesta. Estos cuestionarios se aplicaron a la muestra de forma presencial. El cuestionario se aplicó mediante una encuesta con preguntas cerradas y opciones de respuesta. Las preguntas formuladas tenían relación con el servicio de housekeeping brindado en la Clínica Ricardo Palma.

El instrumento fue validado por expertos en el campo de la investigación hotelera, así como en metodología. Las matrices de validación están en los anexos (ver anexo N°4).

3.4 Aspectos Éticos

En la investigación realizada se consideraron aspectos éticos como:

Respeto a la autoría de las citas y fuentes textuales, bibliográficas de la biblioteca física y virtual de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad San Martín de Porres.

Se mantiene en el anonimato de los informantes, resaltar que las encuestas a realizar serán a personas conscientes, en pleno uso de sus facultades mentales.

CAPITULO IV

RESULTADOS

En el presente capitulo se describirá los resultados del instrumento empleado para realizar la investigación, se detalla a continuación:

TABLA 3: ¿CÓMO CONSIDERA Ud., QUE FUERON ATENDIDAS SUS NECESIDADES DE HIGIENE DE LA HABITACIÓN?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	2,2	2,2	2,2
	Bien	35	13,0	13,0	15,2
	Muy bien	228	84,8	84,8	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

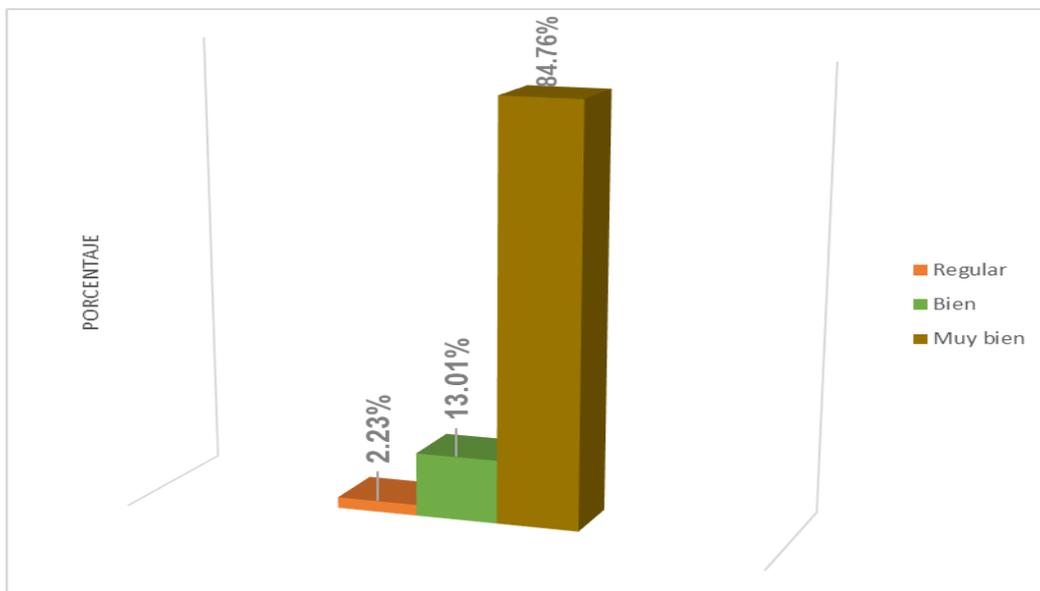


GRÁFICO 1: ¿CÓMO CONSIDERA Ud., QUE FUERON ATENDIDAS SUS NECESIDADES DE HIGIENE DE LA HABITACIÓN?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 84,76% de los encuestados consideran que las necesidades de higiene de la habitación fueron muy bien atendidas, mientras que un 13,01% dijo que está bien, y un 2.23% mencionó que es regular.

Tabla 4: ¿Cómo considera Ud., la desinfección del mobiliario de la habitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	2,2	2,2	2,2
	Bien	14	5,2	5,2	7,4
	Muy bien	249	92,6	92,6	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

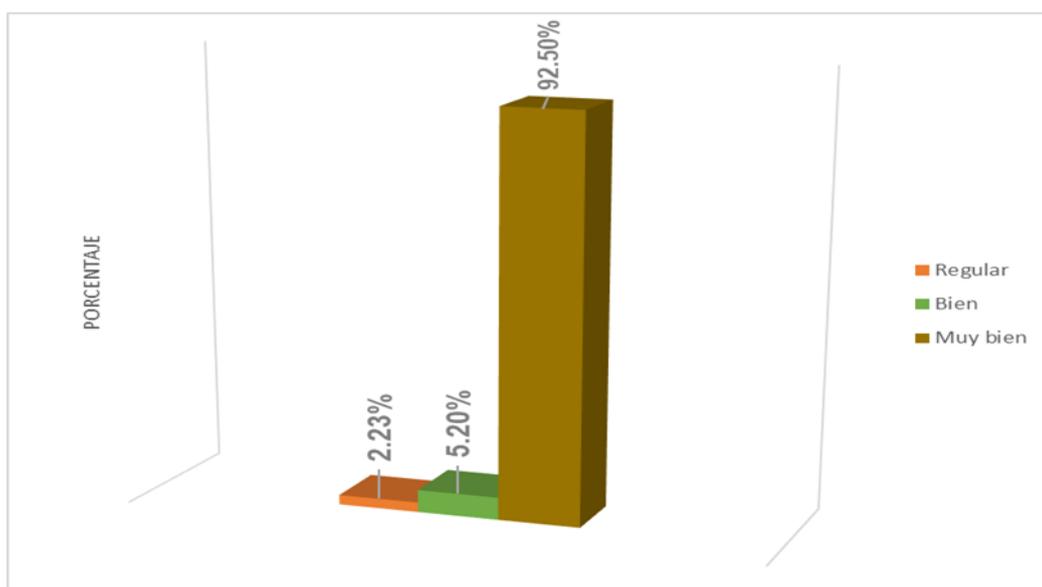


Gráfico 2: ¿Cómo considera Ud., la desinfección del mobiliario de la habitación?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 92.57% de los encuestados consideran muy bien la desinfección del mobiliario de la habitación, mientras que un 5,20% dijo que está bien, y un 2.23% mencionó que es regular.

Tabla 5: ¿Cómo considera Ud., la desinfección de equipamientos y superficies de su habitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	1,1	1,1	1,1
	Bien	21	7,8	7,8	8,9
	Muy bien	245	91,1	91,1	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

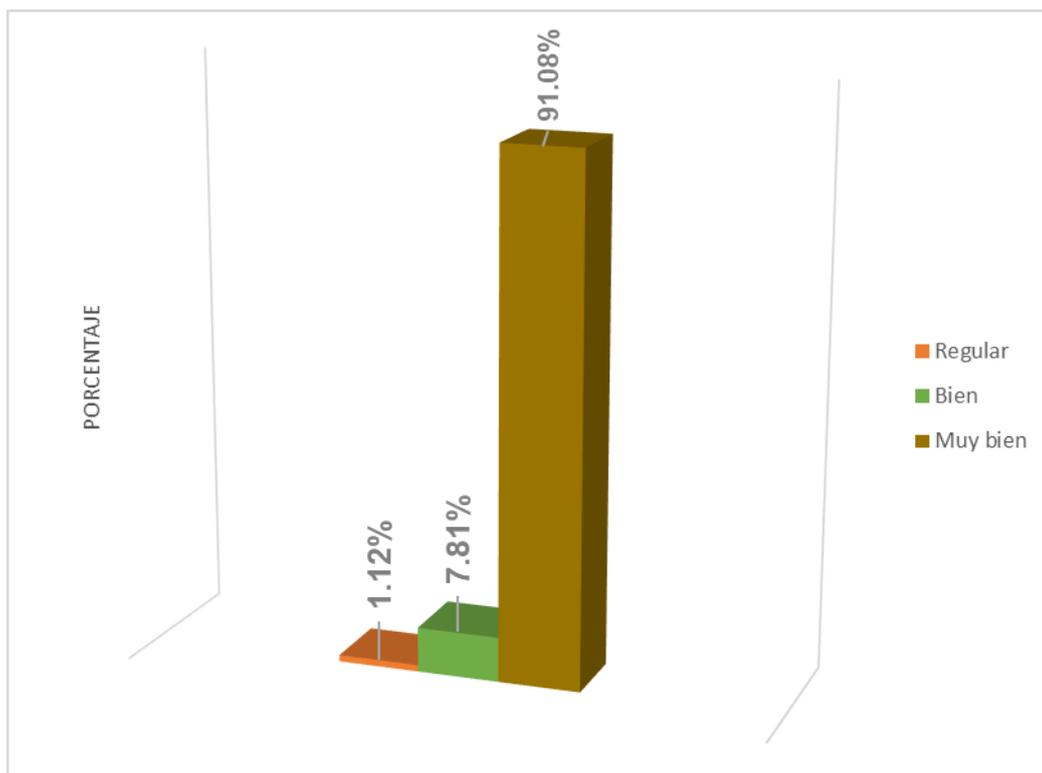


Gráfico 3: ¿Cómo considera Ud., la desinfección de equipamientos y superficies de su habitación?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 91,08% de los encuestados consideran muy bien la desinfección de equipamientos y superficies de su habitación, mientras que un 7,81% dijo que está bien, y un 1,12% mencionó que es regular.

Tabla 6: ¿Cómo considera Ud., la ubicación del mobiliario y equipamiento para su uso?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bien	20	7,4	7,4	7,4
Muy bien	249	92,6	92,6	100,0
Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

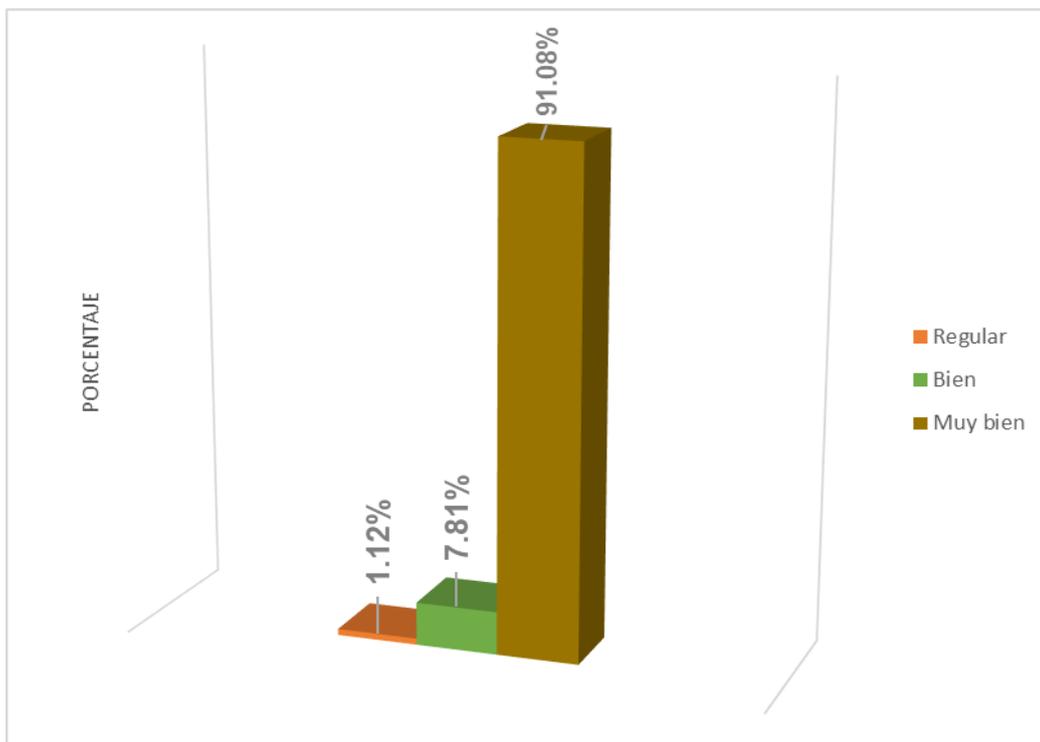


Gráfico 4: ¿Cómo considera Ud., la ubicación del mobiliario y equipamiento para su uso?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 92,57% de los encuestados consideran muy bien la ubicación del mobiliario y equipamiento para su uso, mientras que un 7,43% dijo que está bien.

Tabla 7: ¿Cómo considera Ud., la disposición del el equipo médico que se utiliza para su atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bien	7	2,6	2,6	2,6
	Muy bien	262	97,4	97,4	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019).

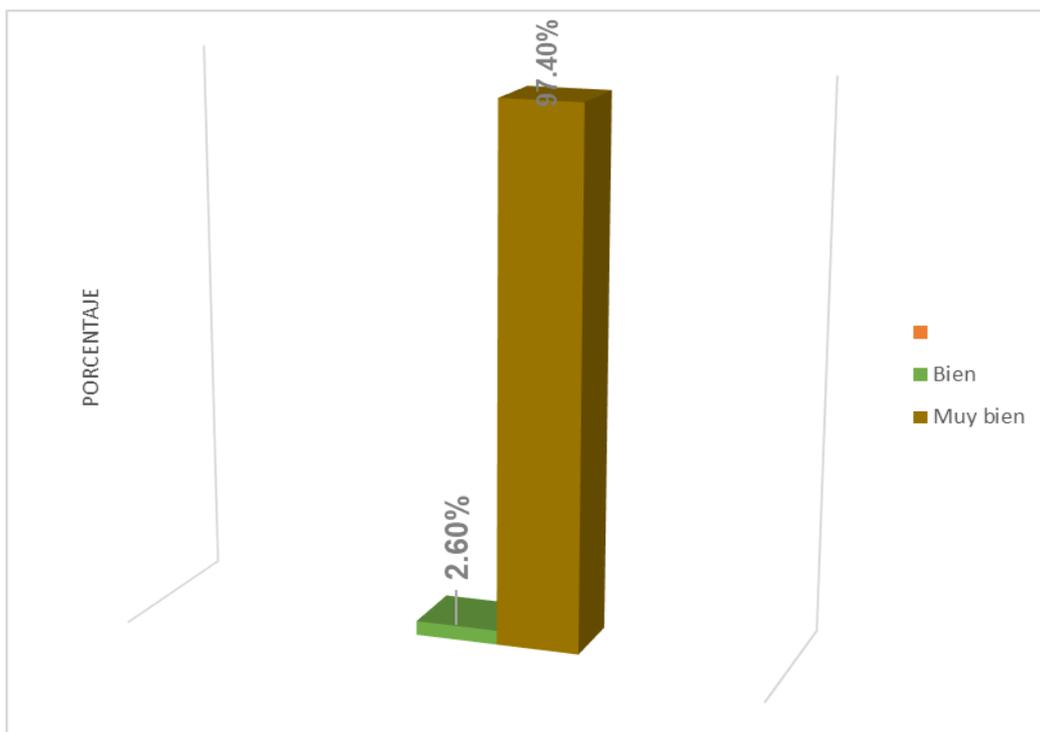


Gráfico 5: ¿Cómo considera Ud., la disposición del equipo médico que se utiliza para su atención?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 97,40% de los encuestados consideran muy bien la disposición del equipo médico que se utiliza para su atención, mientras que un 2,60% dijo que está bien.

Tabla 8: ¿Cómo considera Ud., los útiles de aseo personal que se le proveen?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	9	3,3	3,3	3,3
	Bien	5	1,9	1,9	5,2
	Muy bien	255	94,8	94,8	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

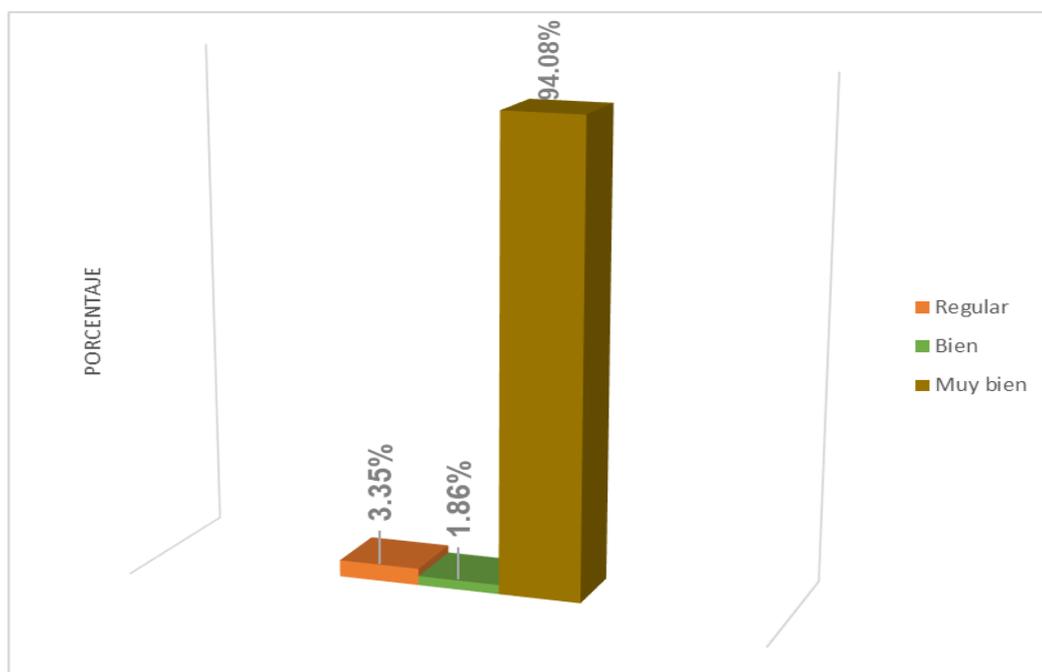


Gráfico 6: ¿Cómo considera Ud., los útiles de aseo personal que se le proveen?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 94,08% de los encuestados consideran muy bien los útiles de aseo personal que se le proveen, mientras que un 1,86% dijo que está bien, y un 3,35% mencionó que es regular.

Tabla 9: ¿Cómo considera Ud., la calidad y limpieza de la ropa de cama y baño suministrada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bien	3	1,1	1,1	1,1
	Muy bien	266	98,9	98,9	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

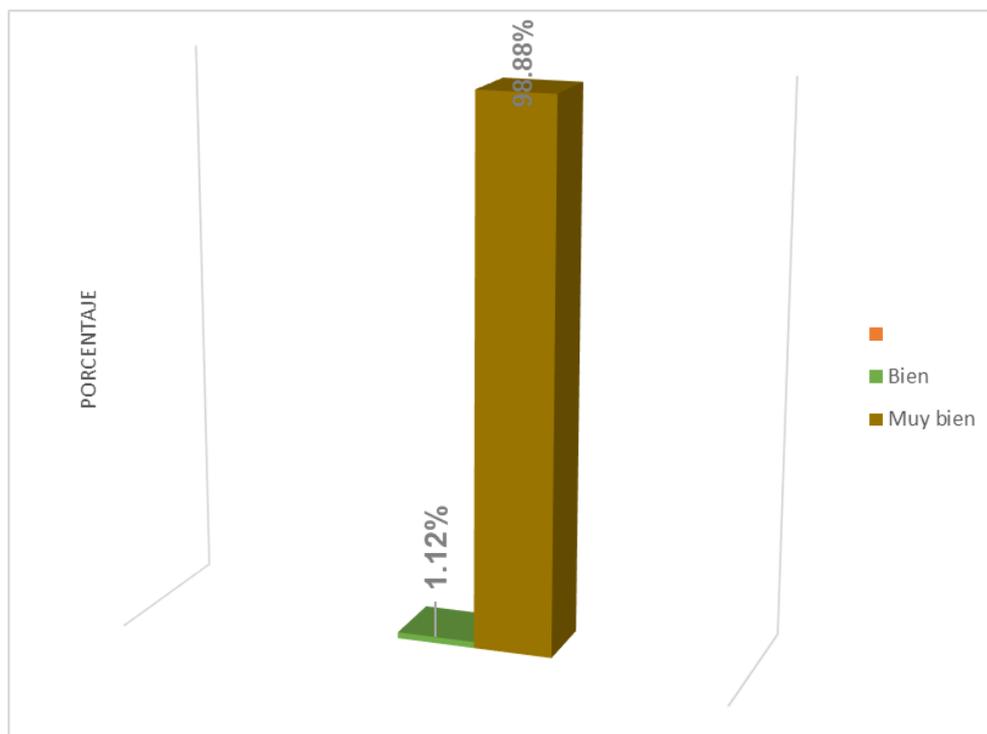


Gráfico 7: ¿Cómo considera Ud., la calidad y limpieza de la ropa de cama y baño suministrada?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 98,88% de los encuestados consideran muy bien la calidad y limpieza de la ropa de cama y baño suministrada, mientras que un 1,12% dijo que está bien.

Tabla 10: ¿Cómo considera Ud., la ubicación de las habitaciones, respecto al edificio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	2,2	2,2	2,2
	Bien	7	2,6	2,6	4,8
	Muy bien	256	95,2	95,2	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

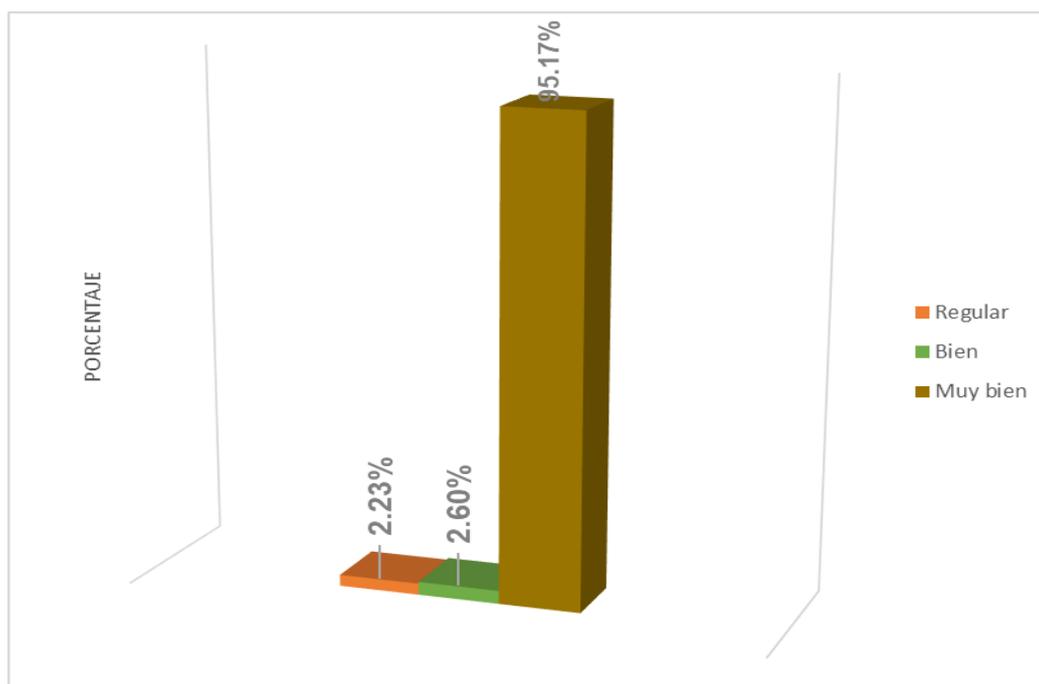


Gráfico 8: ¿Cómo considera Ud., la ubicación de las habitaciones, respecto al edificio?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 95,17% de los encuestados consideran muy bien la ubicación de las habitaciones, respecto al edificio, mientras que un 2,60% dijo que está bien, y un 2,23% mencionó que es regular.

Tabla 11: ¿Cómo considera Ud., la disposición del equipamiento de la habitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	1,9	1,9	1,9
	Bien	19	7,1	7,1	8,9
	Muy bien	245	91,1	91,1	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

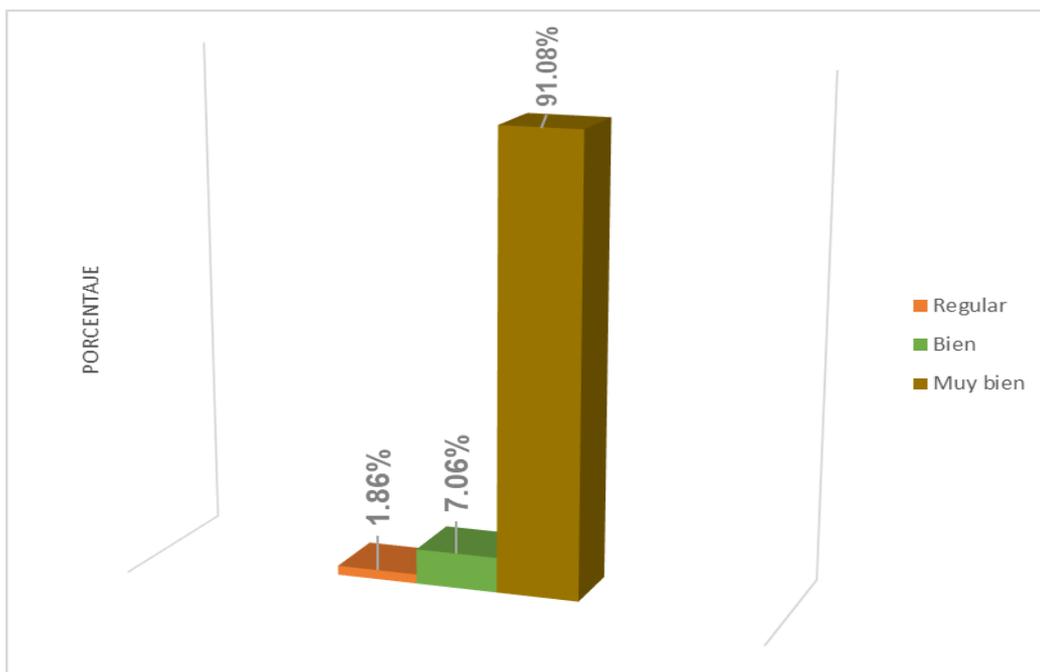


Gráfico 9: ¿Cómo considera Ud., la disposición del equipamiento de la habitación?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 91,08% de los encuestados consideran muy bien la disposición del equipamiento de la habitación, mientras que un 7,06% dijo que está bien, y un 1,86% mencionó que es regular.

Tabla 12: ¿Cómo considera Ud., la decoración interna y externa de las habitaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	12	4,5	4,5	4,5
	Bien	9	3,3	3,3	7,8
	Muy bien	248	92,2	92,2	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

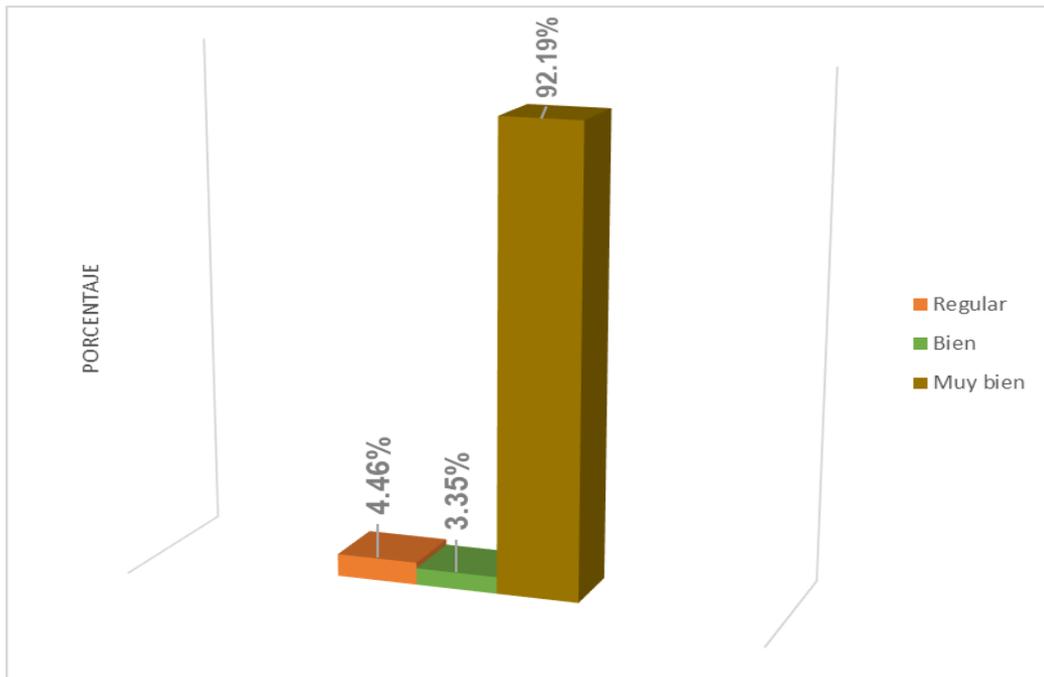


Gráfico 10: ¿Cómo considera Ud., la decoración interna y externa de las habitaciones?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 92,19% de los encuestados consideran muy bien la decoración interna y externa de las habitaciones, mientras que un 3,35% dijo que está bien, y un 4,46% mencionó que es regular.

Tabla 13: ¿Cómo considera Ud., la empatía del personal de *housekeeping* con el paciente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy bien	269	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 11: ¿Cómo considera Ud., la empatía del personal de *housekeeping* con el paciente?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 100,00% de los encuestados consideran muy bien la empatía del personal de *housekeeping* con el paciente.

Tabla 14: En su opinión, ¿cómo considera Ud., la certeza del servicio de *housekeeping* respecto a la atención de los pacientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy bien	269	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

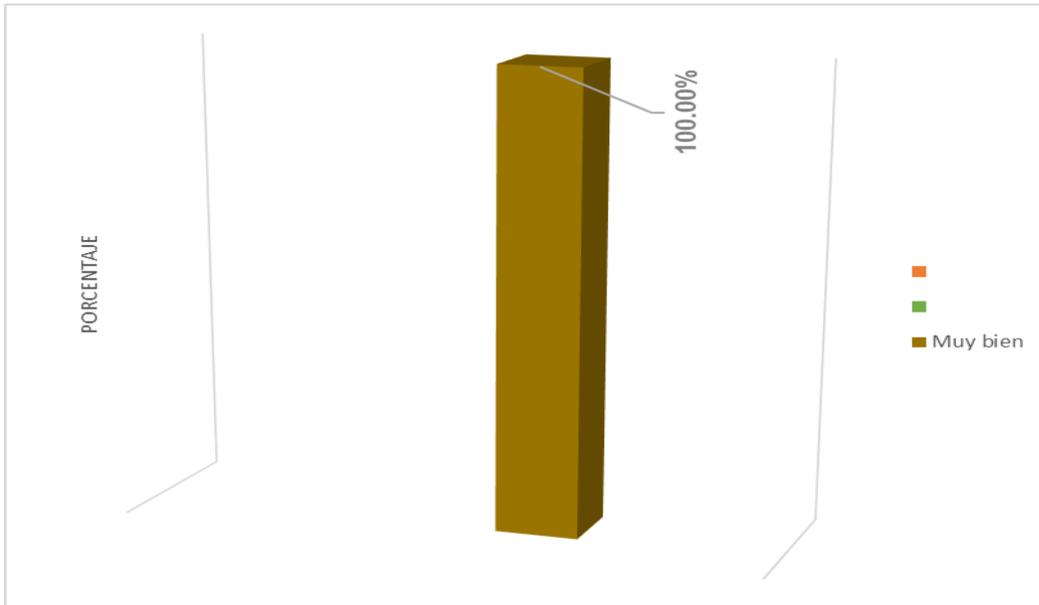


Gráfico 12: En su opinión, ¿cómo considera Ud., la certeza del servicio de *housekeeping* respecto a la atención de los pacientes?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 100,00% de los encuestados consideran muy bien la certeza del servicio de *housekeeping* respecto a la atención de los pacientes.

Tabla 15: ¿Cómo considera Ud., la imagen que proyecta el personal que brinda el servicio de limpieza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bien	3	1,1	1,1	1,1
	Muy bien	266	98,9	98,9	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

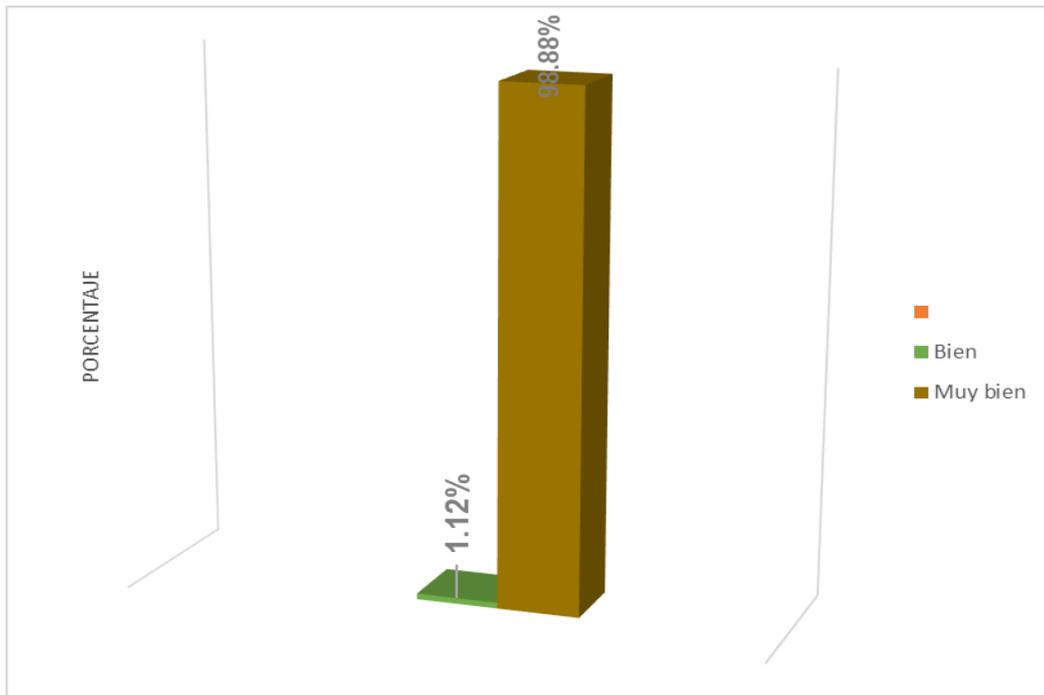


Gráfico 13: ¿Cómo considera Ud., la imagen que proyecta el personal que brinda el servicio de limpieza?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 98,88% de los encuestados consideran muy bien la imagen que proyecta el personal que brinda el servicio de limpieza, mientras que un 1,12% dijo que está bien.

Tabla 16: ¿Considera Ud., que el equipamiento de la habitación es...?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	1,1	1,1	1,1
	Bien	11	4,1	4,1	5,2
	Muy bien	255	94,8	94,8	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

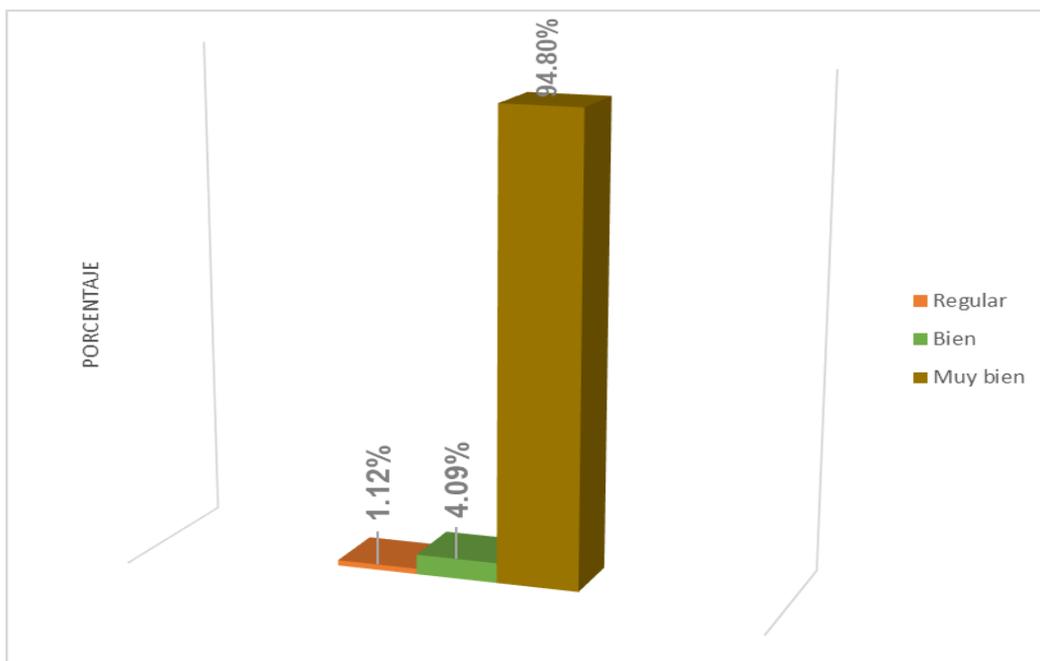


Gráfico 14: ¿Considera Ud., que el equipamiento de la habitación es...?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 94,80% de los encuestados consideran muy bien el equipamiento de la habitación, mientras que un 4,09% dijo que está bien y un 1,12% mencionó que es regular.

Tabla 17: ¿Cómo considera Ud., el aseo y la limpieza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	11	4,1	4,1	4,1
	Bien	10	3,7	3,7	7,8
	Muy bien	248	92,2	92,2	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

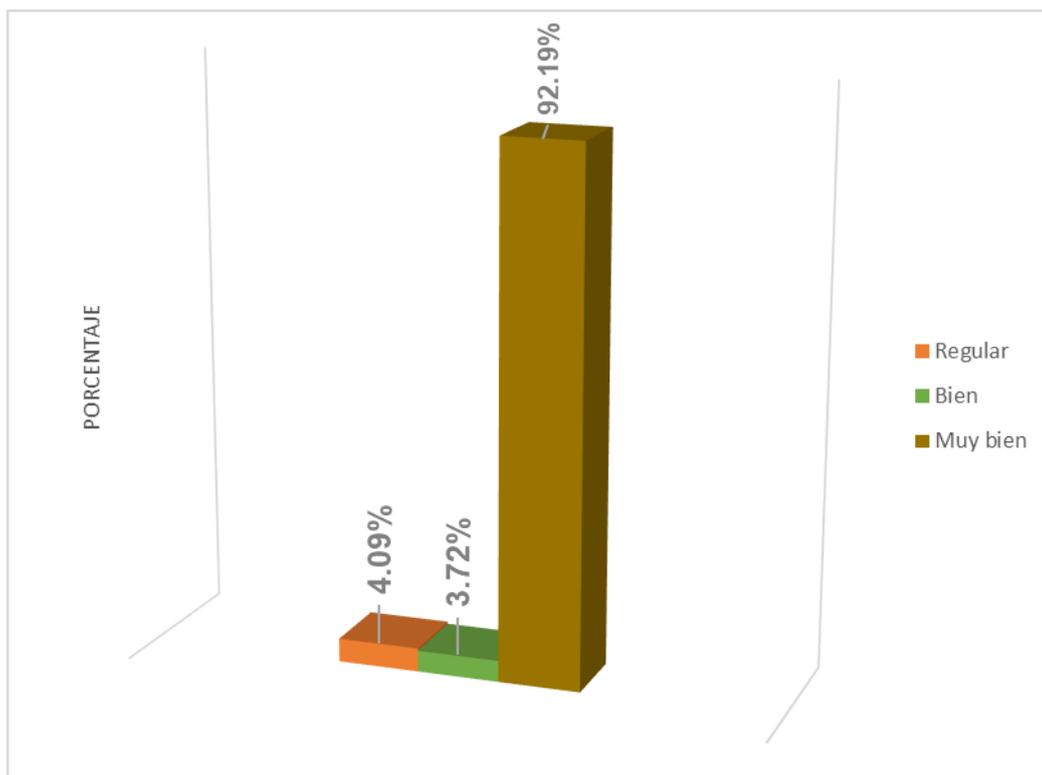


Gráfico 15: ¿Cómo considera Ud., el aseo y la limpieza?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 92,19% de los encuestados consideran muy bien el aseo y la limpieza, mientras que un 3,72% dijo que está bien y un 4,09% mencionó que es regular.

Tabla 18: ¿Cómo considera Ud., el aseo del personal que atiende a los pacientes en su estadía en la clínica?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy bien	269	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

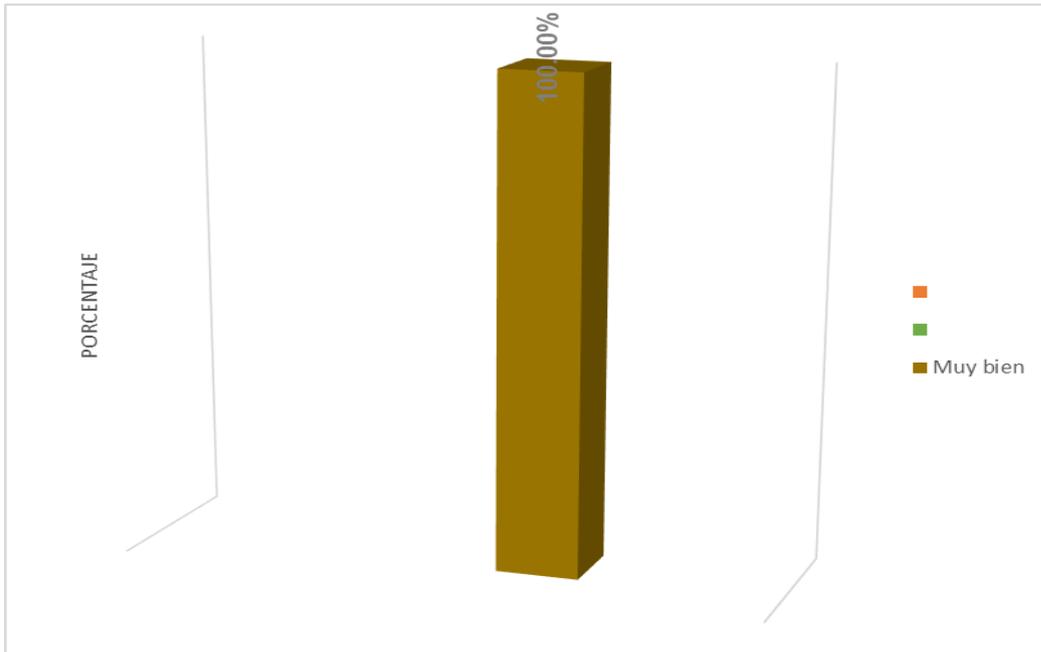


Gráfico 16: ¿Cómo considera Ud., el aseo del personal que atiende a los pacientes en su estadía en la clínica?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 100,00% de los encuestados consideran muy bien el aseo del personal que atiende en la clínica.

Tabla 19: ¿Cómo considera Ud., la indumentaria del personal y los pacientes en la clínica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bien	6	2,2	2,2	2,2
	Muy bien	263	97,8	97,8	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

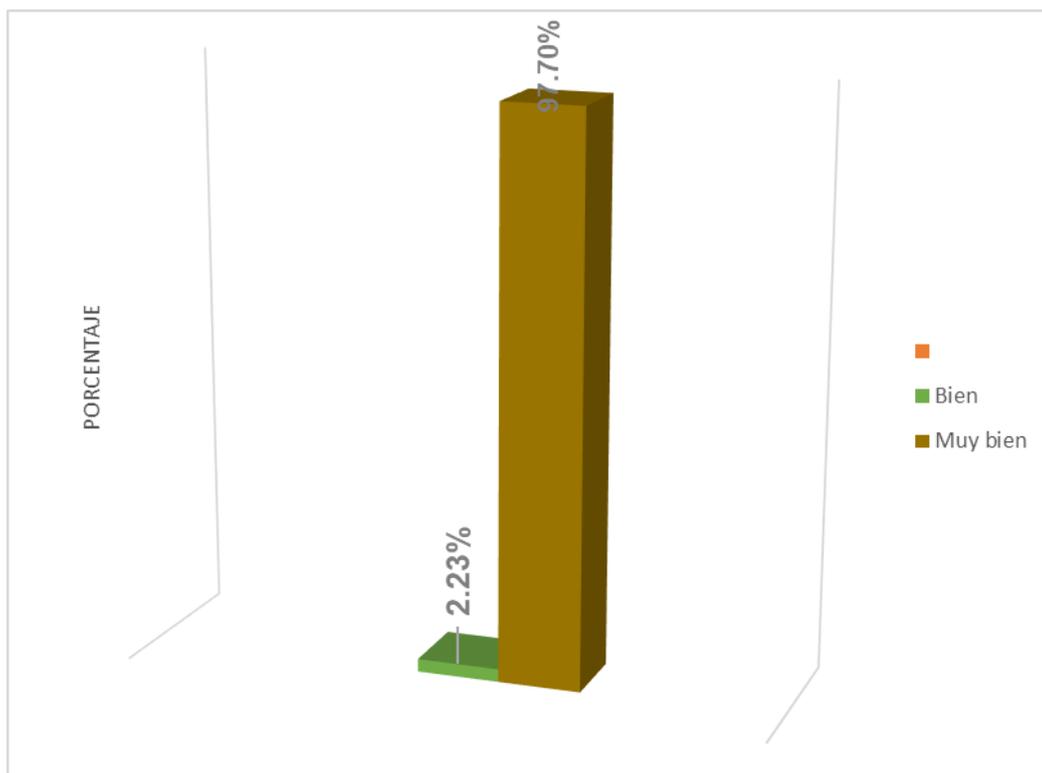


Gráfico 17: ¿Cómo considera Ud., la indumentaria del personal y los pacientes en la clínica?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 97,7% de los encuestados consideran muy bien la indumentaria del personal y los pacientes en la clínica, mientras que un 2,23% dijo que está bien.

Tabla 20: ¿Cómo considera Ud., la confiabilidad del servicio en general, respecto al sincero interés por ayuda y resolución de sus solicitudes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bien	5	1,9	1,9	1,9
	Muy bien	264	98,1	98,1	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

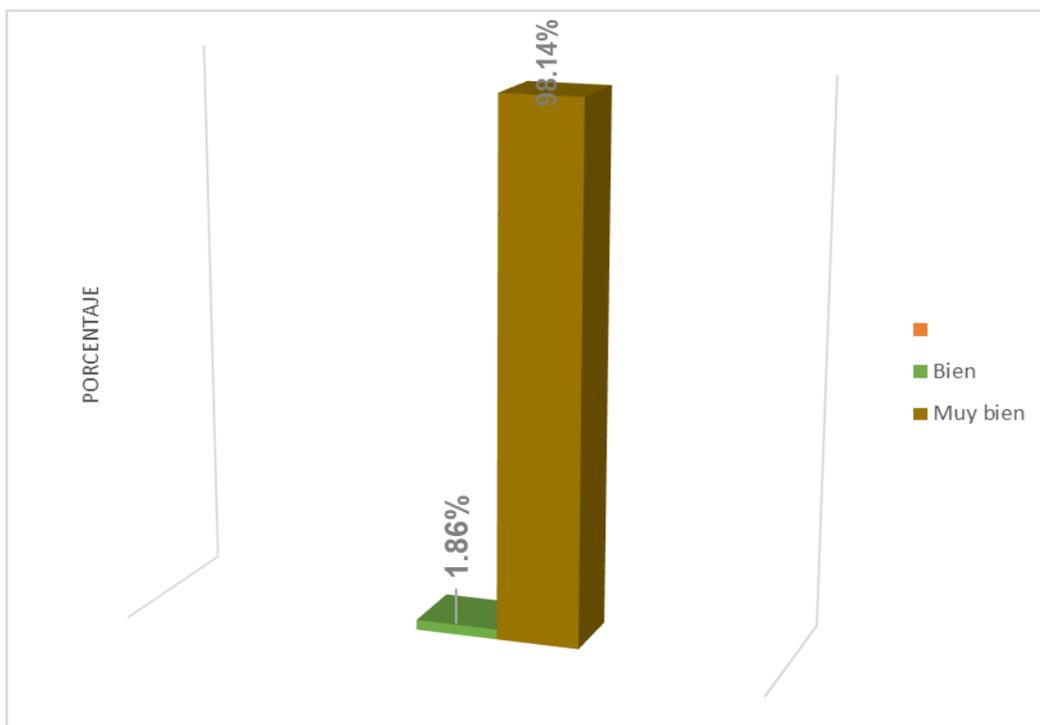


Gráfico 18: ¿Cómo considera Ud., la confiabilidad del servicio en general, respecto al sincero interés por ayuda y resolución de sus solicitudes?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 98,14% de los encuestados consideran muy bien la confiabilidad del servicio en general, respecto al sincero interés por ayuda y resolución de sus solicitudes, mientras que un 1,86% dijo que está bien.

Tabla N° 21

Tabla 21: ¿Cómo Ud., valora los procesos de atención y servicio de *housekeeping*?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bien	5	1,9	1,9	1,9
	Muy bien	264	98,1	98,1	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

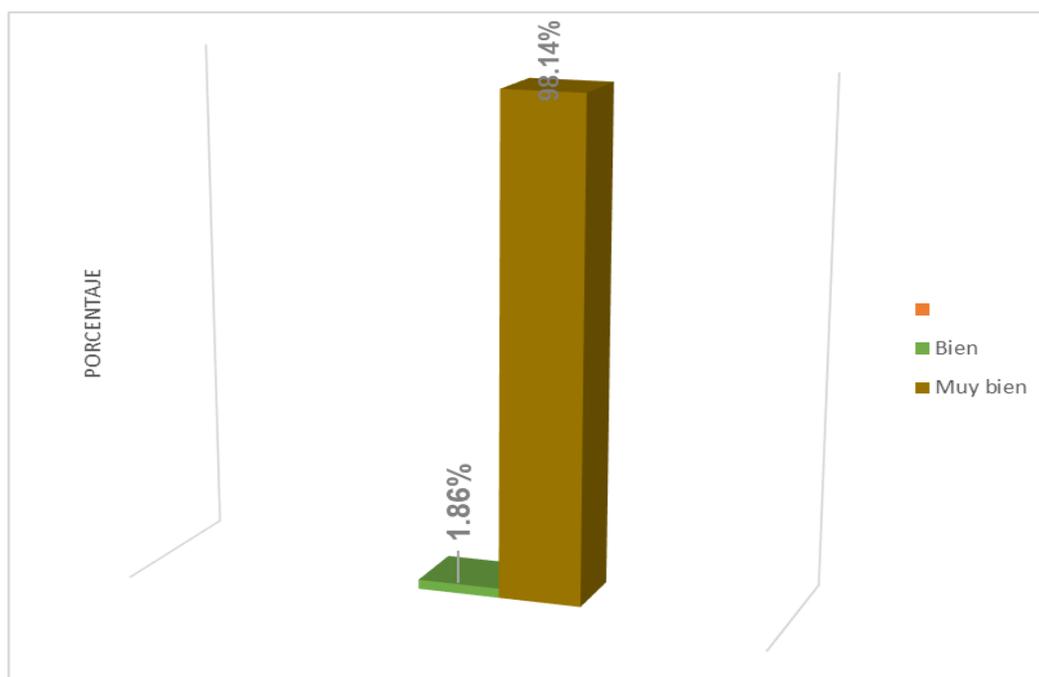


Gráfico 19: ¿Cómo Ud., valora los procesos de atención y servicio de *housekeeping*?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 98,14% de los encuestados consideran muy bien los procesos de atención y servicio de *housekeeping*, mientras que un 1,86% dijo que está bien.

Tabla 22: ¿Cómo considera Ud., la satisfacción de sus expectativas del servicio de *housekeeping*?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bien	23	8,6	8,6	8,6
Válido Muy bien	246	91,4	91,4	100,0
Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

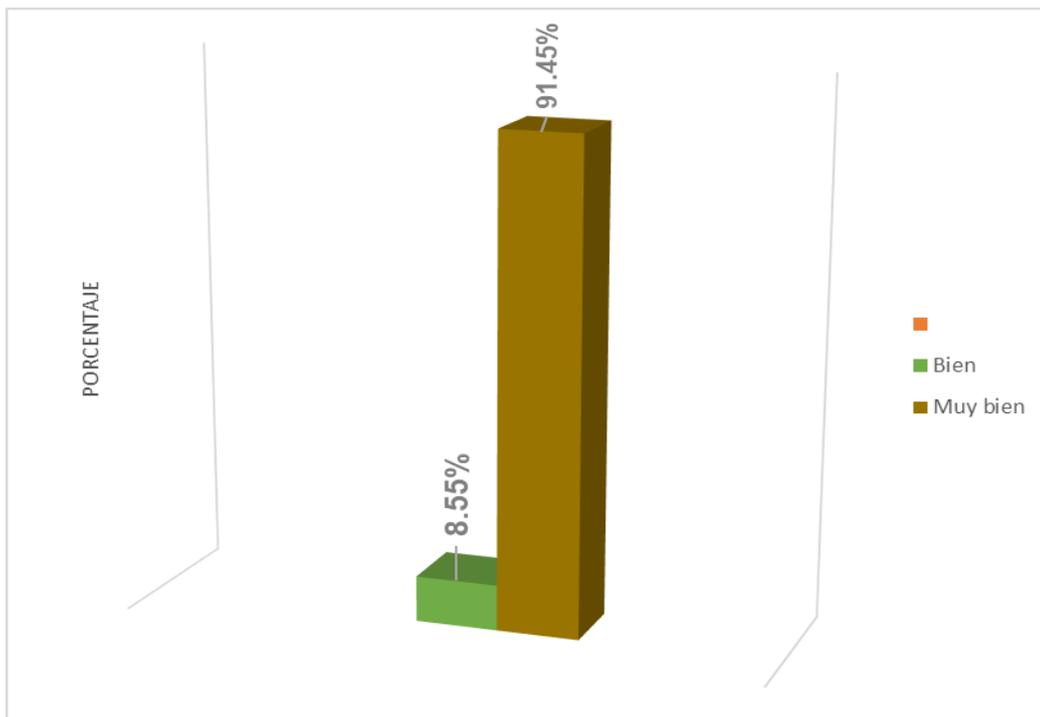


Gráfico 20: ¿Cómo considera Ud., la satisfacción de sus expectativas del servicio de *housekeeping*?

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados muestran que el 91,45% de los encuestados consideran muy bien la satisfacción de sus expectativas del servicio de *housekeeping*, mientras que un 8,55% dijo que está bien.

Prueba de hipótesis

Hipótesis General: El servicio de *housekeeping* en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma se relaciona con el bienestar del paciente – 2018

Tabla 23: Correlación de la hipótesis general

Servicio <i>housekeeping</i>	Bienestar
---------------------------------	-----------

Rho de Spearman	Servicio <i>housekeeping</i>	Coeficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	269	269
Bienestar		Coeficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	269	269

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla N°23, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Spearman $r = 0,609$ lo que indica que existe una alta relación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe una alta relación significativa positiva entre el servicio de *housekeeping* en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma.

Hipótesis Específica 1:

La limpieza de las habitaciones se relaciona con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma.

Tabla 24: Correlación de la hipótesis específica 1

		Limpieza	Bienestar
Rho de Spearman	Limpieza	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
			,650**
			,000

	N	269	269
Bienestar	Coeficiente de correlación	,650**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	269	269

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla N°24 presentamos el coeficiente de correlación lineal de Spearman $r = 0,650$ lo que indica que existe una alta relación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe una alta relación significativa positiva entre la limpieza de las habitaciones y el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma.

Hipótesis Específica 2: Los suministros de las habitaciones se relacionan con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma.

Tabla 25: Correlación de la hipótesis específica 2

		Suministros	Bienestar
Rho de Spearman	Suministros	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,708
		N	.
			,077
		N	269
			269

Bienestar	Coeficiente de correlación	,708	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	269	269

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla N°25 presentamos el coeficiente de correlación lineal de Spearman $r = 0,708$ lo que indica que existe una alta relación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe una alta relación significativa positiva entre los suministros de las habitaciones y el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma.

Hipótesis Específica 3: La Organización de habitaciones se relaciona con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma.

Tabla 26: Correlación de la hipótesis específica 3

		Organización de habitaciones	Bienestar
Rho de	Organización_d	Coeficiente de correlación	1,000
			,604**

Spearman	e_habitaciones	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	269	269
Bienestar		Coeficiente de correlación	,604**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	269	269

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla N°26 presentamos el coeficiente de correlación lineal de Spearman $r = 0,604$ lo que indica que existe una alta relación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe una alta relación significativa positiva entre la organización de habitaciones y el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma.

CAPITULO V:

DISCUSION

La presente investigación, se realizó a partir del estudio de los antecedentes y las bases teóricas de las variables con la finalidad de probar la relación estudiada en la presente investigación.

De acuerdo al trabajo de investigación, con el estudio realizado se demostrara la similitud entre los antecedentes y las bases teóricas recopiladas.

La investigación realizada por Assman (2015), titulado La Hospitalidad en los servicios de Salud de Calidad para la Tercera Edad, nos dice que la hotelería puede enfocarse en otros ámbitos como la salud, refiere esta actividad se aplica en ambos, hoteles y hospitales, procurando el bienestar a el huésped o paciente.

Con el análisis del estudio la hipótesis general coincide con el autor en la importancia de la implementación de la actividad hotelera en los hospitales y ello se demuestra en el resultado por la alta relación significativa del servicio hotelero brindado en los centros hospitalarios.

García (2007) en el estudio Validación de un modelo para medir la calidad asistencial en los hospitales, indica en los resultados de la investigación, que el confort y la calidad hotelera, están relacionados dentro de los servicios de salud.

En la primera hipótesis el resultado determina la relación positiva que existe, entre el presente estudio y lo propuesto por el autor en ambos casos se resalta que la calidad es el resultado, de los procesos realizados por el servicio hotelero siendo el más importante la limpieza.

Para Urquiza (2005), en su estudio *Hotelería Hospitalaria en maternidades*, obtuvo en sus resultados que los servicios de hotelería contribuyen a mejorar la recuperación de los pacientes durante su internación.

En el análisis de la segunda hipótesis afirma la relación significativa y positiva entre la participación de la hotelería en el centro hospitalario permitiendo la evolución favorable del paciente.

Esta relación implica que el servicio prestado en las habitaciones, este correctamente suministrado, formando parte de la conformación del espacio complementando la atención.

Para Magri y Minatta (2012), en su tesis *Adaptación de conceptos de hotelería hospitalaria a Casa de Mayores*, analizan los servicios prestados con un enfoque de hotelería hospitalaria, propone mejoras en la calidad de los mismos. Sostienen también que el área de salud es un sitio amplio e interesante para investigar, resaltando la importancia que tienen las personas que solicitan un servicio con expectativas de mejorar su bienestar y calidad de vida.

La relación entre la propuesta de los autores y el estudio de la tercera hipótesis, concluyen una relación significativa, brindando en el servicio una adecuada organización de las habitaciones que procuran el bienestar del paciente.

Para el autor Malagón Londoño, señala en su texto que los centros hospitalarios procuran elevar constantemente la calidad de la atención, en el aspecto médico y de enfermería, considera importante brindar la máxima atención al paciente, bajo los parámetros precisos de la seguridad y la comodidad.

La investigación presentada concuerda respecto a la importancia de la atención que *housekeeping* brinda, siendo el área que en el centro hospitalario proporciona la seguridad y la comodidad, reforzando el servicio médico y asistencial.

Para Barragán del Rio, en su texto define al departamento de *housekeeping* como el área encargada de controlar el servicio, en cuanto a limpieza, suministros y las partes que conforman esta área. Con el fin de disponer de las habitaciones en el momento preciso.

Este servicio forma parte de la actividad hotelera que viene implementándose dentro de los centros hospitalarios.

El estudio concuerda con el autor en cuanto al concepto de *housekeeping*, área que forma parte del servicio hotelero. Por otro lado existe la participación hotelera dentro del sector salud, que se viene trabajando dentro de los centros hospitalarios, cuyo efecto está en el cuidado y la gestión de la limpieza de las habitaciones y de los espacios que se encuentran fuera de estos ambientes.

Moya sostiene que un hospital se define como un establecimiento de salud con camas para alojar a personas que padecen enfermedades y recibir una atención médica completa. Bajo esta premisa en los resultados del estudio como se mencionó ya, el área de *housekeeping* como especialista en gestión de limpieza y habitaciones, se hace mención que redundante en el texto pues la cama es elemento clave dentro de un alojamiento, siendo en el caso particular de estudio la clínica Ricardo Palma, a ello se le suma el tratamiento, rehabilitación o atención que permita el restablecimiento de la salud.

La investigación resulta ser pertinente ya que se define la alta relación significativa también del servicio de *housekeeping* en el bienestar del paciente, aportando por la labor que ejecuta en la recuperación al brindar una atención permanente por asistir a las necesidades de suministros, equipamiento, organización e higiene correcta de las habitaciones.

CONCLUSIONES

En relación al objetivo general planteado en la presente investigación: Identificar

el nivel de relación entre el servicio de habitaciones de *housekeeping* y el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma, se determinó en el estudio que existe una relación entre ambas variables. Es decir, la implementación del servicio hotelero dentro del cual se encuentra el departamento de *housekeeping*, procura el bienestar al paciente aportando de manera positiva, durante su estadía, favoreciendo su recuperación.

Respecto al objetivo: La limpieza de las habitaciones se relaciona con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma, se concluye que la relación es significativa. La limpieza de las habitaciones en el centro hospitalario es de vital importancia, garantizando la seguridad de un espacio higiénico, que pueda beneficiar su salud.

Para el objetivo, los suministros de las habitaciones se relacionan con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma, se concluye que existe dicha relación, considerando que los suministros son para uso de los pacientes. Estos suministros son provistos por el área de *housekeeping* en las habitaciones, brindando también la comodidad, la percepción del paciente es el sentir este servicio, como si pernoctara en un hotel.

En el objetivo, la organización de habitaciones se relaciona con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma, concluye en que la relación es positiva. La habitación cuenta con el equipamiento que le permite al paciente el confort. Le procura un ambiente, donde además de recibir un tratamiento, puede descansar y tener una estadía agradable también.

Concluimos entonces que desde que la actividad hotelera está presente en la actividad hospitalaria, el paciente además de tener el tratamiento una vez

diagnosticado, recibe también el servicio de *housekeeping* cuyo fin es de brindar limpieza, al instaurar los procesos de higiene de la habitación, la suministración de artículos para el uso del paciente, y al mismo tiempo se encarga de la correcta operatividad del espacio.

Los profesionales hoteleros se encuentran constantemente ante nuevos retos, propios por la exigencia del mercado, de la empresa y la del cliente, siendo el mayor reto satisfacerlo, *housekeeping* es una de las primeras áreas dentro del servicio hotelero implementado dentro del centro hospitalario, considerando que las habitaciones permiten el pernocte al huésped y la estadía al paciente, y siendo las que ocupan el mayor espacio del edificio, deben de contar con los aspectos que cumplen en resumen su correcto funcionamiento y operación, como son: limpieza, suministros y mantenimiento.

RECOMENDACIONES

Para el desarrollo del tema de investigación, los resultados confirmaron las hipótesis, trabajadas a lo largo del estudio. El tema propuesto en la presente tesis, deja un precedente importante, esto se debe a que en la búsqueda y el desarrollo de la tesis se encontró que se aplica la hotelería hospitalaria, en la clínica Ricardo Palma. El área que funciona dentro del servicio hotelero prestado es el área de *housekeeping*, donde se realizan tareas relacionadas a la gestión del alojamiento, dentro del sector salud, teniendo como actividad principal la limpieza, la correcta presentación y conservación de los espacios, para uso de pacientes y al mismo tiempo la de sus familiares, que están presentes durante y en la evolución favorable de la salud del paciente.

Con la realidad identificada, las recomendaciones serían dinamizar el área de *housekeeping*, ampliando la participación del área en las distintas empresas que brindan alojamiento, en las instituciones que preparan a profesionales hoteleros, con el objetivo de ampliar el campo de desarrollo profesional.

Las tareas ejecutadas por *housekeeping* en la clínica, están relacionadas a la planeación, gestión y control resaltando el valor de la actividad.

Otra de las recomendaciones es poder también tomar el modelo hospitalario para aplicarlo al modelo hotelero, que brinda el cuidado, limpieza y conservación en las habitaciones y los espacios dedicados para uso de clientes en un establecimiento de hospedaje, desarrollando protocolos relacionados a la comodidad del huésped, al mismo tiempo proporcionado un trabajo seguro a los colaboradores que realizan labores netamente operativas, considerando que son quienes producen el producto principal del alojamiento, la habitación, procurando un lugar saludable, cómodo, seguro y brindando la experiencia que supere la satisfacción esperada

por el usuario del alojamiento, cuyo resultado también es ofrecer o desarrollar un estado de bienestar.

Para el desarrollo de esta labor se recomienda, por ser importante, contar con habilidades duras, que permitirán el eficaz desempeño del puesto, en el centro hospitalario.

Es recomendable también se amplíe el estudio, puesto que puede conllevar a realizar investigación desde la perspectiva del turismo y la hotelería, vinculadas a los servicios hospitalarios por ser atendidos por profesionales hoteleros,.

Además del paciente está el acompañante que lo asiste al ingreso del nosocomio y es quien está pendiente en primera instancia de la limpieza, orden, decoración, trato entre otros factores que en la carrera hotelera nos es permitido abordar.

FUENTES DE INFORMACION

Bibliográficas

- Álvarez, H. F. (2013). *Gerencia de Hospitales e instituciones de salud*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Baez Casillas, S. (2009). *Hotelería*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Barragan del Rio, I. (2010). *Hotelería*. Mexico: Instituto Poloclínico Nacional.
- Campo Seoane, M. A. (2011). *Mi visión de la Gestión Hotelera*. España: Bubok Publishing.
- Gallego, J. F. (2002). *Gestión de hoteles una nueva visión*. Madrid: Thomson - Paraninfo.
- Guerrero, D. G. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Hernandez Castillo, C. (2009). *Calidad del Servicio*. Mexico: Trillas.
- Izaguirre, M. (2014). *Gestión y marketing de servicios turísticos y hoteleros (2a. ed.)*.
- Jobber, D., & Fahy, J. (2007). *Fundamentos de marketing (2a. ed.)*.
- Lamata Cotanda, F. (1998). *Manual de Administración y Gestión Sanitaria*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Malagón - Londoño, G., Ricardo, G. M., & Gabriel, P. L. (2008). *Administración hospitalaria*. Bogota: Medica Panamericana.
- Mestres Soler, J. R. (2005). *Técnicas de gestión y dirección Hotelera*. Barcelona: Ediciones Gestion 2000.
- Moya de Madrigal, L. (2002). *Introducción a la estadística de la salud*. San Jose: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Olmo Garre, M. J. (2005). *Departamento de Gobernanta de hotel: Sistemas y procesos*. Madrid: Síntesis.
- S.L., P. V. (2008). *Gestión de hoteles*. Malaga: Vertice.
- Talon, L. G.- P. (2002). *Dirección Hotelera*. Madrid: Síntesis.
- Electrónicas**

Auquilla, Catherine – Copelo, David (2015). Tesis. Recuperado a partir de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21775>

Bermúdez Espinoza, M.V. (2010). Tesis. Recuperado a partir de

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1664>

García, Emilio (2007). Tesis. Recuperado a partir de

<http://minerva.uca.es/publicaciones/asp/docs/tesis/ignaciogarcia.pdf>

Magri, Maria- Minatta, Maria (2015). Tesis. Recuperado a partir de

<http://www.repotur.gov.ar/bitstream/handle/123456789/4598/Tesis%20Final%20Magri%20Minatta%20Baima.pdf?sequence=1>

Urquiza Mariela (2005). Tesis. Recuperado a partir de

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC059944.pdf>

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	SERVICIO DE HOUSEKEEPING EN LAS HABITACIONES DE LA CLINICA RICARDO PALMA Y SU RELACION CON EL BIENESTAR DEL PACIENTE – 2018
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	
AUTOR:	SELENA SARELA VIZCARRA TASSO

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿De qué manera el servicio de housekeeping se relaciona con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma, 2018?	Determinar la relación entre el servicio de habitaciones de housekeeping y el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma, 2018.	El servicio de housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma se relaciona con el bienestar del paciente – 2018	SERVICIO HOUSEKEEPING	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza. - Suministros - Organización de Habitaciones 	-Enfoque: Cuantitativo -Nivel: Correlacional -Tipo: Aplicada -Diseño: No experimental Transversal Correlacional
			BIENESTAR	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio - Comodidad - Satisfacción 	-Unidad de análisis: Pacientes en alta de la Clínica Ricardo Palma

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica	Variables	Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
<ul style="list-style-type: none"> - ¿De qué manera la limpieza de las habitaciones se relaciona con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma? - ¿De qué manera los suministros en las habitaciones se relacionan con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma? - ¿De qué manera el mobiliario en las habitaciones se relacionan con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma? 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre la limpieza de las habitaciones y el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma. - Determinar la relación entre los suministros de las habitaciones y el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma. - Determinar la relación entre el mobiliario en habitaciones y el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma. 	<ul style="list-style-type: none"> - La limpieza de las habitaciones se relaciona con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma. - Los suministros de las habitaciones se relacionan con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma. - La Organización de habitaciones se relaciona con el bienestar del paciente en la Clínica Ricardo Palma. - 	SERVICIO HOUSEKEEPING	<p>Limpieza</p> <p>Indicador1: Higiene Indicador2: Desinfección Indicador3: Orden</p> <p>Suministros</p> <p>Indicador1: Equipo médico Indicador2: Útiles de aseo personal Indicador3: Ropa de cama y de baño</p> <p>Organización de habitaciones</p> <p>Indicador1: Ubicación Indicador2: Disposición Indicador3: Decoración</p>	<p>-Encuesta de Satisfacción</p>

			BIENESTAR	<p>Servicio</p> <p>Indicador1: Empatía Indicador2: Fiabilidad Indicador3: Imagen</p> <p>Comodidad</p> <p>Indicador1: Equipamiento Indicador2: Aseo Indicador3: Indumentaria :</p> <p>Satisfacción</p> <p>Indicador1: Confiabilidad Indicador2: Valor percibido Indicador3: Expectativas</p>	-Encuesta de Satisfacción
--	--	--	------------------	--	---------------------------

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable: SERVICIO HOUSEKEEPING		
<p>Definición conceptual: Es una palabra inglesa que significa “manejo de la casa”. A la persona responsable del área se la llama <i>housekeeper</i> o ama de llaves. Es el sector responsable de la higiene de las áreas públicas de un hotel, y de las habitaciones. Este encargado de los detalles necesarios, según el tipo de hotel, para brindar el mejor servicio a los huéspedes y que logren sentirse como en su hogar. El buen manejo del área influye en la opinión que el cliente se va a llevar del hotel ya que es su habitación el lugar en donde va a necesitar más comodidad e higiene, y también en el resto de las áreas del hotel ya que hacen a la imagen de este. No importa la categoría que tenga un establecimiento, todos los hoteles necesitan tener personal encargado de la limpieza.</p> <p>Con respecto al <i>housekeeping</i>, Torres (2004) lo define como el área encargada de la completa dirección y organización de todo el departamento y sus empleados, coordinando trabajos de acarreo de equipaje de los pasajeros, distribución y servicio de habitaciones.</p>		
Instrumento: Cuestionario de Satisfacción		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Limpieza.	Indicador1: Higiene	¿Cómo considera Ud., que fueron atendidas sus necesidades de higiene de la habitación?
	Indicador2: Desinfección	¿Cómo considera Ud., la desinfección del mobiliario de la habitación? ¿Cómo considera Ud., la desinfección de equipamientos y superficies de su habitación?
	Indicador3: Orden	¿Cómo considera Ud., la ubicación del mobiliario y equipamiento para su uso?
Suministros	Indicador1: Equipo médico	¿Cómo considera Ud., la disposición del equipo médico que se utiliza para su atención?
	Indicador2: Útiles de aseo personal	¿Cómo considera Ud., los útiles de aseo personal que se le proveen?
	Indicador3: Ropa de cama y de baño	¿Cómo considera Ud., la calidad y limpieza de la ropa de cama y baño suministrada?
Organización de Habitaciones	Indicador1: Ubicación	¿Cómo considera Ud., la ubicación de las habitaciones respecto al edificio?
	Indicador2: Disposición	¿Cómo considera Ud., la disposición del equipamiento en la habitación?
	Indicador3: Decoración	¿Cómo considera Ud., la decoración interna y externa de las habitaciones?

Variable: Bienestar		
<p>Definición conceptual: Es el sentir de una persona al ver satisfechas todas sus necesidades en materia fisiológica y psicológica, en el presente, así como contar con expectativas alentadoras que le sustenten su proyecto de vida. Los anhelos a futuro, y la posibilidad de poderlo realizar en el inmediato, corto y mediano plazo, son de vital importancia en dicho sentir. Desde esta consideración el bienestar social se traduce en la saciedad que experimentan los individuos que componen una comunidad en materia de sus necesidades desde las más vitales, hasta las más superfluas, así como la prospectiva aspiracional y su factibilidad de realización en un lapso admisible. El bienestar, en sus múltiples dimensiones, hace referencia a la satisfacción con la vida, felicidad, desarrollo humano (Keyes, Shmotkin & Ryff, 2002).</p>		
<p>Instrumento: Cuestionario de enseñanza - aprendizaje de estadística</p>		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Servicio	Indicador1: Empatía	¿Cómo considera Ud., la empatía del personal de housekeeping con el paciente?
	Indicador2: Fiabilidad	En su opinión, ¿cómo considera Ud., que el servicio de <i>housekeeping</i> respecto a la atención de los pacientes?
	Indicador3: Imagen	¿Cómo considera Ud., la imagen que proyecta el personal que brinda el servicio de limpieza?
Comodidad	Indicador1: Equipamiento	¿Considera Ud., que el equipamiento de la habitación es.....?
	Indicador2: Aseo	¿Cómo considera Ud., el aseo y la limpieza de los ambientes? ¿Cómo considera Ud., el aseo del personal que atiende a los pacientes en su estadía en la clínica?
	Indicador3: Indumentaria	¿Cómo considera Ud., la indumentaria del personal y los pacientes en la clínica?
Satisfacción	Indicador1: Confiabilidad	¿Cómo considera Ud., la confiabilidad del servicio en general, respecto al sincero interés por ayuda y resolución de sus solicitudes?
	Indicador2: Valor percibido	¿Cómo Ud., valora los procesos de atención y servicio de <i>housekeeping</i> ?
	Indicador3: Expectativas	¿Cómo considera Ud., la satisfacción de sus expectativas del servicio de <i>housekeeping</i> ?

ANEXO 3: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Sexo: M F

Edad:

Lugar:

ITEMS	1	2	3	4	5
1. ¿Cómo considera Ud., que fueron atendidas sus necesidades de higiene de la habitación?	<input type="checkbox"/>				
2. ¿Cómo considera Ud., la desinfección del mobiliario de la habitación?	<input type="checkbox"/>				
3. ¿Cómo considera Ud., la desinfección de equipamientos y superficies de su habitación?	<input type="checkbox"/>				
4. ¿Cómo considera Ud., la ubicación del mobiliario y equipamiento para su uso?	<input type="checkbox"/>				
5. ¿Cómo considera Ud., la disposición del el equipo médico que se utiliza para su atención?	<input type="checkbox"/>				
6. ¿Cómo considera Ud., los útiles de aseo personal que se le proveen?	<input type="checkbox"/>				
7. ¿Cómo considera Ud., la calidad y limpieza de la ropa de cama y baño suministrada?	<input type="checkbox"/>				
8. ¿Cómo considera Ud., la ubicación de las habitaciones, respecto al edificio?	<input type="checkbox"/>				
9. ¿Cómo considera Ud., la disposición del equipamiento de la habitación?	<input type="checkbox"/>				
10. ¿Cómo considera Ud., la decoración interna y externa de las habitaciones?	<input type="checkbox"/>				
11. ¿Cómo considera Ud., la empatía del personal de <i>housekeeping</i> con el paciente?	<input type="checkbox"/>				
12. En su opinión, ¿cómo considera Ud., que el servicio de <i>housekeeping</i> respecto a la atención de los pacientes?	<input type="checkbox"/>				

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 13. ¿Cómo considera Ud., la imagen que proyecta el personal que brinda el servicio de limpieza? | <input type="checkbox"/> |
| 14. ¿Considera Ud., que el equipamiento de la habitación es.....? | <input type="checkbox"/> |
| 15. ¿Cómo considera Ud., el aseo y la limpieza de los ambientes? | <input type="checkbox"/> |
| 16. ¿Cómo considera Ud., el aseo del personal que atiende a los pacientes en su estadía en la clínica? | <input type="checkbox"/> |
| 17. ¿Cómo considera Ud., la indumentaria del personal y los pacientes en la clínica? | <input type="checkbox"/> |
| 18. ¿Cómo considera Ud., la confiabilidad del servicio en general, respecto al sincero interés por ayuda y resolución de sus solicitudes? | <input type="checkbox"/> |
| 19. ¿Cómo Ud., valora los procesos de atención y servicio de <i>housekeeping</i> ? | <input type="checkbox"/> |
| 20. ¿Cómo considera Ud., la satisfacción de sus expectativas del servicio de <i>housekeeping</i> ? | <input type="checkbox"/> |

Considerar:

1=Muy Mal,

2=Mal,

3=Regular,

4=Bien,

5=Muy Bien

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE EXPERTOS



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

Estimado Experto:

Yo, Selena Sarela Vizcarra Tasso, Egresada de la Maestría en Marketing Turístico y Hotelero de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: **“Servicio de Housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente – 2018.”**

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 27 de Noviembre del 2018

Lic. Selena Sarela Vizcarra Tasso

CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

"Servicio de Housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente – 2018."

Variables	Dimensiones	Indicadores
SERVICIO DE HOUSEKEEPING		
Servicio de limpieza de la habitaciones ocupadas y desocupadas, repaso de habitaciones vacías, provee de suministros y comprueba el funcionamiento, labor ejecutada por la camarera, controlada por supervisores, gestionada por Gerente de Ama de llaves, con la finalidad disponerlas en el momento preciso.	Limpieza	Higiene – Aseo Desinfección Orden
	Suministros	Equipos Útiles de aseo personal Ropa de cama y baño Equipo médico de apoyo
	Organización de Habitaciones	Ubicación Disposición Decoración
	BIENESTAR	
Conjunto de cosas necesarias para vivir bien; vida holgada o abastecida de cuanto conduce pasarlo bien y con tranquilidad, es el estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica. (RAE)	Servicio	Empatía Fiabilidad Imagen
	Comodidad	Equipamiento Aseo Indumentaria
	Satisfacción	Confiabilidad Valor percibido Expectativas

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Alemán Germone, Ana Raiz
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Institución donde labora: USMP
- 1.4. Especialidad del validador: Turismo
- 1.5. Título de la investigación: "Servicio de Housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente –

2018."

- 1.6. Autor del Instrumento: Vizcarra Tasso Selena Sarela.

1.7. INSTRUMENTO 1

PERTINENCIA DE LOS ITEMS VARIABLE 1: SERVICIO DE HOUSEKEEPING

INDICADOR DE ESTUDIO	0 - 25	26 - 50	51 - 75	76 - 100	Observaciones
	No pertenece	Probablemente no pertenece	Probablemente si pertenece	Si pertenece	
LIMPIEZA					
• Higiene - aseo				100%	
• Desinfección				100%	
• Orden				100%	
SUMINISTROS					
• Equipos				100%	
• Útiles de aseo personal				100%	
• Ropa de cama y baño				100%	
• Equipo médico de apoyo				100%	

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

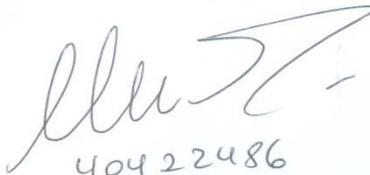
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100%
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100.0%.

Lugar y fecha: Lima, 27 de noviembre de 2018

DNI: 40422486

Teléfono: 985 743 709


40422486

ORGANIZACION DE HABITACIONES					
Ubicación				100%	
Disposición				100%	
Decoración				100%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.


40422486

1.8. INSTRUMENTO 2:

1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS

VARIABLE 2: BIENESTAR

INDICADOR DE ESTUDIO	0 - 25	26 - 50	51 - 75	76 - 100	Observaciones
	No pertenece	Probablemente no pertenece	Probablemente si pertenece	Si pertenece	
BIENESTAR					
SERVICIO				100%	
Empatia				100%	
Fiabilidad				100%	
Imagen				100%	
COMODIDAD					
Equioamiento				100%	
Aseo				100%	
Indumentaria				100%	
ORGANIZACION DE HABITACIONES					
Confiabilidad				100%	
Valor percibido				100%	
Expectativas				100%	

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: CARLOS LA ROSA SANCHEZ ALBITES
- 1.2. Grado Académico: MAGISTER
- 1.3. Institución donde labora: HOTEL CROWNE PLAZA LIMA Y HOLIDAY INN LIMA AIRPORT
- 1.4. Especialidad del validador: ADMINISTRADOR HOTELERO
- 1.5. Título de la investigación: "Servicio de Housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del

paciente – 2018."

- 1.6. Autor del Instrumento: Vizcarra Tasso Selena Sarela.

1.7. INSTRUMENTO 1

PERTINENCIA DE LOS ITEMS
VARIABLE 1: SERVICIO DE HOUSEKEEPING

INDICADOR DE ESTUDIO	0 - 25	26 - 50	51 - 75	76 - 100	Observaciones
	No pertenece	Probablemente no pertenece	Probablemente si pertenece	Si pertenece	
LIMPIEZA				X	
• Higiene - aseo			X		Recomiendo; Procedimiento del aseo

• Desinfección				X	
• Orden				X	
SUMINISTROS				X	
• Equipos				X	
• Útiles de aseo personal				X	Entiendo que son los amenities
• Ropa de cama y baño				X	
• Equipo médico de apoyo				X	
ORGANIZACION DE HABITACIONES				X	
Ubicación				X	
Disposición				X	
Decoración				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Carion
 CARION LA ROSA SANCHEZ A.
 04749 JTB

1.8. INSTRUMENTO 2:

1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS

VARIABLE 2: BIENESTAR

INDICADOR DE ESTUDIO	0 - 25	26 - 50	51 - 75	76 - 100	Observaciones
	No pertenece	Probablemente no pertenece	Probablemente si pertenece	Si pertenece	
BIENESTAR				X	
SERVICIO				X	
Empatia				X	
Fiabilidad				X	
Imagen				X	
COMODIDAD				X	

Equipoamiento				X	
Aseo				X	
Indumentaria				X	
ORGANIZACION DE HABITACIONES				X	
Confiabilidad				X	
Valor percibido				X	
Expectativas				X	

Dna. Ana María
CARRILLO LA ROSA SANCHEZ A.
07749558

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Iju Ireijo Natalia
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Institución donde labora: USNP
- 1.4. Especialidad del validador: TURISMO
- 1.5. Título de la investigación: "Servicio de Housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente – 2018."

1.6. Autor del Instrumento: Vizcarra Tasso Selena Sarela.

1.7. INSTRUMENTO 1

PERTINENCIA DE LOS ITEMS VARIABLE 1: SERVICIO DE HOUSEKEEPING

INDICADOR DE ESTUDIO	0 - 25	26 - 50	51 - 75	76 - 100	Observaciones
	No pertenece	Probablemente no pertenece	Probablemente si pertenece	Si pertenece	
LIMPIEZA					
• Higiene - aseo				X	
• Desinfección				X	

• Orden				X	
SUMINISTROS					
• Equipos				X	
• Útiles de aseo personal				X	
• Ropa de cama y baño				X	
• Equipo médico de apoyo				X	
ORGANIZACION DE HABITACIONES					
Ubicación				X	
Disposición				X	
Decoración				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

1.8. INSTRUMENTO 2:

1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS

VARIABLE 2: BIENESTAR

INDICADOR DE ESTUDIO		0 - 25 No pertenece	26 - 50 Probablemente no pertenece	51 - 75 Probablemente si pertenece	76 - 100 Si pertenece	Observaciones
BIENESTAR						
SERVICIO						
	Empatia			X		
	Fiabilidad			X		
	Imagen			X		
COMODIDAD						
	Equioamiento			X		
	Aseo			X		
	Indumentaria			X		
ORGANIZACION DE HABITACIONES						
	Confiabilidad			X		
	Valor percibido			X		
	Expectativas			X		

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100. %.

Lugar y fecha:

DNI: 10288293

Teléfono: 976302455

Lima, 20 de noviembre de 2018

Señora
Andrea Jesús Lártiga
Gestión Comercial y Marketing
Clínica Ricardo Palma
Presente.-

De mi consideración:

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y presentarle a la licenciada **Selena Sarela Vizcarra Tasso**, egresada del Programa de Maestría en Marketing Turístico y Hotelero, de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres.

La licenciada Selena Vizcarra, se encuentra desarrollando su trabajo de tesis titulado: "SERVICIO DE HOUSEKEEPING EN LAS HABITACIONES DE LA CLÍNICA RICARDO PALMA Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR DEL PACIENTE – 2018", para la obtención del Grado Académico de Maestro. Mucho estimaré, se sirva brindarle las facilidades del caso para el mejor desarrollo de su investigación.

Sin otro particular, y agradeciendo la atención a la presente, me suscribo.

Atentamente,



FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN,
TURISMO Y PSICOLOGÍA

Dr. Johan Leuridan Huys
DECANO



JLH/SZA/
paa

Facultad de C. Comunicación, Turismo y Psicología
Av. Tomás Marsano N° 151 - 242 - 248 - Surquillo
Telf: 513-6300 / 242-5899
Fax: 242-5899
sacad@comunicaciones.usmp.edu.pe
www.comunicaciones.usmp.edu.pe

Sr.
Johan Leuridan Huys
Decano de la Universidad San Martín de Porres
Presente.-

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted, ante todo para saludarlo cordialmente y darle respuesta al pedido presentado para el apoyo a la licenciada Selena Sarela Vizcarra Tasso con el desarrollo de su Tesis.

La Clínica Ricardo Palma le brinda a la licenciada las facilidades del caso para que ella pueda obtener la información correspondiente al estudio que está realizando titulado: "Servicio de housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente-2018" esperando sea este de gran ayuda y pueda alcanzar su objetivo.

Muy atentamente,



Andrea Jesús Lártiga
Jefa de Gestión Comercial y Marketing