



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y  
HOTELERIA

Atención de Hotelería Hospitalaria en la Clínica Anglo Americana del distrito de  
San Isidro y su relación con la gestión de calidad

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERIA

**AUTOR**

Salazar Panta, Yrene Ruth

**ASESOR**

Rojas Rieckhof, María Alejandra

**Lima, 20 de Diciembre 2020**



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y  
HOTELERIA

Atención de Hotelería Hospitalaria en la Clínica Anglo Americana del distrito de  
San Isidro y su relación con la gestión de calidad

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERIA

**AUTOR**

Salazar Panta, Yrene Ruth

**ASESOR**

Rojas Rieckhof, María Alejandra

**Lima, 20 de Diciembre 2020**

## **DEDICATORIA**

*A DIOS*

*Por darme salud, sabiduría y fortaleza para lograr mis sueños, y sobre todo está conmigo a pesar de mis fallas.*

*A mi madre y padre*

*Por apoyarme y preocuparse por mi bienestar.*

*A mi novio*

*Por sus palabras de aliento y apoyo incondicional, siempre está animándome a superarme y a crecer como persona.*



## AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios, por guiar mis pasos y colocar en mis caminos a grandes personas que me apoyaron en tiempos difíciles.

A mi jefe, el Dr. Hugo Siu, por ser mi maestro y apoyarme en mi crecimiento profesional.

A la Clínica Anglo Americana, por darme la oportunidad de trabajar con un gran equipo como la Dirección de Calidad.

A mi asesora la Prof. Maria Alejandra Rojas, por sus consejos y enseñanza.



## RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

Este informe tratara acerca de la organización y funcionamiento del sector de hotelería hospitalaria de la Clínica Anglo Americana del distrito de San Isidro, Esta entidad de salud viene realizando una atención de calidad a los pacientes, no solo en el aspecto médico, si no también cuidando el estado emocional del paciente; Para ello brindan una atención con hospitalidad, a través de un trato amable y empático.

Para la clínica Anglo Americana, estos procesos no son nuevos, porque son similares a una atención de hotelería. Esto se puede evidenciar en la agilidad de trámites con las empresas aseguradoras, coordinaciones con las embajadas o consulados, en caso sea paciente extranjero; asimismo, se preocupan por el apoyo espiritual teniendo la opción de que un representante de la iglesia de su religión los visite y les pueda brindar el confort espiritual que necesitan, en el servicio de maternidad cuentan con habitaciones suites, donde tienen la opción de elegir del menú; y cuando los pacientes son dados de alta, cuentan con el servicio de movilidad para el traslado a su domicilio tanto para ellos como para sus familiares.

El modelo en servicio de hotelería hospitalaria, es importante para brindar un servicio óptimo satisfaciendo las necesidades de los pacientes que ingresan a la clínica por problemas de salud porque requieren un tratamiento médico y que en ocasiones se hospitalizan por largos periodos.

**Palabras clave:** Hotelería Hospitalaria, Hospitalidad, Atención de servicio, Calidad, Satisfacción.

# **HOSPITALITY CARE AT THE ANGLO AMERICAN CLINIC IN THE SAN ISIDRO DISTRICT AND ITS RELATIONSHIP WITH QUALITY MANAGEMENT**

## **ABSTRACT AND KEYWORDS**

This report will work with the organization and operation of the hospital hotel sector at The Anglo Americana Clinic of the San Isidro district. This health entity has been providing Quality care to patients, not only in the medical aspect, but also take care of the emotional state of the patient. For this, they provide hospitality care, through a friendly and empathetic treatment.

For the Anglo American clinic, these processes are not unusual, because they are very similar to a hotels service. This can be evidenced in the flexibility of procedures with insurance companies, coordination with embassies or consulates, in the case of a foreign patient; They also care about spiritual support, having the option of having a representative of the church of their religion visit them and provide them the spiritual comfort they need, in the maternity service they have suite rooms, where they have the option to choose from the menu; and when patients are discharged, they have the mobility service for the transfer of their address for both themselves and their families.

The hospital hotel service model is important to provide an optimal service, satisfying the needs of patients who are admitted to the clinic for health problems because they require medical treatment and who are sometimes hospitalized for long periods.

Keywords: Keywords: Hospitality, Hospitable, Service attention, Quality, Satisfaction.

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO .....	2
DEDICATORIA .....	3
RESUMEN Y PALABRA CLAVE.....	4
ABSTRACT AND KEYWORDS.....	5
INTRODUCCIÓN.....	9
<b>1 CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>11</b>
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN.....	11
1.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO .....	11
1.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO .....	11
1.1.3 ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO .....	12
1.1.4 MISIÓN Y VISIÓN.....	12
<b>2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA.....</b>	<b>12</b>
2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA.....	12
2.2 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS .....	17
<b>3 FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO .....</b>	<b>20</b>
3.1 TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	20
La importancia de la Hotelería Hospitalaria.....	21
Diferencias entre Hotelería y Hospitalaria .....	21
Hospitalidad.....	22
Atención de Servicios .....	22
Calidad .....	23
Satisfacción .....	23
3.2 ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS .....	24
a. Acciones .....	24
b. Metodologías .....	24
c. Procedimientos.....	25

<b>4 PRINCIPALES CONTRIBUCIONES .....</b>	<b>26</b>
CONCLUSIONES.....	27
RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29
ANEXOS.....	32



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Figura 1. Ubicación geográfica de la Clínica Anglo Americana. Fuente Google Maps. ....	11
Figura 2. Organigrama de Gobernancia. ....	14
Figura 3. Guía de ingreso a la plataforma virtual CANVAS. ....	15
Figura 4. Screenshot, de la plataforma CANVAS. ....	15
Figura 5. Afiche publicitario para Cursos gratuitos - IHI Open School. ....	16
Figura 6. Organigrama de la Dirección de Calidad. ....	19
Figura 7. Cuadro de Supervisores - Mock 2017. Fuente. Elaboración propia. ....	19
Figura 8. Agenda para supervisión del Mock. Fuente. Elaboración propia. ....	20



## INTRODUCCIÓN

En los últimos años las entidades de salud privadas vienen trabajando para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, donde los pacientes se sientan seguros con una atención de calidad.

En el caso de la Clínica Anglo Americana, para obtener el reconocimiento como una de las primeras clínicas en calidad del servicio, vienen trabajando por más de una década, haciendo mejoras en sus procesos, que les permitan el cumplimiento a cabalidad de los estándares de calidad y seguridad del paciente.

La creación de un manual de procedimientos de hotelería hospitalaria, son factores importantes que evitan errores y que mejoran los resultados en la atención. Así como el mantenimiento de la instalación y equipos de alta tecnología y capacitaciones al personal.

La postulación a importantes acreditadoras internacionales como en el caso de Joint Commission International, exigen a las clínicas cumplir una serie de normas y estándares de calidad para la seguridad del paciente y su bienestar. La Clínica Anglo Americana, ostenta de 3 acreditaciones, 2013, 2016 y 2019 por “Joint Commission International”, e una de las primeras en el ranking en la buena atención. Cuyo objetivo es evitar 0 errores en la atención de salud.

Cabe mencionar que la Clínica Anglo Americana, cuenta con una cultura de seguridad ya instalada y alineada a la mejora de la calidad, permitiendo el enfoque a otro aspecto muy importante relacionado con el estado anímico y espiritual del paciente.

En la actualidad existe un nuevo modelo de la atención para pacientes, que se ubican en otras entidades de salud en Latinoamérica y en Europa, relacionados con la gestión hotelera, con el fin de brindar a los pacientes las comodidades durante su estadía hospitalaria. Esto nace a través de las sugerencias y opiniones que realizan los pacientes.

Los pacientes valoran dichos servicios, siendo a la larga muy satisfactorio para su salud, lo que permite su recomendabilidad. La importancia en este ámbito está dada únicamente por el paciente. De esta manera se entiende por hospitalidad que es para los pacientes. Los pacientes antes de iniciar un tratamiento médico van a buscar al mejor centro de salud y que brinde todas las mejoras de la calidad para su recuperación.

La finalidad es satisfacer las necesidades médicas y emocionales del paciente, para la tranquilidad tanto de ellos y sus familiares.



# 1 CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES

## 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Nombre Comercial: Clínica Anglo Americana

Razón Social: British American Hospital S.A.

RUC: 20107695584

### 1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

Es una entidad de salud privada comprometida con el bienestar de las personas, con una cultura de servicio, cuyo trabajo está basado en estándares internacionales de seguridad y calidad, razón por la cual, es reconocido como la primera clínica en el Perú en obtener la más importante acreditación internacional, Joint Commission International.

Cuentan con experiencia de más de 90 años, respaldada por un distinguido cuerpo médico y un selecto grupo de profesionales y técnicos en salud que, de la mano de la tecnología médica más avanzada y una moderna infraestructura, ofrecen servicios de la más alta calidad, confiables y con la mayor calidez. Cuyo lema es PACIENTE ANTE TODO. (Clínica Anglo Americana, 2020)

### 1.1.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La sede principal se encuentra en el Jirón Alfredo Salazar 350, San Isidro – Lima

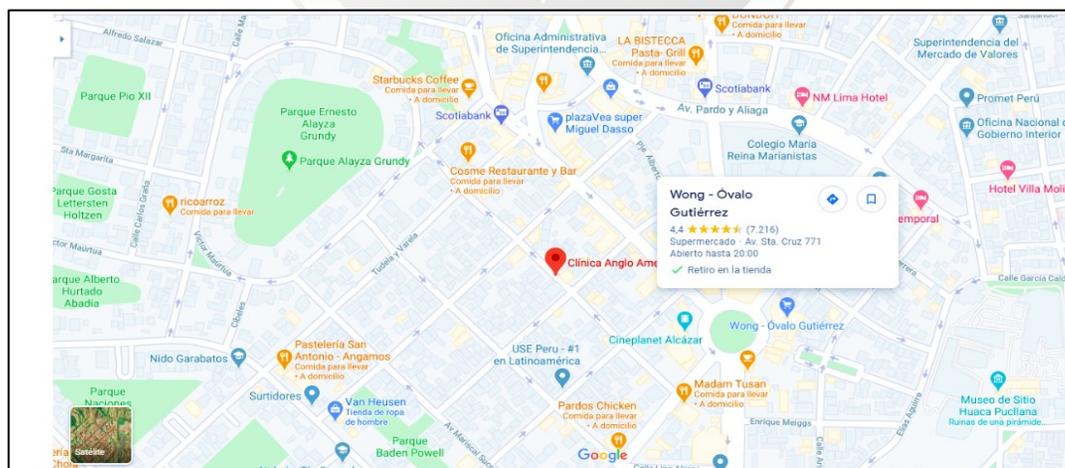


Figura 1. Ubicación geográfica de la Clínica Anglo Americana. Fuente Google Maps.

### **1.1.3.ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO**

La presente suscrita viene laborando en la Oficina de Dirección de Calidad y Seguridad del Paciente de la Clínica Anglo Americana en el cargo de Asistente Administrativa.

### **1.1.4.MISIÓN Y VISIÓN**

- Misión

Proteger la calidad de vida y la salud de nuestros pacientes.

- Visión

Ofrecer un servicio excepcional en toda la institución que exceda las expectativas del paciente.

## **2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA**

### **2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA**

En febrero del 2015 fecha en que la suscrita inicio sus actividades en el cargo de secretaria administrativa, fue creciendo profesionalmente, debido a la experiencia obtenida a lo largo de los años, dichas funciones eran diversas, como coordinación con las jefaturas, agendar reuniones, comunicación vía telefónica, reservación de salas y auditorio, supervisar áreas administrativas, todo por encargo de la jefatura de oficina de calidad.

En abril del 2017, la suscrita ascendió como Asistente Administrativo, desempeñando funciones de mayor responsabilidad, coordinando, organizando, y convocando al personal de la Clínica Anglo Americana a participar e integrar un equipo de supervisores internos, a la que llamarán “Supervisión del Mock”, cuya denominación se debe a la acreditadora “Joint Commission International”, Mock: es el trazador de seguimiento in situ, dicha actividad está diseñada para evidenciar las experiencias del paciente durante su estadía. Para cumplir con el programa de supervisión, trimestralmente, deberán coordinar y organizar capacitaciones sobre los temas de la Seguridad del paciente y sus estándares de calidad. Se realizan seguimiento de los planes de mejora, sobre lo observado en las supervisiones del Mock, con el fin de proteger a los pacientes de errores en la atención.

La experiencia de dos acreditaciones internacionales 2016 y 2019, “Joint Commission International”, la suscrita estuvo encargada de administrar el presupuesto para los gastos que se presentan durante la semana de evaluación, para alimentación y movilidad del equipo supervisor. También coordinó y organizó reuniones para la revisión de los indicadores, contratos, licencias, manual de funciones, currículos y procedimientos de las empresas terceras que brindan servicio dentro de clínica, esto se debe a que toda empresa debe estar alineada a los estándares de calidad.

En octubre del 2019, por encargo de las gerencias a la presente suscrita la nombran “Gobernanta (Interina)”, por el periodo de 04 meses, teniendo como responsabilidad los servicios de lavandería, ropería, botadero; asimismo gestiona y realiza diversas operaciones para atender requerimientos de los pacientes hospitalizados, mantenimientos de habitaciones e infraestructura.

En el puesto de Gobernanta – Interina, realizaba las siguientes funciones:

- Acudir al llamado de los pacientes cuando solicitan algún requerimiento que no esté implementado en el servicio.
- Enviar detalles especiales para hacer más placida la estadía del paciente en nuestras instalaciones.
- Supervisar el diseño y decoración de los ambientes de la Clínica.
- Supervisar que las habitaciones se encuentren en buen estado para ser utilizadas por los pacientes.
- Coordinar con el departamento de mantenimiento la ejecución de obras en las áreas de servicio al paciente (áreas de atención ambulatoria y hospitalización).
- Coordinar y organizar con el área de Marketing, los eventos que se llevarán a cabo en la Clínica. (Día de la Madre, Aniversario de la Clínica, Navidad, etc.).
- En lavandería, supervisar el trabajo de la empresa que brinda el servicio de lavado.
- En ropería, velar por el adecuado estado de las prendas que usa el paciente. (sábanas, toallas, batas, etc.)
- Coordinar donaciones de prendas en desuso con instituciones benéficas.

- Elaboración del plan de manejo de residuos sólidos hospitalarios anual.
- Supervisar el trabajo de la empresa que nos brinda el servicio de recolección de residuos sólidos.
- Controlar y supervisar el buen funcionamiento del botadero.
- Coordinar y supervisar los programas de fumigación de la Clínica.
- Velar por la limpieza y mantenimiento del Directorio y Auditorio.
- Controlar y supervisar el personal a su cargo.
- Llevar y controlar la caja chica a su cargo.
- Realizar atenciones especiales a los médicos de Sala de Operaciones (Sala de descanso).
- Supervisar el trabajo de la empresa que nos brinda el servicio de limpieza. (Clínica Anglo Americana, 2019).
- Coordinar con el área de admisiones hospitalarias para conocer los ingresos y salidas de los pacientes, para la limpieza y mantenimiento de las habitaciones.
- Responsable del mobiliario y camas clínicas, para el mantenimiento o reposición.



Figura 2. Organigrama de Gobernancia.

Fuente. Gerencia de Recursos Humanos de la Clínica Anglo Americana.

Desde el 2016 hasta la actualidad continúa como encargada de la administrar las siguientes plataformas virtuales:

- Canvas.Instructure, plataforma virtual, donde se brindan capacitaciones y evaluaciones en temas transversales a todo el personal de Clínica Anglo Americana.
- IHI Open School, cursos virtuales de mejora continua para el personal de Clínica Anglo Americana, y otras entidades de salud a nivel nacional, relacionadas a la Mejora de la Calidad, Seguridad del Paciente y Liderazgo.



Figura 3. Guía de ingreso a la plataforma virtual CANVAS.

Fuente. Elaboración propia.

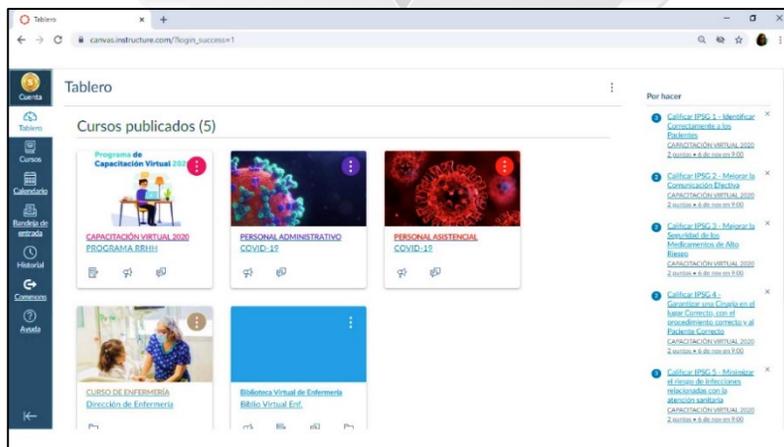


Figura 4. Screenshot, de la plataforma CANVAS.

Fuente: Pagina web: [www.canvas.instructure.com](http://www.canvas.instructure.com).





---

## CURSOS ONLINE - GRATUITO

### Únete al movimiento para Mejora Continua

La Clínica Anglo Americana, con el objetivo de fortalecer el trabajo en Mejora Continua de la Calidad y Seguridad del Paciente, a través del IHI Open School ofrece cursos para la educación a distancia.

El IHI Open School es un programa educativo e interactivo en español desarrollado por una de las principales instituciones en mejora continua el [Institute for Healthcare Improvement](#), con este programa usted lograra alcanzar habilidades y conocimientos comparables con reconocidos hospitales internacionales.

CURSOS	HORAS ACADEMICAS
Mejora de la Calidad	7 horas
Seguridad del Paciente	7 horas
Liderazgo	3 horas

**Público:** Personal Asistencial y Administrativo

Ingresa a la web: [www.ihl.org](http://www.ihl.org) y conoce los cursos. También puedes aprender desde tu celular o tablet sólo descargando el aplicativo y colocando el código de clínica.

Los certificados cuentan con valor academico por universidades y colegios profesionales en Medicina, Enfermería y farmacia.

**Inscríbete ahora!**

Auspiciado por:







UNIVERSIDAD  
DE PIURA



USAT  
Universidad Católica  
Santo Toribio de Mogrovejo



Universidad  
WIENER

**Inscripción**  
Yrene Salazar - Secretaria  
Teléfono: 6168900 Anexo: 1539  
Rpm: #979652342  
[ysalazar@angloamericana.com.pe](mailto:ysalazar@angloamericana.com.pe)



**Oficina de Seguridad del Paciente**  
Dirección de Calidad

Figura 5. Afiche publicitario para Cursos gratuitos - IHI Open School.

Fuente. Elaboración propia.

En marzo del 2020, asume el cargo de Asistente Administrativa, en la oficina de la Dirección de Calidad y Seguridad del Paciente, y en dicha encargatura viene elaborando y desarrollando el programa del Mock, trimestralmente para las supervisiones internas, dicha actividad implica coordinar, organizar y analizar las experiencias del paciente durante su hospitalización. También la elaboración del programa el Mock trimestralmente, recopila resultados de supervisiones, seguimiento de planes de mejoras, para el levantamiento de las observaciones, coordina con la jefatura capacitaciones para el personal que participará como evaluador, realiza la entrega de documentación para el levantamiento e implementación de nuevos procedimientos. Asimismo, se encuentra apta para asumir las responsabilidades que se le asignen.

## **2.2 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS**

El propósito del cargo es fomentar la cultura de seguridad, que garantice la seguridad del paciente, previniendo los riesgos durante la atención, para ello educan y entrenan al personal en diferentes temas, de esa forma logran disminuir los errores para cumplir con los objetivos de la organización.

Funciones:

- Gestionar y concertar reuniones llevando la agenda de la Jefatura de la Unidad.
- Coordinar reuniones con el personal de clínica para comunicar los procesos de mejora.
- Brindar asistencia administrativa a los Comités a los que sea asignada.
- Realizar el cronograma de supervisión de calidad en cada una de las áreas.
- Convocar y capacitar al equipo de supervisión de calidad.
- Supervisar, procedimientos de atención, instalaciones e infraestructura trimestralmente.
- Recopilar datos de supervisión para la base de estándares.
- Enviar informes a las jefaturas sobre los resultados de supervisión.
- Realizar seguimiento a las jefaturas, según las observaciones de lo supervisado.
- Elaborar propuestas de mejora continua para las diferentes áreas.
- Enviar la lista de estándares de calidad a las jefaturas.

- Asesorar a las jefaturas para la actualización de documentos.
- Colaborar en la solicitud de cotizaciones para proyectos o compras autorizadas.
- Coordinar la preparación, ejecución y evaluación de capacitaciones efectuadas de la Dirección de Calidad.
- Administrar la plataforma virtual - Canvas
- Registrar al personal de clínica a la plataforma virtual – Canvas, para capacitaciones virtuales.
- Asignar temas de capacitaciones a la plataforma virtual – Canvas, a solicitud de Recursos Humanos.
- Elaborar y organizar los resultados de las evaluaciones virtuales, sobre la base datos del personal a solicitud de Recursos Humanos.
- Crear instructivo para ingresar a la plataforma virtual – Canvas.
- Trabajar en la data de personal evaluado en plataforma virtual - Canvas.
- Administrar la plataforma IHI Open School.
- Registrar las evaluaciones de capacitación en IHI Open School.
- Crear instructivo para ingresar a la plataforma virtual - Canvas, para nuevos usuarios y recuperar contraseña.
- Participar y colaborar en la elaboración de los planes operativos del área de calidad.

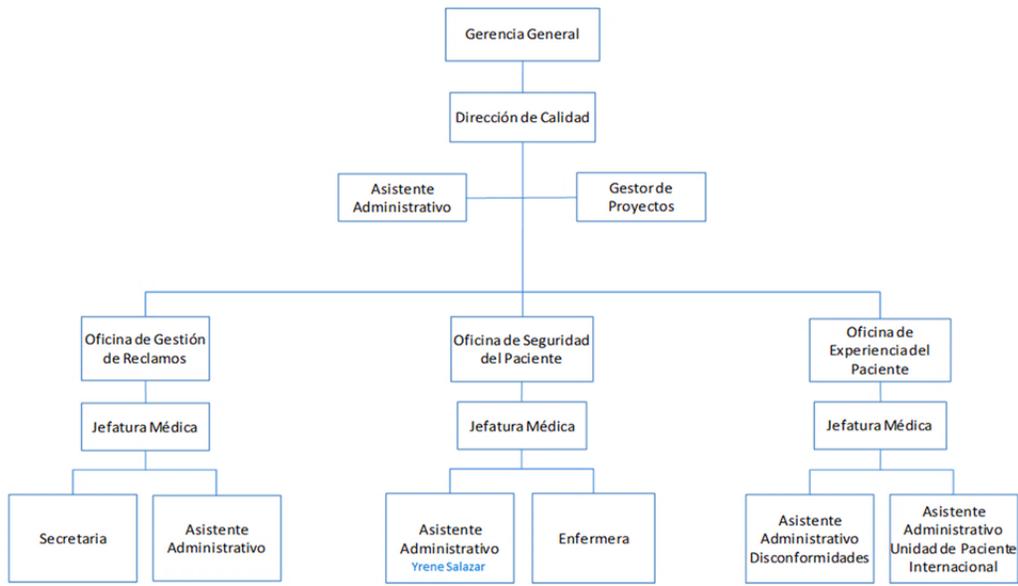


Figura 6. Organigrama de la Dirección de Calidad.

Fuente. Dirección de Calidad de la Clínica Anglo Americana.

## 2.- Equipos Mock 2017

Equipo 1 (Asistencial)	Equipo 2 (Asistencial)	Equipo 3 (Administrativo)
Lic. Rosario Carbonel	Lic. María Elena Zapata	Lic. Mery Aguilar
Lic. Flor Vallejos	Yrene Salazar	Rosa Márquez
Dr. Alfredo Vasquez	Dr. Hugo Siu	Ing. Daniel Yataco
Lic. Vanessa/Claudia M.	Dr. Paul Cuellar	Lic. Vanessa M/Lic. Claudia M.
Lic. Betsy Rodriguez	Lic. Vanessa M./Lic. Claudia M.	Lic. Claudia Amaya
Lic. Ana Veliz	Lic. Carmen Bazán	Arq. Alejandro Diaz Pavón (Renzo)
Lic. Carmen Chávez	Lic. Claudia Serrano	Félix Sánchez (SODEXO)
Lic. Ana Méndez	QF. Karen Lazarte	Dra. Nicole Gonzales del Riego
Ing. José Luis Mujica (Andie V. /Erika Llanos)	Lic. Victor Salcedo	Lic. John Ángeles (Según agenda)

\* Invitado: Dr. Leonardo Grandy (Según agenda)




Figura 7. Cuadro de Supervisores - Mock 2017. Fuente. Elaboración propia.

Lunes 10 Agosto					
Horas	Equipo 1	Equipo 2	Equipo 3	Equipo 4	Equipo 5
8:00 a 10:00			Centro Quirúrgico (sala 1)		
10:00 a 12:00	Hospitalización 2A y 2B	Hospitalización 1A	RAYOS X / Ecografía	Lavandería	Consultorios 3er piso de clínica
12:00 a 02:00	LIBRE				
02:00 a 04:00 pm				Archivo RICOH y Botadero Clínica y Botadero Dr. Fleck	




Figura 8. Agenda para supervisión del Mock. Fuente. Elaboración propia.

### 3 FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

#### 3.1 TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

La Hotelería Hospitalaria, son servicios de confort acompañados del buen trato, muy similar al sistema hotelero. Todo en la búsqueda de mejorar la atención de sus servicios y hacer más placentera la estadía de los pacientes, en especial cuando se encuentran internados por alguna enfermedad grave, haciendo que su estadía sea por largo tiempo.

Según Urquiza (2005), la hotelería hospitalaria dentro de la entidad de salud es responsable del bienestar del paciente durante su estadía, garantizando el buen funcionamiento de las instalaciones, limpieza, la alimentación, y el manejo del personal entrenado para una atención adecuada.

Para Zambrano Santiak (2019), es un área especializada de la hotelería, responsable de brindar dichos servicios que deberán ser eficientes relacionados con la recepción y atención de los pacientes hospitalizados, limpieza e higiene de las habitaciones y servicios higiénicos, el mantenimiento de instalaciones, reparaciones de daños y el servicio de lavandería.

Garis (2016), en su tesis de maestría nos dice que la Hotelería Hospitalaria es una actividad desarrollada por la industria hotelera dentro de una institución de salud, que se preocupa por el bienestar del paciente hospitalizado por un tiempo indeterminado con la finalidad de satisfacer sus necesidades y expectativas de salud, objetivas y subjetivas, durante su internamiento.

### **La importancia de la Hotelería Hospitalaria**

Menciona Urquiza (2005), que la hotelería hospitalaria está dada únicamente por el paciente. En este sentido se entiende por hotelería es para y por los pacientes. La hotelería hospitalaria, tiene como principal objetivo, procurar el bienestar del huésped o paciente durante el tiempo que se encuentre en el hotel o centro de salud. (Asmann Cybart, 2015).

Para Garis (2016), la importancia radica en el compromiso que el establecimiento de salud debe tener para conseguir la satisfacción de sus pacientes durante su estadía y convertirlo en un ambiente agradable, con atención de calidad, excelente trato, que se sienta cómodo y de esa forma disminuir lo traumático de una internación, para su pronta recuperación.

### **Diferencias entre Hotelería y Hospitalario**

Entre el servicio de hotelería y el servicio hospitalario, existen pocas diferencias, siendo lo primero un conjunto de servicios a la habitación, alimentación y otros servicios de esparcimiento que se realizan dentro de un establecimiento hotelero, y que cuentan con diferentes ambientes e instalaciones para la comodidad de sus huéspedes. En cuanto al servicio hospitalario, se define principalmente atenciones médicas para la recuperación del paciente en la que se incluye servicios de habitación, ropería y alimentación y demás.

Para Garis (2016), los servicios hospitalarios se presentan cuando un paciente hospitalizado es alguien que es "admitido" en un hospital y que permanece allí durante una noche o durante un periodo indeterminado, normalmente medido en días o semanas.

Según Bernal (2018), la hotelería es la industria que se ocupa de proporcionar a sus huéspedes habitaciones, comida y otros servicios, mediante el pago de los mismos. La terminología deriva del latín hospitalitas, y se refiere a la virtud de realizar ayuda a las personas desvalidas brindándoles el apoyo.

## **Hospitalidad**

La hospitalidad dentro de un centro de salud se define en el trato amable y empático con el paciente, haciendo que su estadía sea la más acogedora, preocupándose por su recuperación.

Para Bernal 2018, es la cualidad de acoger y agasajar con amabilidad y generosidad a las personas.

Es el acto o virtud que se muestra a través de acciones al momento de recibir o atender a un visitante. Para Coronado Arteaga & Santamaria Granados (2018), la hospitalidad es un valor que nos interpela porque nos obliga abrir esas fronteras artificiales entre lo propio y lo ajeno.

Según Bermejo Higuera (2011), la hospitalidad puede definirse como “el movimiento extático que realiza el anfitrión con respecto al huésped y que tiene como finalidad la superación de los prejuicios, la recepción y la escucha del otro y la metamorfosis del otro extraño en el tú familiar”. Para Bermejo, la hospitalidad es el hecho de atender o agasajar a un extraño como si fuese un familiar.

## **Atención de Servicios**

La atención de los servicios se basa en el cumplimiento de los procesos para que el cliente obtenga el producto o servicio a beneficio. En el caso de Zambrano Santiak (2019), la atención, se provee desde que el paciente ingresa al centro de salud, es decir desde que tiene contacto ya sea con el personal encargado del parqueadero o con el personal de seguridad que se encuentran en las puertas. Es importante enfatizar en que la atención al paciente es primordial, ya que se trata de ofrecer servicios de calidad no solo al paciente sino también a su familia.

Se entiende por servicio al cliente o atención al cliente a los métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta. (Raffino, 2020).

Según Zambrano Santiak (2019), se relacionan con la recepción de hospitalización, limpieza de las habitaciones y baños, mantenimiento, reparación de daños y lavandería.

## **Calidad**

Se puede percibir a través de los clientes, cuando se encuentre complacido con el producto y servicio adquirido. Para Arrascue Delgado & Segura Cardozo (2016), distintas personas lo interpretan en términos que sea posible medir y traducir en operaciones. Se puede decir que la calidad la define el cliente, es el juicio que este tiene sobre un producto o servicio y resulta por lo general en la aprobación o rechazo del producto.

En la prestación de un servicio es el resultado de la diferencia entre el servicio percibido y la expectativa del usuario. (Asmann Cybart, 2015)

## **Satisfacción**

Es la actitud de cliente, o en este caso los paciente van a responder al servicios de una manera satisfactoria. Según Pineda, Sierra, & Lara-Estrella (2001), un cliente altamente satisfecho e incluso excedido en sus expectativas va a volver hacer uso de los servicios y va a recomendarlos.

Para (Vergara Lévano, 2017), la satisfacción puede ser entendida como la percepción del cliente sobre la medida en que sus necesidades, metas, y deseos han sido cubiertas completamente. En la prestación de un servicio es el resultado de la diferencia entre el servicio percibido y la expectativa del usuario.

La satisfacción es la calidad percibida en todo el proceso de atención de salud al huésped. Hoy en día en el concepto de satisfacción toma en cuenta cómo ha sido atendido al paciente, pero también se

Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería

valora, sus expectativas respecto de cómo debería haber sido atendido y el valor que el huésped da al proceso de servicio. (Asmann Cybart, 2015)

### 3.2 ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS

#### a. Acciones:

- Creación de un manual con procesos de hotelería hospitalaria para brindar servicios adicionales a los pacientes.
- Captar empresas y/o personas naturales que brinden dichos servicios.
- Al obtener los resultados de las encuestas, se propone realizar un comparativo de los servicios que se brindan actualmente en otras clínicas acreditadas internacionalmente.
- Crear un contrato donde se incluya, procedimientos de cada servicio con estándares de calidad y cláusulas de seguridad para el paciente, y método de pago sería a través de la oficina contabilidad.
- Presentar esta propuesta a las gerencias y jefaturas de la Clínica Anglo Americana.

#### b. Metodología:

- Recabar información sobre los servicios de hospitalidad, que no estén relacionados a la parte médica.
- Realizar un estudio de mercado sobre las clínicas con acreditaciones internacionales en los sectores A.B en la ciudad de Lima.
- Realizar una encuesta virtual a los pacientes, con preguntas concretas con alternativas, por ejemplo: ¿Cuáles son los servicios no relacionados a la salud? ¿que solicitaría durante su estadía en la Clínica Anglo Americana?:  
a) lavandería, b) corte de cabello, c) manicure, d) todas.
- Trabajar con los estándares de calidad internacionales, en relación a la parte emocional y experiencia del paciente.

- Capacitar y entrenar sobre los procesos de atención, al personal cuya labor esté relacionada a la atención de los servicios de hotelería hospitalaria.

**c. Procedimientos:**

- Creación de procedimientos por cada servicio de hospitalidad, que se brindará al paciente, por ejemplo: lavandería con lavado de ropa y planchado, movilidad para el paciente al momento del alta hacia su domicilio, servicio de manicure, pedicure y peinado, asimismo la atención del personal voluntariado con apoyo espiritual, y demás servicios.
- Elaboración de lista de servicios con los costos, que estaría incluido dentro del manual de hotelería hospitalaria.
- Proponer un contrato para las empresas y/o personas naturales, que ofrezcan dichos servicios.

De acuerdo con Zambrano Santiak (2019), destacó la importancia de diseñar un Manual, es para establecer procesos para una atención de hotelería hospitalaria, se debe hacer a través de la recopilación de datos información de los servicios.

Un Manual de Atención tiene el objetivo y la importancia de mejorar las habilidades y destrezas en la relación con los clientes. (FAD – CEPAM, 2013)

Para Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2012), el Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Establecimientos de Hospedaje se crea con la finalidad de orientar, e implementar de un sistema de calidad. En cual se convierte ser una herramienta metodológica de fácil manejo de acuerdo al contexto de cada alojamiento. Lo importante es el resultado final, el incremento de la productividad y de la satisfacción del cliente.

#### 4 PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

La principal contribución que la suscrita realizará a la empresa, con todos los conocimientos que tiene en la carrera profesional de turismo y hotelería, es motivar a la creación del Manual de servicios de hotelería hospitalaria, para los pacientes de la Clínica Anglo Americana.

Otra contribución es crear las cláusulas de seguridad para prevenir futuros incidentes y reclamos con el paciente por una falla en la atención.

La unión de conocimientos de hotelería y con la atención de un centro hospitalario bajo un mismo concepto, que es ofrecer servicios de calidad.

Asimismo, afianzar la importancia de la hotelería hospitalaria dentro de la Clínica Anglo Americana.



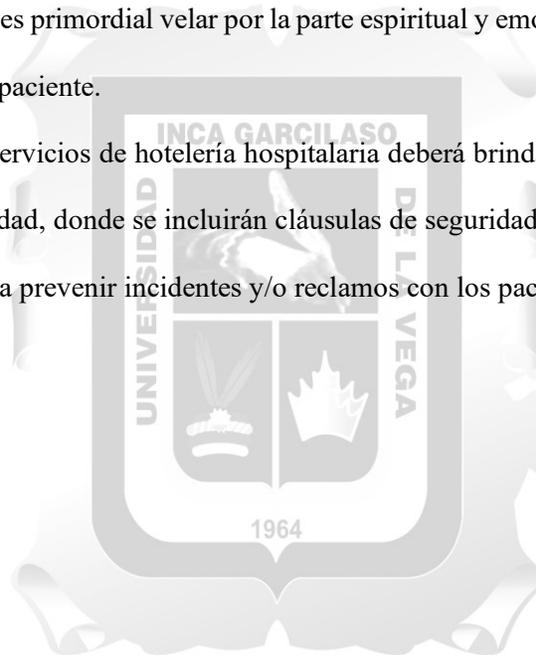
## CONCLUSIONES

Existe una nueva tendencia en los centros de salud a nivel nacional e internacional, muy similar a la atención de un hotel, como es el mantenimiento de instalaciones y muebles, limpieza, servicio a la habitación, servicios de lavandería y movilidad, centrándose en el Paciente.

Los pacientes que llegan a la clínica son cada vez más exigentes, debido a esto los procesos en la atención vienen mejorándose paulatinamente.

La hotelería hospitalaria se crea para ofrecer una atención con hospitalidad, sobre todo para pacientes que están en tratamiento médico, quienes tendrán que estar por largo tiempo hasta su mejoría. En este caso es primordial velar por la parte espiritual y emocional del paciente como parte de la experiencia del paciente.

El manual de servicios de hotelería hospitalaria deberá brindar información detallada de los servicios de hospitalidad, donde se incluirán cláusulas de seguridad para informar en qué casos no aplica el servicio, para prevenir incidentes y/o reclamos con los pacientes.



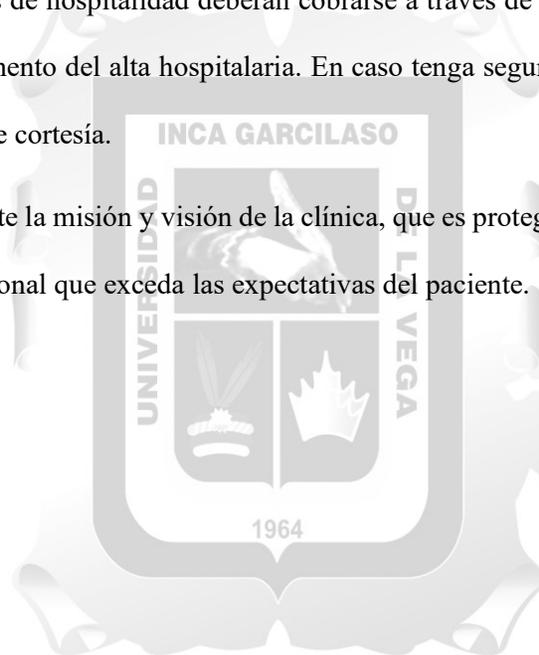
## RECOMENDACIONES

Se sugiere la creación de un manual de servicios de hotelería hospitalaria, que brinde información detallada de los servicios de hospitalidad, la cual deberá cumplir con todos los estándares de calidad para la seguridad del paciente.

Las gerencias y jefaturas deberán designar a un líder o equipo de servicio quienes se encargarán de implementar, organizar y capacitar al personal, sobre los procesos de hotelería hospitalaria.

Los servicios de hospitalidad deberán cobrarse a través de la cuenta del paciente, para su cancelación al momento del alta hospitalaria. En caso tenga seguro de la clínica podría añadirse como un servicio de cortesía.

Tener presente la misión y visión de la clínica, que es proteger la calidad de vida, y ofrecer un servicio excepcional que exceda las expectativas del paciente.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrascue Delgado, J. E., & Segura Cardozo, E. B. (07 de 2016). *Gestión de la Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de la fertilidad del Norte "CLINIFER" Chiclayo 2015*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asmann Cybart, M. (10 de 11 de 2015). *Las Tesinas de Belgrano*.
- Bermejo Higuera, J. C. (2011). *José Carlos Bermejo Higuera*. Obtenido de <https://www.josecarlosbermejo.es/hospitalidad/>
- Bernal, Y. (05 de 01 de 2018). *Definición de hotelería*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/yessicabernal/definicion-de-hoteleria>
- Bernal, Y. (2018). *Definición de hotelería*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/yessicabernal/definicion-de-hoteleria>
- Clínica Anglo Americana. (2019). *Manual de Funciones de Gobernancia*. Lima: Departamento de Recursos Humanos.
- Clínica Anglo Americana. (2020). *Clínica Anglo Americana*. Obtenido de <https://clinicaangloamericana.pe/la-clinica/>
- Coronado Arteaga, K. Y., & Santamaria Granados, A. L. (06 de 2018). *La Hospitalidad en la Universidad desde la Perspectiva de los Estudiantes Inmigrantes y Docentes de la Escuela de Enfermería-USAT, 2017*.
- FAD – CEPAM. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. Quito: Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer - CEPAM.
- Garis, A. (2016). *“Instrumentos de Medición y Gestión de la Calidad en la Atención de los Servicios Hoteleros Hospitalarios en Base A La Percepción de los Pacientes”*. Obtenido de Nulan: <http://nulan.mdq.edu.ar/2535/1/garis.2016.pdf>
- Iáñez, J. L. (30 de 03 de 2016). *Restauración Colectiva*. Obtenido de <https://www.restauracioncolectiva.com/n/3419>
- Jiménez Paneque, R. (01 de Marzo de 2004). *Hospital Clínicoquirúrgico "Hermanos Ameijeiras" Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual*. Obtenido de Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería

Revista Cubana de Salud Pública: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004)

Joint Commission International. (2017). *Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals*. Illinois: Oak Brook.

Joint Commission International. (2020). *Contact Joint Commission International*. Obtenido de <https://www.jointcommissioninternational.org/contact-us/>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2012). *MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE*. Lima: Publicación efectuada en el marco del Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR.

Pezoa, M. (Marzo de 2013). *Superintendencia de Salud*. Obtenido de Superintendencia de Salud: [http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf)

Pineda, M., Sierra, Z., & Lara-Estrella, L. (23 de Mayo de 2001). *Hotelería Clínica: Mejor Servicio para el Paciente*. Obtenido de Memorias II Congreso Latinoamericano de Ingeniería Biomedica: [https://sistemamid.com/panel/uploads/biblioteca/2014-01-29\\_10-39-5494090.pdf](https://sistemamid.com/panel/uploads/biblioteca/2014-01-29_10-39-5494090.pdf)

Pineda, M., Sierra, Z., & Lara-Estrella, L. (23 de 05 de 2001). *Hotelería Clínica: Mejor Servicio para los Pacientes*.

Raffino, M. M. (04 de 07 de 2020). *Conceptos.de*. Obtenido de <https://concepto.de/servicio-al-cliente/>

Soria Ochoa, M. G. (2018). *FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DENTRO DE LA HOTELERÍA HOSPITALARIA DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD PRIVADO EN LIMA METROPOLITANA 2017*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8674/1/2018\\_Soria-Ochoa.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8674/1/2018_Soria-Ochoa.pdf)

Urquiza, M. S. (07 de 11 de 2005). *Hotelería Hospitalaria "En Maternidades"*. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC059944.pdf>

Vergara Lévano, A. A. (20 de 11 de 2017). *Propuesta de mejora en el proceso de atención al cliente en una agencia bancaria*. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621717/VERGARAL\\_A.pdf?sequence=11](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621717/VERGARAL_A.pdf?sequence=11)

Zambrano Santiak, N. J. (19 de 09 de 2019). *Propuesta de creación de un manual de procesos operativos para el área de hotelería hospitalaria del hospital básico IESS Puyo, provincia de Pastaza*.

Obtenido

de

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/33427/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>



ANEXOS

San Isidro, 17 de Noviembre del 2020

Estimado,  
Dr. Hugo Siu Guillen  
Director de Calidad  
Clínica Anglo Americana  
Presente:

Me dirijo a usted respetuosamente con la finalidad de solicitar su autorización para permitir el uso de información de la oficina Dirección de Calidad. Cabe mencionar que dicha información respaldaría el trabajo en la modalidad de Suficiencia Profesional que vengo realizando, y que sería publicado en el repositorio de la página web de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, con el fin de optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería.

Por todo lo expuesto, le reitero mi solicitud de autorización, agradeciendo de antemano toda la cooperación que pueda prestar al respecto.

Atentamente,

  
Yrene Ruth Salazar Panta  
Bachiller en Turismo y Hotelería  
DNI 41277039

*Autorizado*  
*Dr. Hugo Siu*  
British American Hospital S.A.  
Clínica Anglo Americana  
HUGO SIU  
DIRECTOR DE CALIDAD  
DIRECCIÓN DE CALIDAD



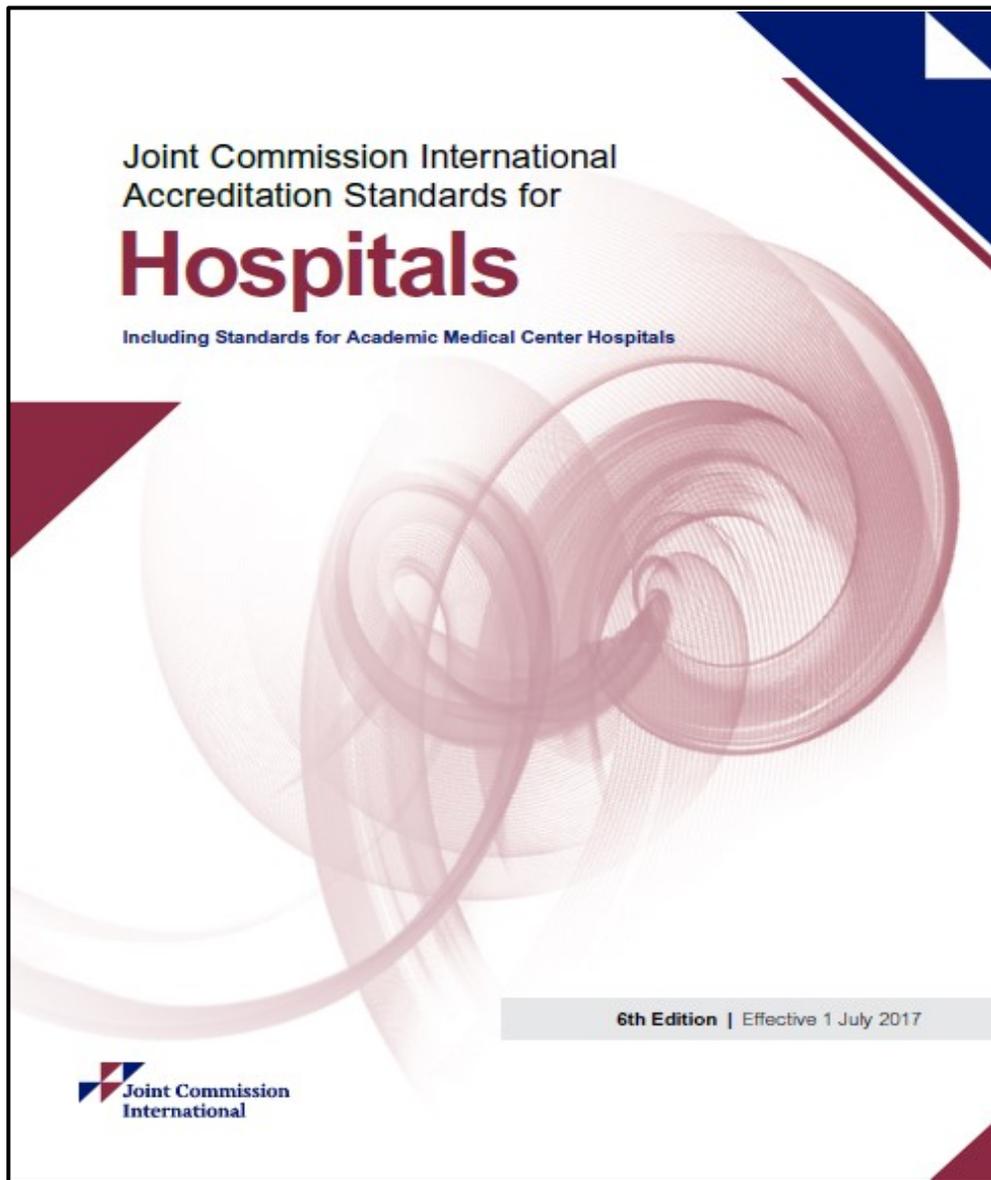
CLINICA ANGLO AMERICANA



Logos de la Clínica Anglo Americana



Visita de los evaluadores de la Acreditadora Joint Commission International 2019.



Libro de estándares de Calidad “Joint Commission International” año 2017

# Clinica Anglo Americana (British American Hospital)

Lima, Peru  
has been  
accredited  
by



## Joint Commission International

which has evaluated this Hospital and found it to meet the international health care quality standards for patient care and organization management.

Effective 02 March 2019 through 01 March 2022

*Tamra Minnier*

Tamra Minnier, RN, MSN, FACHE  
Chair

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Paula Wilson".

Paula Wilson  
President, Chief Executive Officer

Joint Commission International is a division of  
Joint Commission Resources Inc., an affiliate of The Joint Commission.

EN 3450-1

Certificación de Acreditación Internacional 2019, otorgado por la Joint Commission International



CLINICA ANGLO AMERICANA



The Joint Commission's  
Gold Seal of Approval™

Otorgamos el presente

## Certificado

**Yrene Ruth Salazar Panta**

Por ser parte del "Equipo Institucional que logró la Re Acreditación JCI", llevado a cabo del 15 al 19 de Febrero del 2016

Arq. Gonzalo Garrido-Lecca  
Gerencia General  
Clínica Anglo Americana

Dr. Emilio Renzo Cabello  
Seguridad del Paciente  
Clínica Anglo Americana

Dr. Hugo Súa Guillén  
Dirección de Calidad  
Clínica Anglo Americana



SEGURIDAD DEL PACIENTE

Certificado de participación durante la evaluación de la Acreditadora Joint Commission International 2016



CLINICA ANGLO AMERICANA



The Joint Commission's  
Gold Seal of Approval™

Otorgamos el presente

## Certificado

### Yrene Ruth Salazar Panta

Por haber participado como **Supervisor en el MOCK - Febrero 2017**, llevado a cabo  
los días 14, 15 y 16 de Febrero de 2017

Arq. Gonzalo Garrido – Lecca  
Gerencia General  
Clínica Anglo Americana

Dr. Alfredo Martín Vasquez Colina  
Seguridad del Paciente  
Clínica Anglo Americana

Dr. Hugo Renato Sola Guillén  
Dirección de Calidad  
Clínica Anglo Americana



SEGURIDAD DEL PACIENTE

Certificado de participación como Supervisor del Mock 2017



CLINICA ANGLO AMERICANA



The Joint Commission's  
Gold Seal of Approval™

## Certificado

Otorgado a:

**Yrene Ruth Salazar Panta**

Por ser parte del "Equipo Institucional que logró la Re Acreditación JCI" del 25 de febrero  
al 01 de marzo del 2019.

Arq. Gonzalo Garrido – Lecca  
Gerencia General

Dr. Alfredo Vasquez Colina  
Seguridad del Paciente

Dr. Hugo Renato Siu Guillén  
Dirección de Calidad



SEGURIDAD DEL PACIENTE

Certificado de participación durante la evaluación de la Acreditadora Joint Commission International 2019

MEMORANDUM N° 065-2019-RRHH

A: : TODO EL PERSONAL  
DE : Sr. Renato Castañeda Tenorio  
Gerente de Recursos Humanos y Administración  
ASUNTO : Departamento de Gobernancia:  
Gobernanta (Interina): Srta. Yrene Ruth Salazar Panta  
FECHA : 02 de Octubre de 2019

---

Por medio del presente se hace de conocimiento de todo el personal, que a partir de la fecha la Srta. Yrene Ruth Salazar Panta, desempeñará el cargo de Gobernanta (Interina) en nuestra Institución; mientras dure el descanso por maternidad de la Sra. Daniela Cuba.

Para una mejor comunicación con la Srta. Salazar, podrán realizarlo a través de:

Ubicación: Primer piso de la Clínica Anglo Americana  
Teléfono: 616-8900 ext. 1340  
RPM: 979652342  
mail: ysalazar@angloamericana.com.pe

Por lo que, agradeceremos se sirvan brindarle las facilidades y apoyo necesario, para el correcto desempeño de sus funciones.

Atentamente

Renato Castañeda Tenorio  
Gerente de RRHH y Administración

RCT/mag

c.c.: Comité de Gerencia  
Cuerpo Médico  
Filial La Molina  
Gobernancia

Comunicado de Recursos Humanos para el cargo de Gobernanta Interina