

# **UNIVERSIDAD DE CUENCA**



## **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD CARRERA DE HOTELERIA**

Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

**Monografía Previa a la Obtención del título de “Licenciado en Hotelería”**

**Autor:**

Adriana Verónica Vera Torres

**Director:**

Ing. Gustavo Eduardo Iñiguez Márquez

**Cuenca-Ecuador**

**2015**



## RESUMEN

La industria Hotelera Hospitalaria ha tenido gran crecimiento en el mercado actual, cada día tenemos a clientes o pacientes más exigentes lo que logra que esta industria se enfoque en servicios de calidad, la industria hospitalaria abarca varios tipos de establecimientos en donde se puede aplicar como son; hospitales, maternidades, clínicas y centros geriátricos o de cuidados y reposo como actualmente se los conoce.

El objetivo principal de incorporar a la hotelería hospitalaria en estos establecimientos es la creación de un ambiente confortable y humanista en el caso de geriátricos para hacer de la vida de los pacientes mucho más llevadera y agradable.

Es por eso que es necesario la incorporación de una serie de procesos y directrices que contribuyan a la buena administración del Centro Hogar Miguel León, luego de haber obtenido el diagnóstico general de la situación actual del geriátrico.

Al cumplir esta serie de recomendaciones la calidad de vida de los pacientes mejorará.

**Palabras Claves:** Hotelería, Hospitalaria, Geriátricos, Procesos, Calidad, Manual, Nutrición, Actividades de la Vida Diaria, Diagnóstico.



## ABSTRACT

The hospitality industry has had a great growth in the current market. Every day we have customers or demanding patients that achieves this industry to focus on quality services. On the other hand, hospital industry covers various types of establishments where you can apply like hospitals, maternity hospitals, clinics and nursing home or care as it is known nowadays.

The main objective of incorporating the hospital hospitality in these establishments is creating a comfortable atmosphere and humanist in the case of nursing in other to have patients much more bearable and with an enjoyable life.

Therefore, it is required the incorporation of a series of processes and guidelines which can contribute to the proper administration of the Center Home Miguel Leon, after having a general assessment of the current situation of the geriatric.

To fulfill this set of recommendations the life of the patients will lengthen and improve its quality.

**Key words:** Hotels, hospital, retirement homes, processes, quality, manual, nutrition, life daily activities, diagnostic.



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

## TABLA DE CONTENIDOS

Resumen.....	I
Abstract.....	II
Índice.....	IV
Autoría.....	X
Dedicatoria.....	XII
Agradecimiento.....	XIII



## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO 1.....	15
LA HOTELERÍA Y LOS CENTROS DE CUIDADO Y REPOSO.....	15
1.1 Antecedentes.....	15
1.1.1 La Olivia Centro Geriátrico.....	18
1.2 Actividades de la Hotelería y Centros Geriátricos.....	21
1.2.1 Organigrama Hotelero.....	21
1.2.2 Cargos y Funciones Hoteleras.....	22
1.2.2.1 Gerente General.....	23
1.2.2.2 Camarera.....	23
1.2.2.3 Recepcionista.....	24
1.2.2.4 Botones.....	24
1.2.2.5 Jefe de Alimentos & Bebidas.....	24
1.2.2.6 Chef.....	25
1.2.3 Organigrama Geriátrico.....	25
1.2.4 Cargos del Personal de un Centro Geriátrico.....	26
1.3 La Hotelería y los Centros de Cuidado.....	27
1.3.1 Conceptos Básicos.....	28
1.3.2 Semejanzas de un Hotel y un Centro de Cuidado para Adultos Mayores.....	29
1.3.3 Diferencias de un Hotel y un Centro para Adultos Mayores.....	30
1.3.4 Servicios Hoteleros Hospitalarios.....	30
1.3.5 Administración Hospitalaria.....	34
1.3.5.1 Procesos Hoteleros en Centros de Salud y Cuidado.....	31
CAPÍTULO 2.....	33
DIAGNÓSTICO DEL CENTRO GERONTOLÓGICO “HOGAR MIGUEL DE LEÓN”.....	33
2.1 Historia.....	33
2.2 Información General.....	34
2.3 Diagnóstico de Servicios Ofrecidos.....	39



# Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

2.4 Diagnóstico de Servicios Hoteleros Ofrecidos.....	48
2.5 Resultados de las Técnicas de Investigación.....	57
2.5.1 Análisis de las Encuestas.....	57
CAPÍTULO 3.....	61
PLANTEAMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN HOTELERA.....	61
3.1 Elaboración del Manual de Gestión.....	61
3.1.1 Departamento de Administración.....	62
3.1.1.1 Protocolo de Admisión.....	62
3.1.1.2 Protocolo de Ingreso.....	67
3.1.1.3 Protocolo Integral de Atención Continua.....	69
3.1.1.4 Talento Humano.....	70
3.1.2 Departamento de Pisos.....	73
3.1.3 Departamento de Cocina.....	77
3.1.4 Departamento de Limpieza.....	80
3.1.5 Departamento de Hotelería y Recepción.....	81
CONCLUSIONES.....	87
RECOMENDACIONES.....	88
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	89
BIBLIOGRAFÍA.....	91
ANEXOS.....	95



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración #1. Iglesia.....	16
Ilustración #2. La Olivia Centro Geriátrico.....	19
Ilustración #3. Pasillos.....	41
Ilustración #4. Rampa Acceso.....	41
Ilustración #5. Taller Manualidades.....	43
Ilustración #6. Pasillos1 .....	43
Ilustración #7. Enfermería.....	46
Ilustración #8. Área de Psicología.....	48
Ilustración #9. Cuarto Mujeres.....	50
Ilustración #10. Baño Mujeres.....	50
Ilustración #11. Duchas 1.....	51
Ilustración #12. Duchas 2.....	51
Ilustración #13. Cocina 1.....	53
Ilustración #14. Bodega 1.....	53
Ilustración #15. Tabla Alimentación.....	54
Ilustración #16. Horario Alimentos.....	54
Ilustración #18. Lavandería.....	55
Ilustración #19. Manillas Impermeables.....	70



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico #1. Organigrama Hotelero.....	22
Gráfico #2. Organigrama de un Geriátrico.....	25
Gráfico #3. Administración Hospitalaria.....	31
Gráfico #4. Organigrama del Hogar Miguel de León.....	36
Gráfico #5. Mejoramiento de Servicio.....	58
Gráfico #6. Calidad de Servicio.....	59
Gráfico #7. Servicio de Alimentación.....	60
Gráfico #8. Flujograma Ingreso-Adulto Mayor.....	68
Gráfico #9. Tipo Adulto Mayor.....	69
Gráfico #10. Propuesta Departamental.....	72
Gráfico #11. División Área de Limpieza.....	73
Gráfico #12. Flujograma Atención al Cliente.....	83
Gráfico #13. Políticas Atención al Cliente.....	84
Gráfico #14. Flujograma Manejo Quejas.....	85





## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla #1. Semejanzas de un Hotel y un Centro Geriátrico.....	29
Tabla #2. Diferencias de un Hotel y un Centro de Cuidado para Adultos Mayores.....	30
Tabla #3. Modalidades de Acogida.....	37
Tabla #4. División Género.....	37
Tabla #5. División en Condiciones Físicas.....	37
Tabla #6. Evaluación Infraestructura.....	40
Tabla #7. Espacios de Actividades de Recreación.....	42
Tabla #8. Atención Domiciliaria.....	44
Tabla #9. Espacio Físico y Equipamiento.....	45
Tabla #10. Staff.....	47
Tabla #11. Área de Pisos.....	49
Tabla #12. Área de Cocina.....	52
Tabla #13. Departamento de Administración y Recepción.....	56
Tabla #14. Registro de Admisión de Pacientes.....	63
Tabla #15. Evaluación Psicológica del Paciente.....	64
Tabla #16. Evaluación Médica del Paciente.....	66
Tabla #17. Cargos Funciones Centros Geriátricos .....	71
Tabla #18. Limpieza Habitaciones.....	74
Tabla #19. Ficha Revisión Baños.....	75
Tabla #20. Ficha de Dotación Amenities.....	76
Tabla #21. Ficha Bases de Nutrición.....	78
Tabla #22. Aporte Nutricional.....	79
Tabla #23. Perfil de Jefe Hotelería.....	82



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo #1. Unidad Muestral.....	97
Anexo #2. Modelo Encuesta.....	99
Anexo #3. Entrevista.....	101
Anexo #4. Tabulación Encuestas.....	104
Anexo #5. Guía Operativa de Modelo de Atención para el Adulto Mayor.....	113
Anexo #6. Diseño de Tesis.....	114



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

### AUTORIA

Yo, Adriana Verónica Vera Torres, autor de la tesis Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art.5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi Título de Licenciado en Hotelería. El uso que la Universidad hiciere de este trabajo, no implicara afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 19 de Agosto del 2015.

Adriana Verónica Vera Torres

0104981543



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

Yo, Adriana Verónica Vera Torres, autor de la tesis Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

**Cuenca, 19 de Agosto del 2015.**

**Adriana Verónica Vera Torres**

**0104981543**



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

## DEDICATORIA

La razón principal de la existencia del ser humano es Dios es por eso que en primer lugar quiero agradecer a él por ser mi pilar fundamental en el desarrollo de cada una de mis actividades diarias y permitirme llegar a este momento de mi vida profesional. A mis padres Katty y Efraín que con cada palabra de aliento no han dejado que decaiga en ningún momento, a mis hermanos, que con cada locura y ocurrencia han hecho de mí una mejor persona, a mis amigas y hermanas de vida Mariela, Gaby, Vero y Andrea que han sido mi sustento espiritual en este largo camino recorrido, solo me queda decir gracias a todos ustedes por la paciencia, y ánimos que todos ustedes me han otorgado en este mi camino profesional.

**Adriana**



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

## AGRADECIMIENTO

Es imprescindible agradecer a todas las personas que han formado parte del desarrollo de esta vida profesional, compañeros, amigos, profesores, de manera especial al Ing. Gustavo Iñiguez quien gracias a su colaboración y conocimientos brindados se ha podido culminar este trabajo de graduación.

A los directivos y pacientes del Hogar Miguel de León por colaborar con la información requerida para el presente trabajo de investigación.

**Adriana**



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

### INTRODUCCION

El desarrollo de la industria hotelera en el campo de la salud va teniendo cada día más éxito, por la necesidad de mejora la calidad de procesos en cada departamento de una casa de salud, hospital o geriátrico con el único objetivo de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores o la recuperación idónea de pacientes.

Constituyéndose esta la principal razón para el planteamiento del presente trabajo de investigación denominado Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León en la ciudad de Cuenca, evidenciando la situación actual del mismo y proponiendo nuevas alternativas de administración en cada uno de los departamentos del geriátrico.

Con la única finalidad de hacer más manejable todos los departamentos que hacen parte del geriátrico y de proporcionar una vida más saludable y llevadera a los pacientes adultos mayores, y otorgar una nueva alternativa de gestión más eficiente y eficaz al Hogar Miguel de León, caso práctico de estudio.





## **CAPÍTULO 1**

### **LA HOTELERÍA Y LOS CENTROS DE CUIDADO Y REPOSO**

#### **1.1 Antecedentes**

La hotelería hospitalaria, clínica y geriátrica tiene auge a partir del incremento de necesidades y exigencias de los pacientes, dando como resultado la implementación de nuevos servicios y enfoques en la calidad hospitalaria en los centros dedicados a esta actividad. Esta evolución ha dado paso al nacimiento de varios términos médicos actuales.

Las palabras hospital, hotel, hospicio, huésped viene de la raíz latina común: “hospes”, “hospedes”, que se transformó a hospitalia, y luego a hospital para significar lugar de auxilio para ancianos y enfermos.(De la Torre, 12).

El concepto antes mencionado da lugar a la afirmación que los hospitales nacieron para dar acogida a personas vulnerables de cada época, siempre al mando o dirección de grupos religiosos o militares. La misma evolución histórica mantiene los hoteles, teniendo sus primeros orígenes en la época de las cruzadas con la necesidad de albergar personas en el transcurso de sus largos viajes, la única diferencia percibida en estos puntos es el fin de la acogida de cada persona. (De la Torre, 11).

La historia tanto de los hoteles y los hospitales se manejan en líneas semejantes, los comienzos de la evolución hospitalaria data del siglo XIV en el sur de Europa teniendo como característica principal la infraestructura específica para hospitales como son la división de cuatro patios en forma de cruz para de esta forma diferenciar a los tipos de enfermos y siempre bajo el amparo de una capilla central, en el mismo siglo la evolución hotelera tiene sus inicios en la antigua Roma, con las primeras posadas, el primer tipo de hospedaje con características rudimentarias, las cuales a mitad del siglo XIV crecieron por la expansión masiva del comercio en estos sectores. (Perez, 16)



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.



Ilustración: 1  
Título: San Vicente de Paul  
Autor: Desconocido  
Fuente: [www.elmercurio.com](http://www.elmercurio.com)  
Fecha: 09 de Enero del 2015

En el siglo XVII el principio fundamental de los hospitales son la unión entre alma y cuerpo, asegurando la presencia divina de Dios al acompañar a cada paciente en sus últimos días, de la misma manera se empieza a mejorar los servicios ofertados en las posadas, separando a los animales de las personas en las zonas de pernoctación. (Perez, 16)

En el siglo XVIII ambos sectores adoptan nuevas medidas de infraestructura, los hospitales sin duda se apegan a modelos netamente religiosos, dividiendo por departamentos en donde se analizaban y estudiaban los tipos de enfermedades existentes, iniciando así la idea de servicios privados dentro de los hospitales(De la Torre, 11).

Sin embargo el año que marco la industria hospitalaria es el año 1864 en donde los conjuntos hospitalarios fueron reemplazados por edificios seccionados por cada patología, con una capacidad de entre 300 a 500 camas,



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

teniendo las medidas necesarias para evitar el peligro de enfermedades contagiosas.

En los mismos años 80 los hoteles, hostales y posadas iban en incremento generalmente en las estaciones terminales y ciudades capitales, los principales ejemplos de este modelo de hotel de lujo creado en estos años son Savoy y el Ritz- Londres en 1889, la principal causa de mejoramiento de servicios son la competencia y demanda elevada de cada uno, los cuales ocasionaron la excelencia y calidad en el servicio de restauración brindado por grandes representantes franceses quedando a disposición de huéspedes y ciudadanos.

El siglo XX registra ya la mentalidad de satisfacción de necesidades tanto en hospitales como en hoteles, los hospitales concentrados en el avance tecnológico y los hoteles en procurar el bienestar y comodidad de los huéspedes. (De la Torre, 12)

Con el único fin de mejorar la calidad de tiempo que los pacientes que pasan en los centros de salud, nace el término hotelería hospitalaria cuyo objetivo es la implantación e implementación de un programa de relación directa con el paciente, dándose cuenta que el paciente se merece ser tratado con la misma calidad de un huésped de un hotel cinco estrellas en cualquier parte del mundo, cuidando su infraestructura, habitaciones, alimentación, con personal capacitado en cada una de dichas áreas. (De la Torres, 13)

Sin embargo en la evolución médica aparece el concepto de geriatría remontando a los años 1930 atribuyéndole a Marjorie Warren, quien estudio la geriatría en hospitales para enfermedades crónicas, se ha llevado a cabo gran cantidad de estudios controlados, a partir de 1984; en 1992 ya había 28 estudios aleatorios controlados y numerosas conferencias de consenso.

Toda esta investigación sobre la evaluación geriátrica ha despertado el interés de los sistemas de salud de todo el mundo; en los países industrializados se



crea como una gran idea de negocio, y los países latinoamericanos ven una oportunidad social para apoyar a este grupo vulnerable de personas.

La evaluación geriátrica se puede realizar dentro del hospital, en casas de reposo o en centros comunitarios. En cada nivel se debe atender al paciente que corresponda, según su complejidad; así, los pacientes frágiles, complejos o que necesiten cuidados intensivos se deben evaluar en hospital; los pacientes menos complejos se pueden evaluar en clínicas ambulatorias o en su domicilio. En todo caso, la evaluación geriátrica es fundamental para determinar el nivel de cuidado que corresponde: por ejemplo, una unidad de rehabilitación o un sistema de cuidado diurno, domiciliario, de manejo de casos o un hogar. (Rubinstein, 311).

La importancia de la evaluación geriátrica radica en que muchas enfermedades y discapacidades tratables, pero no detectadas, aquejan a los adultos mayores, a quienes a menudo se interna de manera prematura en casas de reposo o son sometidos a sistemas de rehabilitación indebidos. (Rubinstein, 327).

Todas las características antes mencionadas unidas a una correcta administración hotelera han hecho de estos nuevos centros ideales para la atención a adultos mayores, los mismos que han venido evolucionando a nivel mundial.

La industria hotelera hospitalaria, se ha incrementado notablemente en los últimos años se puede evidenciar como caso práctico en América Latina, en Argentina, Buenos Aires uno de los centros de cuidado y reposo más reconocido a nivel latinoamericano:

### **1.1.1 La Oliva Centro Geriátrico Caso Referencial**

La Oliva Centro Geriátrico y de Reposo viene funcionando desde hace 15 años, calificado como uno de los lugares más reconocidos en Sudamérica.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

Fundado por la pareja de esposos Ricardo y Nora Paladinos que buscaron una nueva alternativa para sus familiares de la tercera edad, pensando en todo esto crearon el centro de cuidado La Oliva, con una visión distinta, una visión hospitalaria y de servicio.



Ilustración: 2  
Titulo: Residencia la Oliva  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: <http://www.residencialaoliva.com.ar/>  
Fecha: 11 de Agosto del 2015

La información que a continuación se detalla sobre el centro geriátrico la Oliva se ha tomado en base a la página web <http://www.residencialaoliva.com.ar/>.

### INFORMACIÓN DEL CENTRO GERIATRICO LA OLIVA

**VISIÓN:** Nuestros Mayores merecen el máximo respeto y un lugar que les brinde bienestar en la continuidad de su estilo de vida.

**MISIÓN:** Otorgar la atención necesaria que garantice una excelente calidad de vida. Para tal fin, aportaremos lo mejor de nuestros conocimientos en la elaboración de planes y estrategias que permitan asegurar nuestra Visión con comprensión, cariño y responsabilidad.



### STAFF DEL CENTRO GERIATRICO LA OLIVA:

- **Director Ejecutivo:** Coordinar y supervisar a un equipo de profesionales y especialistas con el fin de asegurar la visión dando fiel cumplimiento a los Planes y Estrategias definidas. Todo ello en un marco de comprensión, cariño y responsabilidad.
- **Director Médico:** Proponer un escenario de vida que incluya e integre a nuestros mayores en la sociedad.
- **Psicólogo:** Cohesionar y consolidar los vínculos de trabajo del equipo de salud, dando lugar a la productividad y creatividad grupal.
- **Terapeuta Ocupacional:** Estimulación con el objetivo de mantener la función independiente previniendo o lentificando procesos de enfermedad.
- **Musicoterapeuta:** Producciones sonoras Individuales y grupales haciendo eje en los potenciales emergentes que a su vez remiten a imágenes de posibilidad y reivindican al residente en este período.
- **Nutricionista:** Elaborar y supervisar un menú armónico y completo, adecuado en cuanto a su calidad y cantidad de nutrientes y adaptado para una población de adultos mayores.
- **Educación Física:** Adaptar cada consigna a las capacidades físicas y funcionales de cada uno, y del grupo participante, valiéndome de juegos, danzas, canciones y elementos didácticos.
- **Administración:** Soporte a todos los sectores, proporcionando la información y el material necesario para que cada uno de ellos cumpla sus objetivos.



Como se puede constatar las funciones de cada uno de los profesionales del centro geriátrico tiene totalmente definidas las actividades para poder alcanzar los objetivos de cuidado de calidad propuestos por el centro geriátrico.

Los tipos de residencia que ofrece La Oliva son los siguientes:

- Residencia permanente, residencia de día o residencia asistida.
- Servicio médicos y recreativos.
- Servicios para el cuidado personal.
- Actividades de terapia ocupacional y musicoterapia.

Además cuenta con un jardín que permite realizar actividades sociales y reunirse con sus visitas, y a su vez disfrutar de:

- Taller literario
- Estimulación cognitiva
- Grupo de Reflexión
- Computación
- Eventos Sociales
- Juegos de Mesa
- Paseos

## **1.2 Actividades de la Hotelería y Centros Geriátricos**

Un centro de cuidado y reposo tiene semejanzas y diferencias con la hotelería siendo el principalmente los objetivos de pernoctación, la motivación es distinta en cada uno de los casos antes mencionados.

### **1.2.1 Organigrama Hotelero**

La función del organigrama hotelero tiene como objetivo fundamental el desarrollo y organización de cada uno de sus departamentos, así como de su estructura funcional, dando como resultado una empresa organizada, eficiente





## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

y eficaz con propósitos de servicio de calidad y satisfacción total de sus huéspedes.

Cada uno de los niveles jerárquicos representa la importancia y la interrelación que cada uno de los puestos de trabajo tienen.

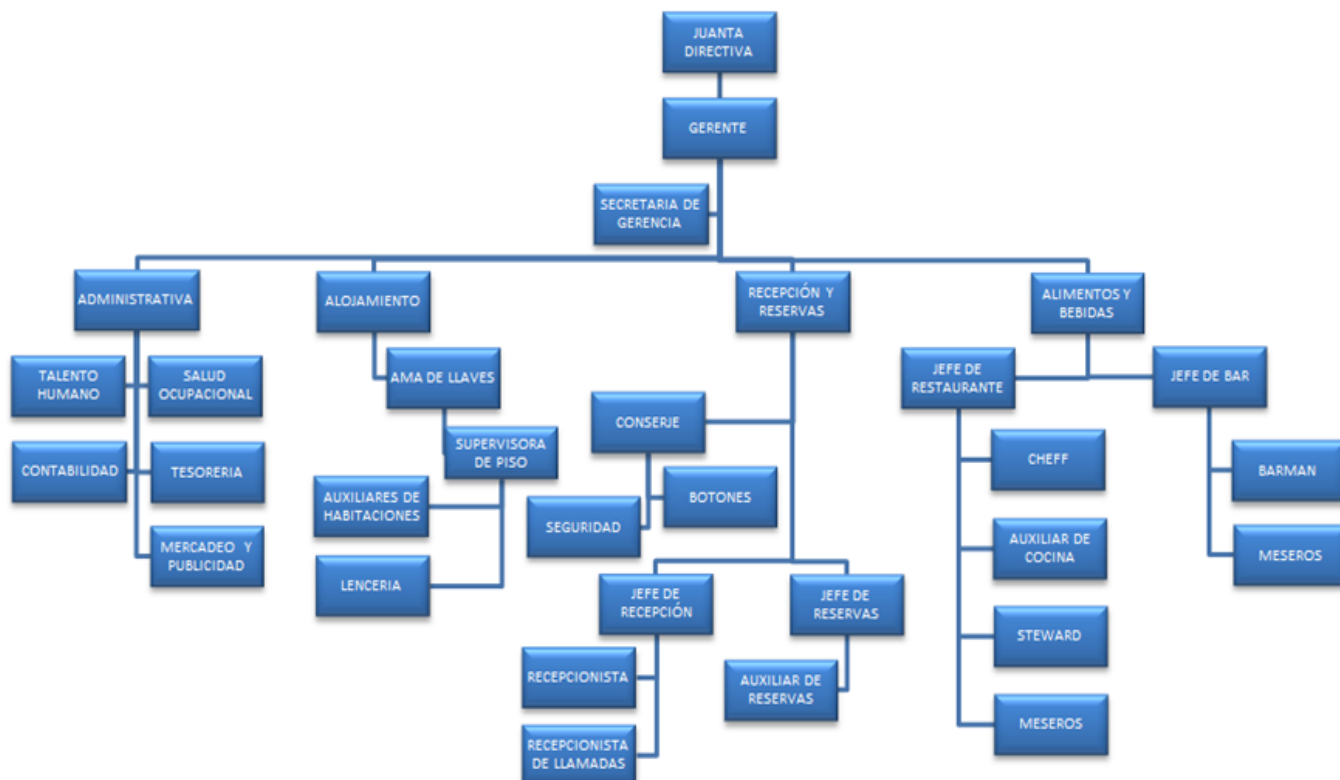


Gráfico: 1

Título: Organigrama Hotelero

Autor: Barragán

Fuente: Libro de Administración Hotelera Barragán

Fecha: 06 de Marzo del 2015

### 1.2.2 Cargos y Funciones Hoteleras

Los siguientes cargos que se describen a continuación, son los que se consideraran pertinentes para el desarrollo de la monografía, considerando la similitud de cargos dentro de un centro gerontológico.





#### **1.2.2.1 Gerente General**

El gerente general en un establecimiento hotelero tiene la responsabilidad del éxito o fracaso financiero del mismo, constituye la máxima autoridad, dispone y establece las políticas generales del establecimiento, en cada una de las áreas de un hotel.

Es necesaria la presencia del gerente a tiempo completo, siendo la cabeza principal en la toma de decisiones ante problemas. Otra de las principales funciones es la interpretación de informes tanto de producción, consumo, resultados brutos, gastos generales y departamentales, precisión de ventas a corto plazo. (Ramos, 56)

#### **1.2.2.2 Administrador**

El administrador en una empresa hotelera es el encargado de la coordinación a nivel general de cada una de las áreas que compone el mismo, mediante técnicas orientadas al cumplimiento de los objetivos de cada organización empresarial, de la misma manera es el encargado de la fijación de estrategias, reglas, planes, y medidas de control y supervisión. (Reyes, 12)

#### **1.2.2.3 Camarera**

La camarera tiene a su cargo el departamento de pisos en un hotel, siendo la responsable del cuidado y conservación del mobiliario de habitaciones, lencería de habitaciones y los utensilios de uso diario de su trabajo.

Además se encarga de la organización y planificación del estado de ocupación de las habitaciones, llevando generalmente los siguientes reportes; listado de ocupación, listado de previsión, listado de entradas y salidas. ( Ramos, 76)



#### **1.2.2.4 Recepcionista**

El recepcionista constituye la primera imagen dentro de un establecimiento hotelero, es el responsable de la promoción y venta de habitaciones, recibe al cliente, recibe quejas y felicitaciones de parte de clientes, carga consumos de otros departamentos a la habitación, realiza check in y out, realiza facturas y cobros, controla el planning de las habitaciones, controla el estado de habitaciones, realiza reservas, constituye la arteria principal entre los departamentos de pisos, alimentos y bebidas. (Baez, 72)

#### **1.2.2.5. Botones**

El botones en un establecimiento hotelero es el encargado de la atención y servicio al cliente, además del control de acceso a las instalaciones, cuida y ayuda a los pasajeros con sus equipajes, y les entrega información del hotel, les conduce hacia las habitaciones y los despide al momento del check out. (Baez, 75)

#### **1.2.2.6. Jefe de Alimentos & Bebidas**

El jefe de alimentos y bebidas, tiene a su cargo el personal completo de cocina, se encarga del servicio de restaurante y mantiene contacto directo con los huéspedes, además debe ser responsable del orden y o comensales, además debe encargarse de mantener limpias y organizadas todas las áreas de alimentos y bebidas. (Lara, 23)

#### **1.2.2.7 Chef**

El chef se encarga de la correcta realización de menús, con una dieta equilibrada y un buen sabor, otra de las principales funciones es la organización del trabajo de cocina, cumple y hace cumplir las normas de higiene y seguridad en el trabajo, supervisa la elaboración de platos y su presentación, vigila la calidad de productos que ingresan a la cocina, supervisa el desperdicio y porción en cada plato elaborado, supervisa a los jefes de partida de cocina. (Lara, 25)



## 1.2.2 Organigrama Geriátrico

Al igual que todo tipo de empresa, los centros geriátricos de calidad incluyen dentro de su organización la realización de un organigrama, constituyendo la columna vertebral del funcionamiento de dicha organización. ( Millan, 21).

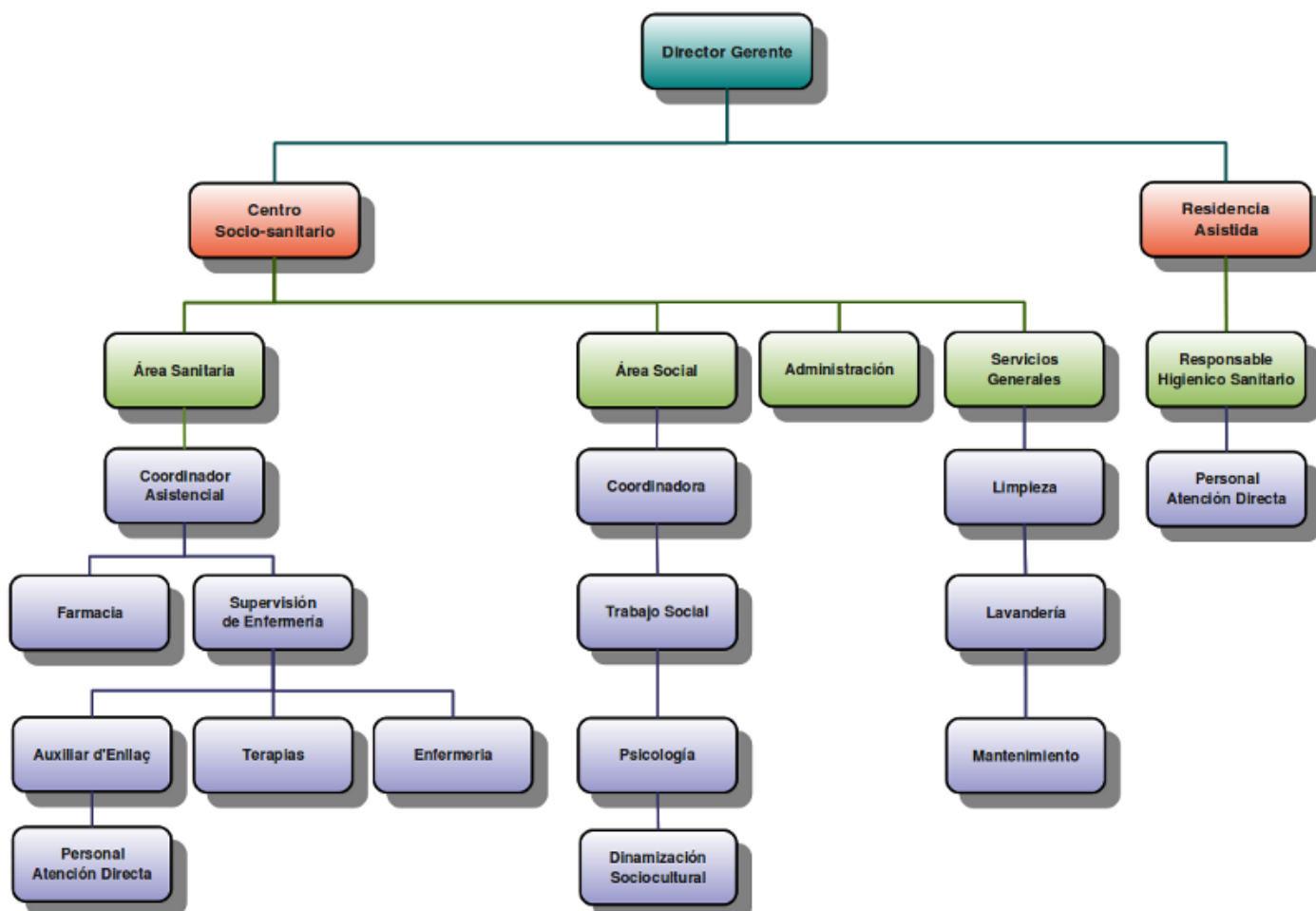


Gráfico : 2

Título: Organigrama Geriátrico

Autor: Adriana Vera

Fuente: Libro Principios de Geriátria y Gerontología de Millan

Fecha: 11 de Mayo del 2015.



### **1.2.3 Cargos y Funciones del personal de un Centro Geriátrico**

Según el Acuerdo Ministerial No 000156 del Ministerio de Inclusión Económica y Social, en su norma técnica para la implementación de centros gerontológicos del día, expone la conformación del equipo de talento humano de la siguiente manera:

1.2.3.1 Un director:

1.2.3.2 Psicólogo: El mismo deberá laborar un mínimo de 10 horas semanales, en centro que tengan hasta 50 pacientes.

1.2.3.3 Terapeuta Ocupacional Permanente:

1.2.3.4 Terapeuta Físico: Deberá cumplir con 10 horas laborales semanales, en centros geriátricos con menos de 50 pacientes, entre 50 y 100 pacientes 4 horas laborales diarias adicionales, y más de 100 pacientes 8 labores diarias adicionales.

1.2.3.5 Trabajador Social: Deberá cumplir con cumplir con 10 horas laborales semanales, en centros de 40 pacientes.

1.2.3.6 Un auxiliar de limpieza por cada 15 personas mayores.

1.2.3.7 Un nutricionista que deberá laborar mínimo 5 horas semanales, en centros de hasta 50 pacientes.

1.2.3.8 Un instructor para clases de actividades prácticas por cada 25 personas.

1.2.3.9 Un administrador y 4 instructores en los centros que se creen espacios alternativos de recreación social.

1.2.3.10 Un promotor por cada 50 pacientes, el cual realizará las visitas domiciliarias.



De la misma manera es necesario mencionar que en la antes mencionada norma técnica se define los diferentes modalidades de atención, los cuales son; centro diurno, atención domiciliaria, centro de rehabilitación, espacios alternativos de recreación, socialización y encuentro, centros comunitarios, las características del personal en cada uno de estos centros no difieren de la modalidad.

### **1.3 La hotelería y los centros de cuidado**

Parte fundamental en el sistema organizacional dentro de un centro de cuidado y reposo, un hospital o un geriátrico es la hotelería cumpliendo la función de superar con las expectativas del cliente y mejorando su nivel de vida en el caso de los centros de cuidado y los geriátricos, a continuación se expresan conceptos básicos que aportarán al desarrollo de la investigación.

#### **1.3.1 Conceptos Básicos**

Para el desarrollo efectivo de la propuesta de gestión hotelera y hospitalaria es necesaria la aclaración de los siguientes conceptos básicos.

Según Barragán en su libro Alta Hotelería, hotel es un lugar que proporciona alimentación y hospedaje, un lugar de entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase para obtener utilidades, a diferencia de un geriátrico el cual una institución compuesta por médicos y enfermeros que se ocupa exclusivamente del cuidado y el tratamiento de los individuos ancianos (Norma Técnica para la implementación de centros gerontológicos de MIES ), en donde el objetivo a satisfacer es un adulto mayor, el cual es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona. Porque es precisamente durante esta fase que el cuerpo y las



facultades cognitivas de las personas se van deteriorando (Norma Técnica para la implementación de centros gerontológicos de MIES )

Para la ejecución de cualquier plan de gestión y manejo de determinada área es importante definir la planificación constituyen los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos se enmarcan dentro de una planificación. Este proceso exige respetar una serie de pasos que se fijan en un primer momento, para lo cual aquellos que elaboran una planificación emplean diferentes herramientas y expresiones

A su vez es imposible dejar de lado el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. (Valda,32)

Para obtener una gestión eficiente es importante tener en cuenta la calidad es un concepto subjetivo, y el término proviene del latín. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de requisitos. ( Valda, 34)

Los anteriores conceptos poseen un vínculo entre sí, por lo que la presente monografía están basados en los mismos en el transcurso de su desarrollo.



### 1.3.2 Semejanzas de un hotel y un centro de cuidado para adultos mayores.

Según Kathleen Montgomery en su libro Patient-Centred-HealthCare manifiesta que un hotel y un centro de cuidado para adultos mayores sostienen algunas semejanzas en los departamentos que poseen, las mismas que a continuación se describen:

HOTEL	GERIÁTRICO
Recepción	Dirección-Recepción
Departamento de Limpieza	Departamento de Limpieza
Departamento de Pisos	Departamento de Pisos
Animación y Recreación	Animación y Recreación

Tabla: 1  
Titulo: Semejanzas entre Hotel y Geriátrico  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Patient-Centred-HealthCare  
Fecha: 02 Julio del 2015

### 1.3.3 Diferencias de un hotel y un centro de cuidado para adultos mayores.

De la misma manera Kathleen Montgomery en su libro Patient-Centred-HealthCare, establece las diferencias que un geriátrico y un hotel poseen.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

HOTEL	GERIÁTRICO
Alimentos y Bebidas	Nutrición y Dietética
Departamento de Reservas	Agendamiento y programación
Concierge	Balcón de Información
Medico de planta	Departamento Médico

Tabla: 2  
Titulo: Diferencias entre Hotel y Geriátrico  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Patient-Centred-HealthCare  
Fecha: 02 Julio del 2015

### 1.3.4 Servicios Hoteleros Hospitalarios

Los servicios hoteleros y hospitalarios no van alejados el uno del otro es por eso que a continuación se enumera:

- Servicio de Mensajería
- Ama de llaves – Camarería
- Roomservice
- Restaurante para amigos y familiares
- Servicios de esparcimiento

### 1.3.5 Administración Hospitalaria

La administración hospitalaria esta dentro de la administración, enfocada en instituciones hospitalarias, geriátricas, pediátricas y maternas.

Sus inicios datan de la Segunda Guerra Mundial, cuando el clero o la iglesia se aleja de esta rama y en países subdesarrollados aparecen profesionales en estas áreas. (Walker, 34)

El objetivo de este tipo de administración es la planeación, investigación evaluación, proyección y desarrollo de la calidad, respondiendo a los cambios tecnológicos, ambientales, económicos, políticos y de la sociedad en general. ( Walker, 34)





## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

La administración hospitalaria propone la siguiente división de áreas en las siguientes:



Gráfico: 3

Título: Clasificación del Personal

Autor: Adriana Vera

Fuente: Libro Introduction to Hospitality Health- Jhon Walker

Fecha: 02 Julio del 2015

- Personal Médico: Incluye médico cirujano, medico clínico, auxiliar de diagnóstico y tratamiento, especialistas, residentes, generales, internos.
- Personal Administrativo: Todos los que realizan controles no médicos, archivistas, bibliotecarios, oficinistas, secretarias, telefonistas, entre otros.
- Personal de Servicios: Lavandería, nutrición, cocina, pisos.

### 1.3.5.1 Proceso Hotelero en Centros de Reposos y Salud

Kathleen Montgomery, en su libro Patient-CentredHealth-Care define los principales procesos que realiza el departamento de Hotelería en un centro de salud, cuidado o reposo son las siguientes:

- Supervisión de todos los departamentos
- Mantenimiento y limpieza del hospital



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

- Recepción de pacientes- Check in
- Asignación de habitaciones
- Atención de habitaciones: menaje, camas, limpieza
- Recepción de la habitación- CheckOut
- Logística

Al culminar el desarrollo del presente capítulo se puede evidenciar que la industria hotelera y de salud van de la mano, siendo este un punto importante dentro del proceso de calidad y eficacia en la administración en general de un geriátrico.

Por otro lado, se evidencia que las técnicas administrativas hoteleras han incursionado en el mundo de la medicina con el único objetivo de crear procesos exitosos en la dirección de cada centro o casa de salud.

El desarrollo del primer capítulo del presente trabajo de investigación ayuda a cumplir con el objetivo planteado en el diseño de tesis puesto que se ha logrado definir la importancia de la gestión hotelera y hospitalaria en los centros geriátricos señalando que estas dos ramas van de la mano.



## **CAPITULO 2**

### **DIAGNÓSTICO DEL CENTRO GERONTOLÓGICO, ORFANATO, CENTRO DE ACOGIDA MIGUEL DE LEÓN**

Para el desarrollo del presente capítulo de investigación se realizaron varias visitas técnicas, conversatorios, fichas de observación, entrevistas y encuestas, las últimas a directivos y pacientes del centro gerontológico.

En cuanto a la historia e información del centro se ha tomado desde la página web y folletos otorgados por la Sor. Mariana Espinoza directora actual.

#### **2.1 HISTORIA**

El Hogar Miguel León, es una Institución no Gubernamental Privada, sin fines de lucro y de carácter Social.

El 8 de diciembre de 1870, 12 niñas dieron comienzo a esta obra, la señora Ana Merchán, fue la primera Directora, transcurridos 10 años los señores canónigos Justo y Miguel Merchán autores de la obra, confiaron a la Comunidad de Hijas de la Caridad la formación moral, intelectual y material de estas niñas.

Para llevar a efecto un buen servicio de la niñez abandonada aseguraron a la Comunidad dándole con escritura pública la actual casa hogar “Miguel León”.

Con el porvenir de los tiempos este hogar ha acogido a muchas generaciones de niñas procedentes de familias desorganizadas y conflictivas por la extrema pobreza, orfandad, drogas, enfermedad, maltratos, violación sexual, etc.

En el año 1952 a petición de la asistencia pública, se trasladó a 40 ancianas que se alojaban en la casa eL Buen Retiro cuya benefactora fue Doña Hortencia Astudillo al Hogar Miguel León.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

La Comunidad de las Hijas de la Caridad por el amor a Cristo e impulsadas por el espíritu de San Vicente de Paúl y Santa Luisa de Marillac que dieron su vida por los pobres, ha avanzado sacrificadamente, haciendo esfuerzos particulares muy propios.

El 11 de abril del 2005 el Hogar Miguel León se inaugura una nueva obra la cual lleva el nombre de Centro de Acogida “Sor Margarita Camacho” atendiendo a pacientes con enfermedades crónicas degenerativos y en fase terminal.

El Hogar Miguel León actualmente albergan niñas, cuyas edades oscilan entre las seis y dieciocho años, las mismas que provienen el 89% de la parte del Oriente 9% de las provincias vecinas y un 1% de sectores marginales de la ciudad de Cuenca.

Los actuales residentes del centro geriátrico en un 70% sus familias viven en Cuenca y un 30% que no tienen familiares que se responsabilicen de sus vidas. En el Centro de Acogida un 89% tienen familiares que velan por su salud hasta los últimos momentos y un 12% son pacientes abandonados en el Centro, información brindada por Sor. Mariana Espinoza, Directora de Hogar Miguel de León.

### **2.2 INFORMACIÓN GENERAL DEL HOGAR MIGUEL DE LEON**

**CANTÓN:** Cuenca

**PARROQUIA:** San Sebastián

**DIRECCION:** Simón Bolívar y Estévez de Toral

**TELEFONO:** 282-29-28

**REPRESENTANTE LEGAL:** Sor. Nancy Carrera

**FECHA DE CREACIÓN:** 08 de Diciembre de 1870

**DIRECTORA:** Sor. Mariana Espinoza



### **Misión:**

Brindar una atención holística a la niñez, adolescencia y tercera edad, así como a sus familias conforme a las políticas del estado, bajo el carisma vicentino, reconociendo en cada persona a Cristo sufriente promoviendo su desarrollo espiritual y humano, y propiciando la restitución de sus derechos para una vida digna, permitiendo que se constituyan en entes autónomos para el bienestar social.

### **Visión:**

Garantizar la atención integral de las niñas, adolescentes y adultos mayores restituyendo sus derechos, viabilizando su reinserción familiar y social, favoreciendo el proceso de autonomía que los lleve a una vida feliz de compromiso cristiano y de integración en una sociedad como entes productivos.

### **Objetivo:**

El hogar Miguel de León restableciendo el derecho de las niñas, adolescentes y adultos mayores bajo acogimiento institucional temporal; procura su derecho a tener una familia y a la convivencia familiar.

### **Valores Institucionales**

- Excelencia
- Integridad
- Creatividad
- Responsabilidad
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Armonía
- Flexibilidad



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

### Organigrama del Hogar Miguel de León



Gráfico:4

Titulo: Organigrama Hogar Miguel de León

Autor: Adriana Vera

Fuente: Folleto Hogar Miguel de León

Fecha: 02 Julio del 2015

### INFORMACION DEL PERSONAL DEL HOGAR MIGUEL DE LEÓN

**Personal:** 30 personas, divididas de la siguiente manera:

**Hogar de niñas:** 11 personas.

**Hogar Gerontológico:** 13 personas.

**Administración:** 6 personas.



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

**Capacidad del Área Gerontológica:** 65 personas.

**Modalidades de Acogida:**

MODALIDAD	PERSONAS
Residentes	62
Diurnos	3

Tabla: 3  
Titulo: Modalidad de Acogida  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Sor. Mariana Espinoza  
Fecha: 02 Julio del 2015

**División de Género:**

GENERO	PERSONAS
MUJERES	55
HOMBRES	10

Tabla: 4  
Titulo: División de Genero  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Sor. Mariana Espinoza  
Fecha: 02 Julio del 2015

**División en Condiciones Físicas:**

CONDICION	PERSONAS
Ayuda con los Actividades de la Vida Diaria (ADV)	24
Sin ayuda con sus Actividades de la Vida Diaria (ADV)	41

Tabla: 5  
Titulo: Condiciones Físicas  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Sor. Mariana Espinoza  
Fecha: 02 Julio del 2015



### **Forma de Financiamiento:**

Dentro de las fuentes de financiamiento del Hogar Miguel de León se puede hablar de propias y externas; actualmente existen 16 adultos mayores que aportan con una pensión que oscila entre 180 y 300 dólares dependiendo de la condición económica que mantiene, 30 adultos mayores son sostenidos por el Ministerio de Inclusión Económica y Social a través del proyecto Vive (donación de víveres mensualmente) , el siguiente ingreso que percibe esta comunidad es los arriendos de los locales comerciales que son parte de la infraestructura, además de la colaboración de la ciudadanía en general, grupos universitarios y comunidades educativas que aportan con parte de la alimentación.

El presupuesto mensual de gastos que el centro geriátrico tiene es de \$ 16.000 aproximadamente y los ingresos percibidos son de \$12.000 los \$ 4.000 restantes se financian a través de las fundaciones y donaciones que reciben de la ciudadanía en general y empresas como Supermaxi, VanService Internacional, Nestle, dotándoles de víveres mensualmente.

### **Infraestructura:**

El Hogar Miguel de León cuenta con 500 m<sup>2</sup> para su funcionamiento, constituido por las siguientes áreas:

- Una cocina general
- Dos comedores
- Área de dormitorios
- Lavandería
- Enfermería y Dispensario Medico
- Sala de uso múltiple
- Capilla
- Departamento de Fisioterapia
- Departamento Psicológico
- Departamento de Trabajo Social





Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

- Administración
- Talleres Ocupacionales
- Bodegas
- Comunidad Religiosa
- Canchas de Uso Múltiple
- Jardines

### **2.3 Diagnóstico de Servicios Generales Ofrecidos**

Los servicios que ofrece el Hogar Miguel de León se describen a continuación:

#### **Infraestructura**

Una de las características negativas en cuanto a la infraestructura del Hogar Miguel de León es que no fue construido con este objetivo, y los espacios usados para el desarrollo de dicha actividad han sido acondicionados.

La Guía Modelo de Atención a los centros del buen vivir para el adulto mayor expedida por el Ministerio de Inclusión Económica y Social sugiere que los espacios físicos para el cuidado de adultos mayores debe proporcionar; actividades de atención, recreación, rehabilitación, integración y socialización, en un ambiente de seguridad, confianza, calidez, bienestar y libre de barreras arquitectónicas.

Es por eso que para la realización del diagnóstico del Hogar Miguel de León se ha tomado en consideración los aspectos detallados en la anterior mencionada guía.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

### Evaluación:

CARACTERISTICA	CUMPLE	CUMPLE MEDIANAMENTE	NO CUMPLE
Espacios amplios, y seguros con cerramiento y vigilancia.		X	
Acceso vehicular para emergencias.	X		
Dotado de rampas, gradas seguras, montacargas o ascensor.			X
Facilidades para la circulación			X
Pisos antideslizantes, prevención de caídas.		X	
Puertas anchas y manejas que se abren hacia afuera.		X	
Iluminación y ventilación natural.			X
Espacios para alimentos fríos y secos.	X		
Pasamanos, inodoros, espacio de tránsito.			X
Puertas mínimo de 90 cm de ancho.		X	
Techos de material durable, resistente y sin goteras		X	
Espacios verdes y patios.	X		

Tabla: 6

Título: Evaluación Infraestructura

Autor: Adriana Vera

Fuente: Guía Modelo de Atención de los centros del buen vivir-MIES

Fecha: 02 Julio del 2015



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

Uno de los principales problemas del Hogar Miguel de León en cuanto a su infraestructura es la antigüedad del edificio, así como que el mismo fue adaptado para funcionar como un geriátrico, como se puede observar en la tabla antes propuesta, aspectos básicos e importantes como; cerramientos de seguridad en pasillos, puertas amplias, uso de materiales antideslizantes, iluminación, ventilación y facilidades para a circulación en general no son las adecuadas para un correcto funcionamiento de las actividades hoteleras desarrolladas en el Hogar Miguel de León.



Ilustración: 3  
Titulo: Pasillos  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 02 Julio del 2015



Ilustración: 4  
Titulo: Rampa de Acceso  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 02 Julio del 2015



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

### Espacios de actividades para recreación:

CARACTERISTICA	CUMPLE	MEDIANAMENTE	NO CUMPLE
Espacios ventilados, pisos que permitan la movilidad.		X	
Iluminación natural			X
Ubicación en Planta baja del local			X
Baterías sanitarias geriatriizadas			X

Tabla: 7

Título: Análisis Actividades Recreación

Autor: Adriana Vera

Fuente: Guía Modelo de Atención de los centros del buen vivir-MIES

Fecha: 02 Julio del 2015

Una de las áreas más importantes dentro del desarrollo físico de un geriátrico son las de recreación, el Hogar Miguel de León cuenta con las siguientes áreas; taller de manualidades, huerta y sala de televisión las cuales de acuerdo a los estándares de seguridad especificados en el Manual de Geriátricos desarrollado por el MIES son de alta peligrosidad para el uso de los adultos mayores puesto que ha excepción de la huerta se encuentra en la planta baja, no cuentan con luz natural, y las baterías sanitarias están lejos, aproximadamente a 20 metros, constituyendo una zona de riesgo para los usuarios, pudiendo ocasionar accidentes graves con una caída de un adulto mayor, siendo primordial que la infraestructura básica como los pasillos deben estar totalmente geriatriizados ( adaptados a las necesidades de cada adulto mayor, espacios seguros, con agarraderas y sostenedores), iluminados y evitar elementos que sean peligrosos para la vida de un adulto mayor.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.



Ilustración: 5  
Titulo: Taller manualidades  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 02 Julio del 2015.



Ilustración: 6  
Titulo: Pasillos 1  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 02 Julio del 2015



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

### Atención Domiciliaria:

CARACTERISTICA	CUMPLE	MEDIANAMENTE	NO CUMPLE
Espacio de integración familiar			X
Actividades familiares		x	
Espacios de intimidad familiar	X		

Tabla: 8

Título: Análisis Atención Domiciliaria

Autor: Adriana Vera

Fuente: Guía Modelo de Atención de los centros del buen vivir-MIES

Fecha: 02 Julio del 2015

Otro de los aspectos básicos en el desarrollo óptimo de la vida de los adultos mayores dentro de un geriátrico son los espacios domiciliarios en donde pacientes y familiares pueden tener una vinculación efectiva y afectiva, en el caso del Hogar Miguel de León no cuenta con infraestructura para visitas íntimas con sus familiares, sin embargo, la administración del geriátrico realiza actividades de integración familiar en épocas especiales, como navidad, carnaval, fiestas de la ciudad, para los adultos mayores que cuentan con personas cercanas a su vida, sin dejar de lado las visitas diarias que los directivos permiten en un horario de 10: 00 am a 15:00 pm.



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

**Espacio físico y equipamiento:**

CARACTERISTICA	CUMPLE	MEDIANAMENTE	NO CUMPLE
Área de administración y recepción	X		
Área médica, enfermería y primeros auxilios		X	
Área psicológica y trabajadora social	X		
Área de fisioterapia y rehabilitación	X		
Área de talleres ocupacionales	X		
Espacio de bodegas y material de aseo	X		
Salida de emergencia y evacuación	X		
Servicios básicos	X		
Área de descanso	X		

Tabla: 9

Título: Análisis Espacio Físico

Autor: Adriana Vera

Fuente: Guía Modelo de Atención de los centros del buen vivir-MIES

Fecha: 02 Julio del 2015



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.



Ilustración: 7  
Título: Enfermería  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 02 Julio del 2015

El Hogar Miguel León presenta varias deficiencias en los diferentes aspectos de infraestructura y construcción, una de las principales razones por la cual no se realiza un mejoramiento es la falta de ingresos que la comunidad percibe, a su vez, que está ubicado en el centro histórico de la ciudad en una casa patrimonial, razón por la cual su reestructura o adecuación se ve restringida por leyes de protección al patrimonio, sin embargo estos aspectos antes mencionados constituyen un riesgo a la seguridad del adulto mayor, así como un obstáculo al enfrentarse a una situación de riesgo o peligro o una simple emergencia.





Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

**PERSONAL DEL HOGAR MIGUEL LEON:**

CARACTERISTICA	CUMPLE	MEDIANAMENTE	NO CUMPLE
Un coordinador con título de tercer nivel en áreas de administración.			X
Cuidador de adultos mayores, por cada 10 personas autónomas y 4 dependientes.			X
Un médico asignado por el Ministerio de Salud Pública por 10 horas semanales.	X		
Un psicólogo por cada 30 pacientes.			X
Un terapeuta ocupacional por cada 30 pacientes.			X
Un trabajador social por cada 30 pacientes.			X
Un facilitador para actividades manuales	X		
Un auxiliar de limpieza por cada 15 adultos.			X
Un cocinero por 30 adultos.	X		
Un cuidador por cada 15 adultos.	X		
Un auxiliar de lavandería por cada 15 adultos.	X		

Tabla: 10

Título: Análisis Staff

Autor: Adriana Vera

Fuente: Guía Modelo de Atención de los centros del buen vivir-MIES

Fecha: 02 Julio del 2015



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.



Ilustración: 8  
Título: Área Psicológica  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 02 Julio del 2015

A pesar de que el Hogar Miguel León no cuenta con altos montos de ingresos monetarios, su administración se preocupa de su talento humano, para de esta manera cuidar correctamente la salud física y mental de los pacientes cumpliendo con la mayoría de los parámetros de la Guía Modelo de Atención de los centros del buen vivir-MIES.

### **2.4 Diagnóstico de Servicios hoteleros ofrecidos**

Para la continuidad del estudio es necesario el estudio de los servicios hoteleros que el Hogar Miguel León ofrece, anterior mente en la tabla de semejanzas entre un hotel y un geriátrico se describió los departamentos que serán analizados a continuación:

Dentro de la administración de un centro de cuidado y reposo para adultos mayores encontramos situadas las áreas especializadas en la hotelería, se puede evidenciar claramente, el área de alimentos y bebidas, el área de pisos y habitaciones, así como el área de lavandería en donde se maneja tanto la ropa de los pacientes, la lencería y mantelería de cocina, así como el área de administración y recepción, los mismos que a diferencia de un hotel se dedican al estudio y organización del ingreso y pre ingreso de los adultos mayores.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

Es por eso que se debe realizar un diagnóstico específico de estas áreas;

### Área de Pisos:

CARACTERISTICA	CUMPLE	MEDIANAMENTE	NO CUMPLE
Separación de habitaciones por género.	X		
Habitaciones hasta de 6 personas máximo.	X		
El espacio entre camas deberá permitir la circulación de una silla de ruedas.	X		
Deberá contar con timbre en las cabeceras de las camas.			X
Iluminación óptima.		X	
Camas individuales con colchones ortopédicos		X	
Un armario, velador y mesa por adulto mayor.	X		
El baño debe contener una batería sanitaria, lavabo, ducha con agarraderas, así como debe estar recubierto con un biombo.		X	

Tabla: 11

Título: Análisis Área de Pisos

Autor: Adriana Vera

Fuente: Guía Modelo de Atención de los centros del buen vivir-MIES

Fecha: 02 Julio del 2015



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

El bienestar y la calidad de vida de los pacientes de la tercera edad esta medido en varios aspectos uno de ellos son los aspectos hoteleros entre ellos la comodidad en las habitaciones, como anteriormente se había mencionado el Hogar Miguel León, fue adaptado para ser un geriátrico lo que dificulta alguna de sus comodidades, sin embargo es importante mencionar que la administración ha tomado aspectos importantes como la separación de género en las habitaciones, un máximo de pacientes de 6 por habitación, un espacio prudente entre cama y cama, sin embargo aspectos como timbres de alertas, guardarropa y veladores individuales para el cuidado de sus pertenencias no son óptimas.

El aspecto más preocupante de este punto de análisis son las baterías sanitarias y las duchas, puesto que tienen aspecto antihigiénico y peligroso por no estar constituidos de materiales antideslizantes y ser geriatrizados, incumpliendo los estándares planteados por el MIES.



Ilustración: 9  
Título: Dormitorio 2  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 02 Julio del 2015



Ilustración: 10  
Título: Baño 1  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 02 Julio del 2015



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.



Ilustración: 11  
Título: Ducha 1  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 02 Julio del 2015



Ilustración: 12  
Título: Ducha 2  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 02 Julio del 2015



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

**Área de Cocina:**

CARACTERISTICA	CUMPLE	MEDIANAMENTE	NO CUMPLE
Ubicación alejada de dormitorios.	X		
Piso antideslizante.			X
Dotado de área de evacuación.		X	
Limpieza y desinfección adecuada.	X		
Utensilios nuevos y en buen estado.	X		
Contar con bodegas de secos y fríos separadas.	X		
Programas de desinfección	X		
Programas de control de plagas.	X		
Programa de manejo de desechos.	X		

Tabla: 12

Título: Área de Cocina

Autor: Adriana Vera

Fuente: Guía Modelo de Atención de los centros del buen vivir-MIES

Fecha: 02 Julio del 2015

Una de las áreas mejor conservadas y estructuradas que mantiene el Hogar Miguel de León es la cocina, dotada de bodegas, programas de desinfección, control de plagas, manejo de desechos, y su ubicación estratégica lejos del área de dormitorios, sin embargo el problema latente que pone en peligro la seguridad del personal es no tener piso antideslizante.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.



Ilustración: 13  
 Titulo: Cocina  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 02 Julio del 2015

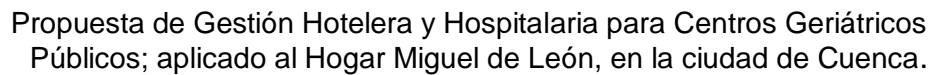


Ilustración: 14  
 Titulo: Bodega  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 02 Julio del 2015

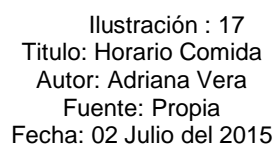
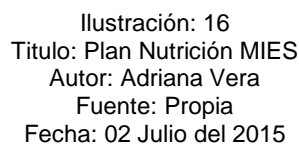


Ilustración : 15  
 Titulo: Cocina 1  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 02 Julio del 2015





El Hogar Miguel de León basa su menú alimenticio bajo dos parámetros alimentación baja en azúcar y alimentación baja en sal, sin diferenciar las necesidades específicas de cada adulto mayor, para de esta manera preservar la salud de los pacientes, la única referencia de alimentación llevada por el centro es la tabla de alimentación propuesta por el Ministerio de Salud del Ecuador.







## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

### **Departamento de Lavandería:**

El centro gerontológico Miguel de León está dotado por una sola lavandería en donde se limpia la ropa de cama, la ropa personal de las personas de la tercera edad, mantelería y uniformes del personal, gracias a la donación de empresas reconocidas en la sociedad cuencana actualmente se cuenta con dos lavadoras industriales con capacidad de 50 libras cada una y dos secadoras con la misma capacidad.

Este mismo departamento está encargado del planchado y doblado de la ropa de los pacientes, la misma es llevada a cada dormitorio para ser guardado.



Ilustración: 18  
Titulo: Lavandería  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 02 Julio del 2015



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

**Departamento de Administración y Recepción:**

CARACTERISTICA	CUMPLE	MEDIANAMENTE	NO CUMPLE
Realizara una ficha de pre ingreso, para conocer el estado del paciente.			X
Distinción de pacientes con restricción médica, y de medicación.			X
Programación de salidas turísticas y culturales.	X		
Llevarán el seguimiento de la mejora y desarrollo de cada adulto mayor.	X		
Negociación con proveedores.	X		

Tabla : 13

Título: Departamento de Recepción y Administración

Autor: Adriana Vera

Fuente: Guía Modelo de Atención de los centros del buen vivir-MIES

Fecha: 02 Julio del 2015

El correcto funcionamiento y administración de un centro gerontológico se basa en el cumplimiento de procesos en todos los departamentos existentes en la organización, el caso puntual del Hogar Miguel de León al realizar la investigación se puede constatar la inexistencia de procesos que ayuden a la correcta administración, sin embargo un punto a favor e importante es la buena relación entre proveedores, los cuales constituyen patrocinadores, (Nestle, Mega Tienda del Sur, Farmacia de las Damas Salesianas), donaciones ( familiares y vecinos), y compras personas como mercados de la ciudad.



## 2.5 Resultados de las técnicas de Investigación

Para obtener un diagnóstico más preciso y claro de todos los puntos de vista de los actores internos del Hogar Miguel León se han realizado dos técnicas de investigas, encuestas a los pacientes y entrevistas a los directivos.

Para realizar las encuestas se tomaron los siguientes datos, 65 residentes del Hogar Miguel León, con un nivel de confianza del 90% y un grado de error de 0.09% en la fórmula de la muestra.

Se aplicó la siguiente fórmula de la muestra:

**S=** 0.5Varianza Poblacional

**N=** 65 Unidad Muestral

**Z=** 1,65 (90%) Nivel de Confianza

**E=** 0.09% Error

$$n = \frac{S^2 \cdot Z^2 \cdot N}{(N - 1) \cdot E^2 + S^2 \cdot Z^2}$$

$$n = \frac{(0,5)^2 \cdot (1,65)^2 \cdot (65)}{[65-1] \cdot (0,09)^2 + (0,5)^2 \cdot (1,65)^2} = 12$$

Dando como muestra 12 los cuales fueron encuestados, cuyos resultados se describen a continuación:

### 2.5.1 Análisis de las Encuestas

Del total de encuestados el 60% son mujeres y un 40% de hombres, en un rango de edad entre 51 y más de 60 años, con un estado civil en un 70% viudo y en un 30% casado, en un 35% los pacientes se encuentran más de un año en el Hogar Miguel León.

La mayoría de los encuestados describe que su razón principal de ingreso al centro Hogar Miguel de León es por la buena atención que brinda el mismo, igualitariamente con un 17% pronuncia haber ingresado por que fue decisión de sus familiares o porque sus familiares viven cerca.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

El 50% de los encuestados paga su estadía con su jubilación, el 33% de ellos son de admisión gratuita por las políticas con las que cuenta el centro geriátrico, las cuales describen que por cada 10 adultos mayores debe recibir a 1 de paga gratuita, y el porcentaje restante es aun atendido por la presencia de sus familiares, dando esto como resultado una estabilidad de cada adulto mayor en su mayoría por tener aun como sostener su vida.

La mayoría de los encuestados están satisfechos con los servicios que reciben en el Hogar Miguel de León, expresando que el personal es muy amable en el trato y que les tratan con mucho cariño, sin embargo un 25% de los mismos no están de acuerdo por la comida que se sirve.

Otro aspecto importante y destacable en la investigación es la incomodidad que los adultos mayores tienen al momento del aseo personal, puesto que deben subir gradas y eso causa malestar físico a los pacientes.

La mayoría de los encuestados mejoraría el servicio de pisos (servicio encargado de la limpieza, orden y buen estado de las habitaciones), la razón principal es que el mobiliario en general está ya deteriorado lo que provoca un descontento general en los adultos mayores, razón principal que se puede evidenciar es el poco presupuesto con el que cuenta el centro geriátrico.

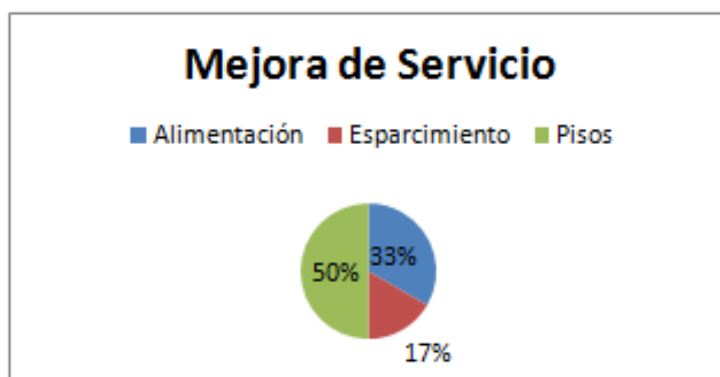


Gráfico:5  
Título: Mejoramiento de Servicio  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Encuestas-Adultos Mayores  
Fecha: 02 Julio del 2015



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

En cuanto al trato percibido de los pacientes de parte del personal del geriátrico se encuentran criterios divididos, como se puede observar en el gráfico un 34% y 33% opinan que es bueno y regular respectivamente y un 8% expresa ser excelente.

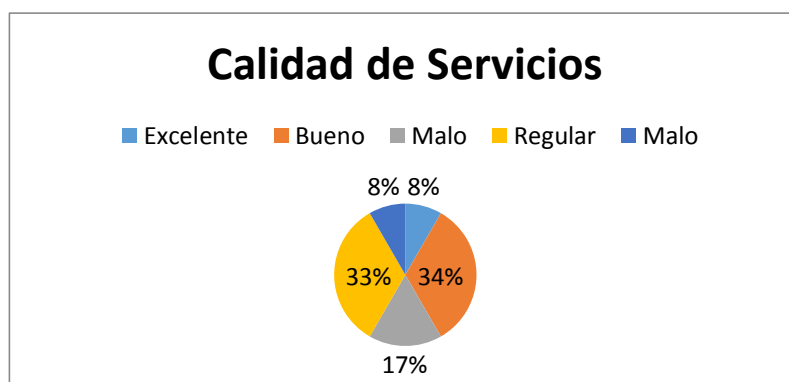


Gráfico:6  
Titulo: Calidad de Servicios  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Encuestas-Adulto Mayores  
Fecha: 02 Julio del 2015

El 58% de las personas encuestadas adicionarían a sus actividades diarias salidas de campo dentro de la ciudad en un 58%, siendo la segunda opción shows de entretenimiento y teniendo poco interés por las salas de lectura.

El 83% de los encuestados está conforme con la alimentación y dice que no ha afectado a su salud, sin embargo un 17% dice que la alimentación recibida no contribuye al cuidado de su salud.



## Servicio de Alimentación

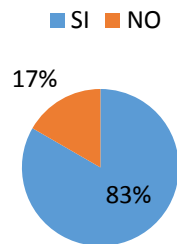


Gráfico:7

Título: Servicio de Alimentación

Autor: Adriana Vera

Fuente: Encuestas-Adultos Mayores

Fecha: 02 Julio del 2015

El aspecto en donde todos los encuestados dicen que el centro geriátrico es cuidadoso y totalmente eficiente es el suministro de medicina, lo que habla muy bien de la administración de la parte médica del Hogar Miguel León.

Se puede concluir que los pacientes actuales del centro geriátrico están en su mayoría satisfechos con los servicios y tratos recibidos en general, sin embargo es necesario tomar en cuenta aspectos como la alimentación y actividades adicionales que son aspectos primordiales en el desarrollo de la vida cotidiana de los pacientes. (Ver Anexo 4)



## **CAPÍTULO 3**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN HOTELERA**

#### **3.1 Elaboración del Manual Gestión**

El presente manual de procesos de gestión hotelera para centros geriátricos se creó con el objetivo de proporcionar conocimientos teóricos para el correcto funcionamiento y administración, detallando las actividades y describiendo los procesos los cuales se ejecutaran mediante fichas, diagramas de flujo y fichas de registro.

El objetivo principal de este documento es aportar positivamente a los centros geriátricos mejorando uno de los principales departamentos que es el hotelero.

#### **Objetivo General**

Plantear un Modelo de Gestión Hotelera enfocado en el área hotelera, aplicando en los centros geriátricos con el fin de brindar una atención eficaz y efectiva, considerando la Guía de Modelo de Atención de los centros del buen vivir para adulto mayor realizado por el MIES, y la Norma Técnica para la implementación de centros gerontológicos del MIES.

#### **Objetivos Específicos**

- Estandarización de procesos en cada área hotelera.
- Implementar fichas de supervisión, flujogramas y descripción de cargos en cada área hotelera para medir la calidad de servicios.

#### **Beneficiarios**

Los beneficiarios directos e indirectos en el desarrollo del presente modelo de gestión en primer lugar es el centro geriátrico Hogar Miguel León puesto que constituirá una base teórica para el funcionamiento y desarrollo de actividades, de la misma manera los beneficiarios indirectos lo constituyen los demás



centros geriátricos de la ciudad porque podría utilizarse este estudio como modelo referencial en la gestión.

### **3.1.1 Departamento de Administración**

Jhon R. Walker en su libro *Introduction to Hospitality* define que departamento de administración en cualquier tipo de empresa es de vital importancia puesto que es encargado de la planificación, supervisión y corrección de errores de todos los demás departamentos, en el caso de un centro geriátrico se encarga de realizar fichas de entrada de pacientes, organización de compras, manejo de quejas y reclamos, razón por la cual a continuación se describen y proponen alternativas de una correcta administración.

#### **3.1.1.1 Protocolo de Admisión**

Dentro de la Administración uno de los procesos más importantes es el protocolo de admisión de pacientes, para obtener información acerca del mismo y de su familia y asegurarse de un ingreso de paciente en óptimas condiciones.

Con el único objetivo de tener un canal efectivo de comunicación entre familiares y residentes, orientar a los mismos en el funcionamiento del centro y delimitar las condiciones en las que se encuentra el adulto mayor al momento de su ingreso.

#### **Pasos del Proceso de Admisión**

- La secretaria del centro geriátrico luego del primer contacto personal o telefónico con el paciente y familiares ofrecerá una cita para realizar la entrevista previa a la admisión.
- En la cita se realizará la evaluación psicológica, médica y social para conocer el estado del paciente, determinando condiciones inaceptables como demencia, adicciones o enfermedades mentales que no podrán ser tratados en el centro geriátrico.





Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

- La trabajadora social visitará el entorno familiar en donde actualmente reside el adulto mayor para determinar posibles problemas psicológicos o de convivencia.
- Se entregará un informe final del estado actual del futuro residente.

A continuación se propone un modelo de ficha en base a los requerimientos de información que el Hogar Miguel León requiere de cada adulto mayor.

		<b>REGISTRO DE ADMISION DE ADULTO MAYOR</b>	
Nombre:		Nivel Educación:	
Edad:		Dirección:	
Estado Civil:		Teléfono:	
Lugar de Nacimiento:		Profesión:	
Trabajos que realizó:			
Lugares en donde vivió:			
Acontecimientos familiares importantes:			
Gustos:			
Con quien vive actualmente:		Motivo Principal de su ingreso:	

Tabla: 14  
 Titulo: Registro de Admisión de Adulto Mayor  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 02 Julio del 2015



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

Dentro de las primeras evaluaciones necesarias a adultos mayores, para la admisión a un centro geriátrico según Ramos en su libro Valoración Geriátrica Integral, la evaluación psicológica permite evidenciar enfermedades mentales avanzadas que puedan constituir un riesgo para los demás adultos mayores, o no pueda ser tratado correctamente por el personal médico, de la misma manera el deterioro cognitivo que presenta. A continuación se propone una tabla de evaluación psicológica.

	<b>EVALUACION PSICOLOGICA DEL ADULTO MAYOR</b>		
Nombre:		Nivel Educación:	
Edad:		Dirección:	
Estado Civil:		Teléfono:	
Lugar de Nacimiento:		Profesión:	
Cuál es la fecha de hoy:		Donde nació:	
Que día de la semana es:		Cuál es el nombre del presidente	
En qué lugar estamos		Cuál es el nombre de su madre:	
Cuál es su dirección y teléfono:		Cuál es el nombre de su primer hijo	
Cuántos años tiene:		Reste 60 de 3:	

Tabla: 15

Título: Evaluación Sicológica

Autor: Adriana Vera

Fuente: Libro Valoración Geriátrica Integral

Fecha: 02 Julio del 2015



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

---

<b>Resultados:</b>	<b>Deterioro Cognitivo</b>
0 a 2	Normal
3 a 4	Deterioro Leve
5 a 7	Deterioro Moderado
8 a 10	Deterioro Severo

Elaboración: Propia

Fuente: <http://www.buenosaires.gob.ar/areas/salud/dircap/mat/matbiblio/geronto2.pdf>

Otro de los aspectos importantes antes del ingreso de un adulto mayor es la valoración médica y física, básicamente para obtener un registro del estado de ingreso del paciente, y de la misma manera tener los cuidados necesarios en medicación, alimentación y actividades de cada adulto.



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

	<h2 style="text-align: center;">EVALUACION MEDICA DEL ADULTO MAYOR</h2>		
Nombre:		Nivel Educación:	
Edad:		Dirección:	
Estado Civil:		Teléfono:	
Lugar de Nacimiento:		Profesión:	
Antecedentes Personales (intervenciones quirúrgicas)		Historia Farmacológica:	
Evaluación de sentidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manos, piel y uñas</li> <li>• Cabello</li> <li>• Ojos</li> <li>• Oídos</li> <li>• Nariz</li> <li>• Boca</li> <li>• Mamas</li> </ul>		Exploración Física: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temperatura</li> <li>• Presión</li> <li>• Frecuencia Cardíaca</li> <li>• Frecuencia Respiratoria</li> </ul>	
Estado Actual de enfermedades:		Medicación Continua:	

Tabla: 16  
 Titulo: Cuadro Medico  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Libro Valoración Geriátrica Integral  
 Fecha: 02 Julio del 2015



### **3.1.1.2 Protocolo de Ingreso**

El protocolo o proceso de ingreso de pacientes engloba un conjunto de acciones con el objetivo de recibir, acoger y presentar a la persona adulta mayor, sus familiares, el espacio en donde el paciente desarrollará su vida diaria, de la misma manera presentar tanto a personal y compañeros de la nueva vida a llevar.

#### **Procesos del Protocolo de Ingreso**

- El recibimiento del nuevo paciente debe ser cálida y afectiva por parte de la administradora del geriátrico y el personal en su totalidad.
- Es importante organizar una pequeña fiesta o reunión de bienvenida.
- Informar acerca de las rutinas de la vida en el centro, normas de convivencia, lugar donde se ubicará.
- Se debe indicar todas las normas y reglamentos internos del establecimiento.
- Es fundamental que también se prepare a los adultos mayores antiguos para recibir el nuevo compañero. Es recomendable que no se ingrese a más de una persona en el mismo día, las admisiones deben hacerse gradualmente en el transcurso de la semana o mes.
- Se conoce enfermedades actuales, alergias y contraindicaciones, la medicación prescrita, las atenciones sanitarias o de enfermería y el régimen dietético
- Se realiza un recorrido por los espacios de uso común, como áreas de recreación, salones de terapia, comedor, jardines, servicios de lavandería, cocina.
- Durante las primeras semanas el adulto mayor recibe acompañamiento y atención continua, por parte del profesional designado.
- Despedida de familiares o representante es indispensable que el adulto mayor se despidan y se aclare sobre la importancia de su presencia en la vida del paciente y se aclara los días de visita.



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

### Flujograma de Ingreso de Adulto Mayor

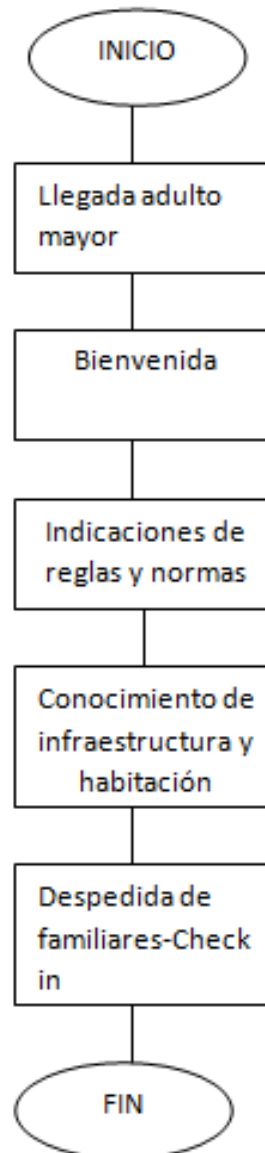


Gráfico:8

Título: Proceso de Ingreso-Adulto Mayor

Autor: Adriana Vera

Fuente: Guía Modelo de Atención de los centros del buen vivir para adultos mayores-MIES

Fecha: 02 Julio del 2015



### 3.1.1.3 Protocolo Integral de Atención Continua

El protocolo integral de atención continua tiene como objetivo básico y fundamental dirigir el cumplimiento terapéutico y farmacológico para mantener en buen estado la salud de los pacientes.

Luego de la valoración médica de cada adulto mayor se los debe seccionar en los siguientes grupos para determinar los cuidados específicos.

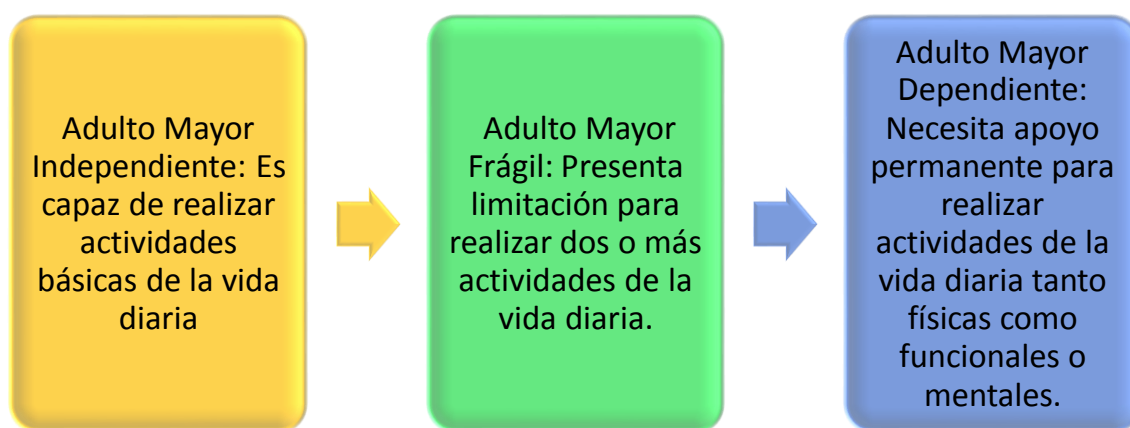


Gráfico: 9  
Título: Tipo de Adultos  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Patient-CentredHealthCare  
Fecha: 02 Julio del 2015

Dentro de este punto de la administración es indispensable la creación de una forma de distinción de cada característica que tiene el adulto mayor, el cual ayuda a la administración de medicación, a la alimentación y al grado de cuidado que necesita cada uno.

Uno de los métodos más didácticos de identificación son manillas impermeables de colores usada por cada grupo de tipo de pacientes.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.



Ilustración: 19

Título: Manillas de identificación

Autor: Adriana Vera

Fuente:

[https://www.google.com.ec/search?q=pulseras+de+colores+para+pacientes&biw=1366&bih=657&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ved=0CAYQ\\_AUoAWoVChMlxZX08fD6yAIVQkwCh36WQzU#imgsrc=gR7xDLMxJarniM%3A](https://www.google.com.ec/search?q=pulseras+de+colores+para+pacientes&biw=1366&bih=657&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ved=0CAYQ_AUoAWoVChMlxZX08fD6yAIVQkwCh36WQzU#imgsrc=gR7xDLMxJarniM%3A)

Fecha: 02 Julio del 2015

Otra de las acciones dentro de este punto de la administración es la creación de un Plan de Atención Individual el mismo que se encargara de la detección de capacidades de cada persona, lo que ayuda a la toma de decisiones con respecto a la vida diaria, al cuidado de sus objetos y espacios, sin dejar de lado el realzar sus habilidades y capacidades de cada paciente. (MIES, Subsecretaria Intergeneracional- Dirección de Población Adulta Mayor, Documento Protocolo 2013)

### 3.1.1.4 Talento Humano

Es indispensable conocer el personal básico con el que debe contar un centro geriátrico en el país, de acuerdo al programa del MIES encargado de la dirección de la población adulta mayor deberá contar con:





Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

CARGO	ESTUDIOS
Director	Titulo tercer nivel, especialidad áreas sociales
1 Cuidador para 8 personas	Auxiliar enfermería
1 Psicólogo (10 horas semanales por 50 pacientes)- 10 horas laborales.	Tercer Nivel
1 Terapeuta ocupacional por cada 25 usuarios-15 horas laborales	Tecnólogo Medico
1 Terapeuta físico por cada 50 adultos mayores- 10 horas semanales	Tercer Nivel
1 Trabajador Social por cada 40 adultos mayores- 10 horas semanales	Tercer Nivel
1 Auxiliar de limpieza por cada 15 personas adultas mayores.	No especifica
1 Nutricionista hasta 50 usuarios- 5 horas semanales	Tercer Nivel
1 Instructor de clases prácticas por 25 personas.	Tercer Nivel- Psicólogo Social

Tabla: 17

Titulo: Cargos y Funciones

Autor: Adriana Vera

Fuente: Norma Técnica para la Implementación de Centros Gerontológicos- MIES

Fecha: 02 Julio del 2015



### Propuesta de División Departamental del Hogar Miguel León

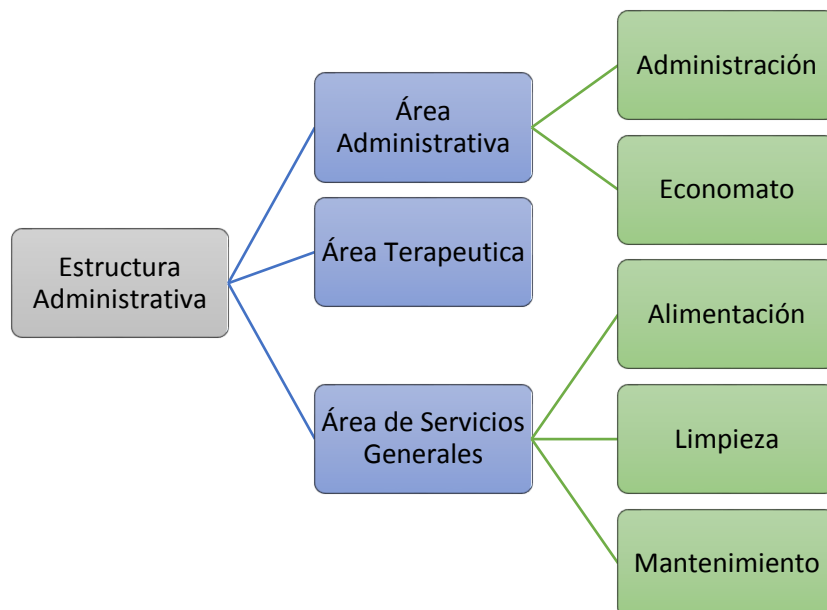


Gráfico: 10  
Titulo: Propuesta de División Departamental  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Patient-Centerd- HealthCare  
Fecha: 02 Julio del 2015

### Propuesta de Imagen del Personal

La imagen personal en el área de trabajo constituye una base fundamental en el desarrollo de las actividades de cada uno de los trabajadores del centro, puesto que son la imagen de la empresa y representa la organización y buena administración, es indispensable usar todos los días el uniforme, mantenerlo en perfecto estado, orden y pulcritud.

El personal masculino deberá estar afeitado, con cabello corto y peinado, sin exceso de perfume.

De la misma manera las mujeres deberán utilizar un maquillaje suave, el cabello recogido, joyas pequeñas y perfume moderado.



### 3.1.2 Departamento de Pisos

El departamento de pisos dentro de un centro geriátrico está basado netamente en la organización y cuidado de las habitaciones que usan los pacientes o adultos mayores, conformado por el mobiliario físico.

#### Características Físicas de una Habitación

En base a la Guía expedida por el MIES de modelo de atención de los centros del buen vivir para el adulto mayor en la sección de infraestructura y mobiliario recomienda los siguientes parámetros.

- Puertas y pasillos de 1,50 metros de ancho para el ingreso de camillas y sillas de ruedas.
- Paredes pintadas con material lavable y colores que transmitan tranquilidad.
- El tamaño de la habitación será de acuerdo al número de camas, respetando un área de 2 metros cuadrados por paciente con un máximo de 4 por habitación.
- Iluminación de preferencia natural con amplios ventanales y por las noches la utilización de focos o lámparas hasta los 2700 lm<sup>2</sup> en los pasillos, y áreas comunes, mientras que en los dormitorios de 4000 y 5000 lm.
- En cuanto a la ventilación es indispensable contar con puertas y ventanas en todas las habitaciones para un correcto control de temperatura en el ambiente.
- La desodorización es indispensable colocar productos químicos que ayuden a contrarrestar olores provocados por desechos del cuerpo humano en las habitaciones de cada adulto mayor, cuidando también el aroma para evitar olores cruzados y alergias al paciente.
- El personal encargado del departamento de pisos lleve una ficha técnica de revisión del estado de cada habitación, de esta manera se



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

garantizará la limpieza y el buen estado del mobiliario de las habitaciones.

### Modelo de Ficha de Supervisión de Limpieza de Habitaciones

 <b>FICHA SUPERVISION LIMPIEZA DE HABITACIONES</b>													
HAB	BAÑO		CAMA		CLOSET		VELADOR		VENTANAS		PUERTAS		
ESTADO	OK	NO	OK	NO	OK	NO	OK	NO	OK	NO	OK	NO	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
OBSERVACIONES:													
RESPONSABLE													

Tabla: 18  
 Titulo: Supervisión de Limpieza de Habitaciones  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 03 de Agosto del 2015

### Características Físicas de los Baños

Los baños que son utilizados por personas adultas mayores deben tener las siguientes características:

- Es indispensable que esta área tenga espacio libre sin mucho mobiliario, con un espacio de 1,50 m de diámetro para realizar un círculo con sillas de ruedas.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

- Los lavamanos deben instalarse con una altura de 0,80 m desde el piso sin pedestal.
- El espejo deberá tener un ángulo de 90° para una buena visibilidad de todos los adultos mayores.
- El inodoro debe tener una altura de 0,50 m del piso y debe estar ubicado distante de la pared para las sillas de rueda.
- Las duchas deben ser al piso, con duchador manual y tubos sostenedores para evitar caídas.

	<h3>FICHA DE REVISION DE BAÑOS</h3>		
Área:		Responsable:	
Fecha:		Hora:	
<b>Desinfección Inodoro:</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> <b>Desodorizante:</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		<b>Desinfección Ducha:</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> <b>Antideslizante:</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

Tabla: 19

Título: Supervisión de Habitaciones

Autor: Adriana Vera

Fuente: Propia

Fecha: 03 de Agosto del 2015

Además del cuidado del mobiliario el departamento de pisos es el encargado de la supervisión de la lavandería y la dotación de amenities o productos de limpieza personal de los pacientes o adultos mayores, llevando un control específico a su vez de del inventario existente de estos, para un óptimo control se propone a continuación un formato de control de amenities.



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

					FICHA DE DOTACION DE AMENITIES			
Fecha:					Responsable:			
HAB	Papel Higiénico		Shampoo		Pastal Dental		Paños Húmedos	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								

Tabla: 20  
 Titulo: Dotación Amenities  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 03 de Agosto del 2015

El departamento de pisos es el encargado directo del arreglo y dotación de ropa a los pacientes, es indispensable tener un juego extra de ropa por paciente, incluye camisa, pantalón o vestido, y ropa interior.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

### Limpieza de blancos

Además de todas las responsabilidades antes descritos el departamento de pisos es el encargado de cuidar la limpieza de blancos, toallas, y ropa de los pacientes, así como secar, planchar y clasificar la ropa, cuidar los recursos del área de lavandería, llevar el control de la cantidad de blancos existentes.

 HOGAR "MIGUEL LEÓN"		FICHA DE CONTROL DE BLANCOS							
Fecha:		Responsable:							
HAB	Sábana Bajera		Sábana Encimera		Cobijas		Fundas de Almohada		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									

Tabla: 21  
 Título: Control de Blancos  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 03 de Agosto del 2015

### 3.1.3 Departamento de Cocina

El departamento de cocina al igual que un establecimiento hotelero es el encargado de la alimentación de los pacientes, con la particularidad que la alimentación ofrecida en este departamento debe ser guiada hacia las



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

necesidades de cada adulto mayor, basado en nutrición y dietética sana y saludable, el responsabilidad de este departamento es compartida entre la administración, nutricionista y cocineros.

La alimentación y comidas que se preparen para los adultos mayores tienen un papel substancial en la salud y el bienestar de los adultos mayores, puesto que una alimentación sana contribuye a la salud física y emocional de los pacientes.

Es necesario recordar que la alimentación para cada adulto mayor debe estar compuesta de 5 comidas al día, desayuno, colación, almuerzo, media tarde y merienda, teniendo en consideración la siguiente tabla de porciones recomendada.

### Bases de una Alimentación Nutritiva

COMPUESTO	DOSIFICACION
Agua	6 a 8 vasos diarios
Proteínas	Tamaño de la palma de la mano una vez al día.
Grasas	Naturales en alimentación como son: nueces, aguacate, mantequilla una vez al día.
Carbohidratos	Media taza una vez por día.
Fibras	2 veces al día
Frutas	1 al día
Sal	1 cucharadita en toda la alimentación.
Azúcar	1 cucharadita en toda la alimentación.

Tabla: 21

Título: Bases de Nutrición

Autor: Adriana Vera

Fuente: Guia modelo de atención de los centros del buen vivir para adulto mayor- MIES

Fecha: 03 de Agosto del 2015





## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

COMPUESTO	APORTE
Agua	Hidratación
Proteínas	Vitaminas A,D, ácido fólico y hierro
Grasas	Calorías
Carbohidratos	Calorías
Fibras	Fibra-Energía
Frutas	Vitaminas
Sal	Yodo
Azúcar	Calorías

Tabla: 21

Título: Aporte Nutricional

Autor: Adriana Vera

Fuente: Guía modelo de atención de los centros del buen vivir para adulto mayor- MIES

Fecha: 03 de Agosto del 2015

### Características Físicas de la Cocina

La cocina de un establecimiento hotelero o no hotelero constituye el principal foco de contaminación cruzada que pueda existir que en el resto de las instalaciones es por eso que se ve de vital importancia tomar en consideración las siguientes características:

1. Deberá estar instalada en un espacio físico alejado de la demás infraestructura.
2. La superficie mínima tendrá relación con la cantidad de raciones que se provean, los siguientes parámetros: a.1) Hasta treinta (30) raciones: 8,00 metros cuadrados.
3. Es necesario que posea por lo mínimo de 20% de iluminación natural.
4. La ventilación natural es equivalente a 1/3 de la iluminación.
5. La cocina central deberá contar con un módulo industrial con mínimo de 2 hornillas, tipo familiar.
6. Mesa de trabajo debe ser de material lavable e impermeable con un mínimo de ancho 0.60 m, una superficie de 0,90 m<sup>2</sup>.
7. Campana de extracción de humo con extractor incorporado, con malla fina de mosquitero.



8. Además deberá contar con una despensa y verdulera en espacios cerrados, en lugares frescos, secos y ventilados, conectados entre sí.

### 3.1.4 Departamento de Limpieza

Así como todos los demás departamentos en un centro geriátrico, el departamento de limpieza constituye un punto importante en el desarrollo de las actividades y estilo de vida de los adultos mayores es por eso que se debe tomar en cuenta la diferenciación de las áreas en las cuales se dividen en un centro geriátrico.

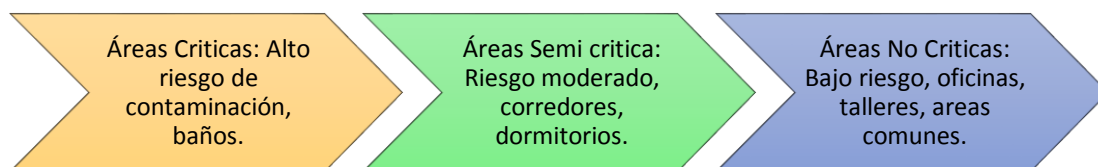


Gráfico: 11  
Titulo: División de Áreas de Limpieza  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Patient-Centred-HealthCare  
Fecha: 11 de Agosto del 2015

El uniforme para el personal de limpieza debería ser:

- Blusa Celeste
- Pantalón Celeste
- Gorro descartable
- Zapatos antideslizantes y cerrados
- Cubre boca.

El objetivo fundamental del departamento de limpieza es tener en óptimas condiciones todas las habitaciones, puesto que constituyen el lugar en donde pasan la mayoría de tiempo los adultos mayores.



Es necesario que el departamento de limpieza tenga un listado de habitaciones para poder guiarse al momento de comenzar la rutina, de esta manera se evitarán errores u olvidos.

El departamento de limpieza se encarga además de la limpieza y arreglo de camas, del mobiliario completo de la habitación para evitar exceso de polvo que puede provocar alergias y enfermedades a adultos mayores.

De la misma manera el departamento de limpieza y el departamento de pisos realizan un trabajo asociado, el departamento de limpieza se encarga del procedimiento y el departamento de pisos de la supervisión.

### **3.1.5 Departamento de Hotelería y Recepción**

El departamento de hotelería en un centro geriátrico constituye la espina dorsal de la organización en sí de la acomodación de pacientes, a su vez es el encargado del manejo de conflictos externos que se presenten entre el centro y sus familiares y pacientes, es importante describir sus principales funciones:

- La asignación de habitaciones dependiendo del estado físico y mental del paciente.
- Manejar y solucionar quejas de los pacientes y sus familiares que se presenten en el centro geriátrico.
- Elaborará informes de gastos de las áreas de lavandería y limpieza.
- Encargado del servicio al cliente.



### Perfil del Jefe de Hotelería

Formación Educativa: Título de tercer nivel, Lcdo en Hotelería o afines.
Idiomas: Inglés obligatoriamente
Habilidades: liderazgo, toma de decisiones, manejo de quejas y conflictos, mantener buenas relaciones interdepartamentales, tolerancia al estrés, orientación de servicio, manejo de talento humano.

Tabla: 23  
Título: Perfil Jefe de Hotelería  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Dirección de Ay B Hotelero- Jorge Lara  
Fecha: 03 de Agosto del 2015

### Atención al Cliente

La atención al cliente es lo más importante en una empresa de servicios, el mismo que se ve reflejado en la satisfacción de clientes, siendo esta la base del éxito de una empresa pública o privada, aspectos primordiales que se deben tomar en cuenta en la atención al cliente son: la amabilidad, educación, paciencia conocimiento del producto que se ofrece.



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

### Flujograma de Atención al Cliente

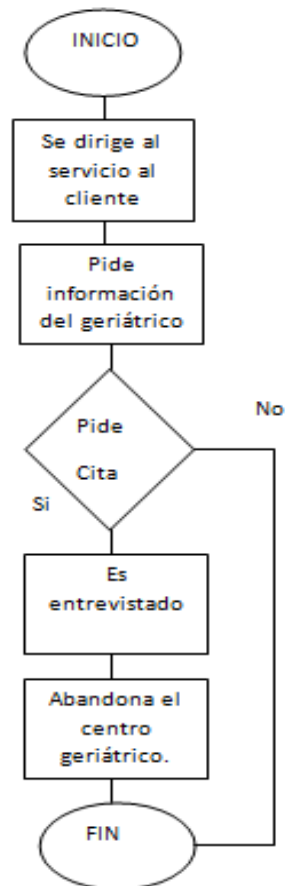


Grafico: 13  
Titulo: Flujo grama de Atención al Cliente  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 03 de Agosto del 2015



## Políticas de Atención al Cliente

Es indispensable delimitar políticas que nos permitan actuar de manera precisa y concreta al enfrentarse a un problema con un paciente o sus familiares, el personal de recepción del Hogar Miguel de León deberá tener una buena actitud de servicio para ocupar este puesto específico, además de conocer y practicar de manera precisa las siguientes actitudes:

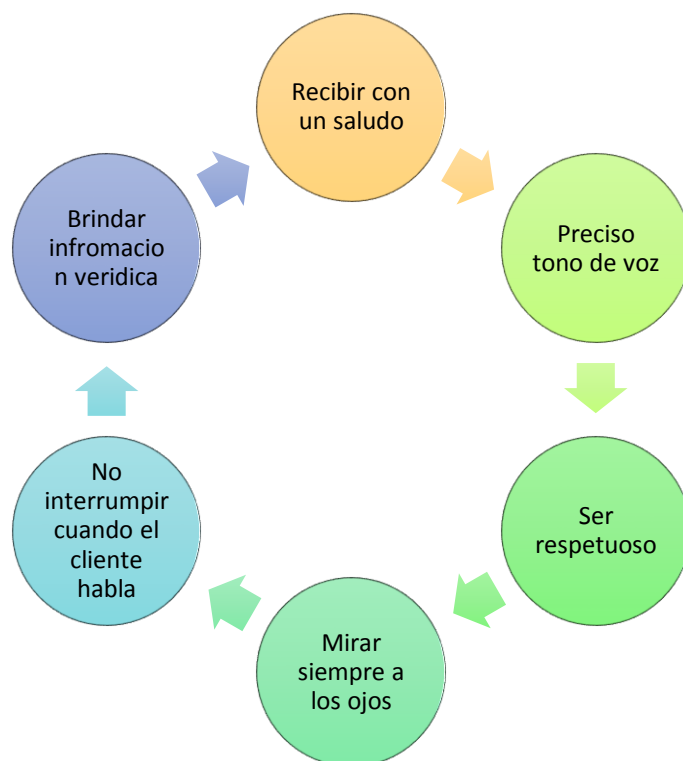


Gráfico: 13  
Título: Políticas de Atención al Cliente  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 16 de Agosto del 2015

Como se había mencionado anteriormente es indispensable que el departamento de recepción y hotelería sea el encargado del manejo de quejas y reclamos, puesto que la misma constituye una oportunidad de mejorar y



cambiar cosas, no se debe dejar de lado es indispensable darle la debida importancia, a continuación se plantea un flujograma de manejo de quejas.

### Flujo grama de Manejo de Quejas

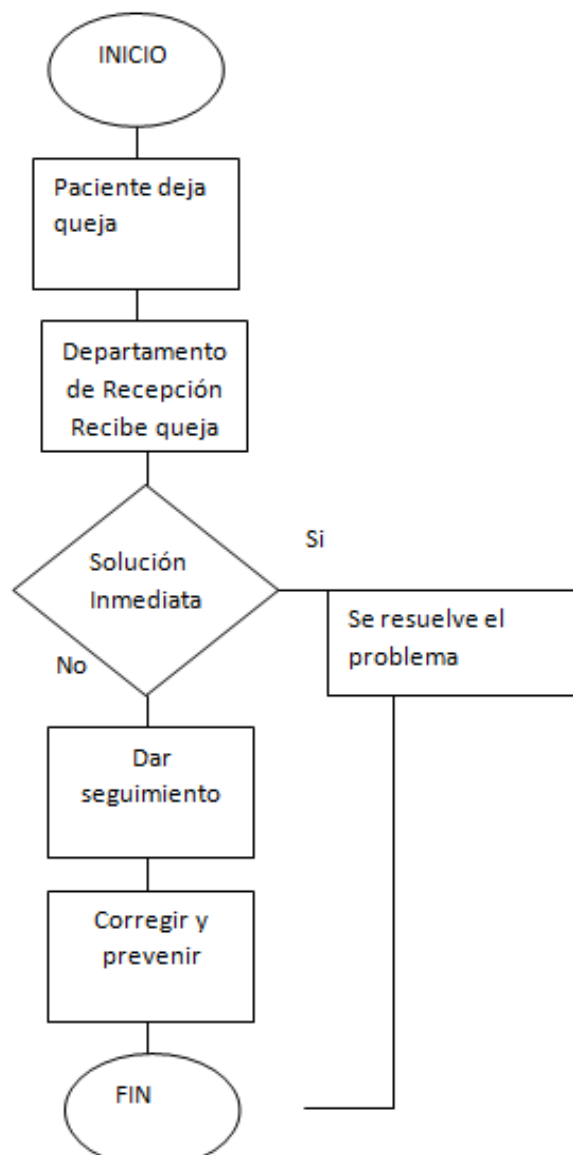


Gráfico: 14  
Titulo: Flujograma manejo de quejas  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 15 de Agosto del 2015



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

A pesar del gran apoyo gubernamental a los proyectos de cuidado a personas de la tercera edad cada centro geriátrico tiene necesidades específicas es por eso que al concluir este capítulo se cumple con el tercer objetivo planteado en la realización de esta investigación proponiendo alternativas de cambio y mejoras a cada uno de los departamentos hoteleros que comprende el Hogar Miguel León, a través de la propuesta de uso de tablas, flujogramas, sugerencias físicas que hagan de este centro de cuidados un lugar enfocado al cumplimiento de la norma técnica para la implementación de centros gerontológicos para personas adultas mayores expedida por el MIES y la guía modelo de atención de los centros del buen vivir para adultos mayores del MIES de igual manera.





## CONCLUSIONES

La industria hotelera ha venido desarrollándose por décadas en el mundo entero sin embargo los últimos años se ha involucrado en varios ámbitos relacionados con la salud y cuidados de las personas, dando como resultado esta fusión un gran éxito en los establecimientos, enfocados en la satisfacción de necesidades y dejando de lado el ganar y ganar.

Al realizar el diagnóstico actual del Hogar Miguel de León se pudo encontrar varias falencias notorias por la falta de conocimientos, en las áreas de hotelería, administración y nutrición, lo que hace que se retrasen procesos y el tiempo de cada trabajador no sea totalmente eficaz y efectivo.

La presente propuesta ayudará de manera positiva al desarrollo de las actividades en el Hogar Miguel León, ayudando al mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores así como la contribución al cumplimiento de normas técnicas que el estado mediante el MIES exigen a los establecimientos dedicados a este tipo de actividades.

El involucramiento en el estudio práctico en el Hogar Miguel León ha dejado una experiencia de crecimiento personal indiscutible, haciendo valorar la sapiencia de un adulto mayor, y ha ayudado a mirar la vida de forma distinta, con paciencia, amor, dedicación a estos sabios seres humanos.



## RECOMENDACIONES

Solicitar la difusión e implementación de la presente propuesta en el centro geriátrico con el objetivo de cambiar aspectos que mejoraran la calidad de vida de los adultos mayores.

Cumplir la norma técnica para la implementación de centros gerontológicos para adultos mayores expedida por el MIES, de esta manera las condiciones de desarrollo de actividades serán óptimas sin correr riesgos innecesarios los adultos mayores.

Proponer la implementación del departamento de hotelería en casas de salud, recuperación y reposo de la ciudad de Cuenca y el país, para obtener la fusión de salud, bienestar y un buen trato digno y diferenciado.

Involucrar a los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad en el desarrollo de las actividades sociales de la ciudad como casa hogar, centros de acogida, centros gerontológicos, aportando los conocimientos adquiridos en cada carrera, tanto en gastronomía, hotelería y turismo.



## GLOSARIO DE TERMINOS

**Alojamiento:** Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

**Amenities o Amenidades:** son los artículos de acogida para que el cliente utilice durante su estancia, como los productos para el aseo diario, zapatillas, bata, etc.

**Bienvenido:** Tarjeta de registro que llenan los huéspedes al hacer Check in. Contiene frases de bienvenida junto a las normas de régimen interior del hotel y los datos referidos a la estancia del huésped.

**Blanco:** Término generalizado que se da en hotelería a toda la ropa del hotel: ropa de cama, toallas, mantelería, etc.

**Clasificación de hoteles:** Categorías de hoteles según su tipo y sus estrellas.

**Desodorización:** Se denomina a los procesos que eliminan una corriente gaseosa que provocan los malos olores.

**Hospitalidad:** Calidad de acoger y agasajar con amabilidad y generosidad a personas. Industria constituida por establecimiento de alojamiento y restaurantes, recibimiento cordial que se procura a huéspedes o extraños.

**Hotel:** Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde.

**Huésped:** Persona que se hospeda en un hotel cubriendo la tarifa asignada.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

**Lavandería:** Unidad de servicio de un hotel cuya misión es controlar, limpiar, planchar y cuidar de toda la ropa del establecimiento, además de atender el servicio de ropa de clientes.

**Lencería:** En los establecimientos de restauración y hospedaje que no disponen de un departamento específico para labores de lavandería, se suele denominar lencería al lugar donde se guarda la ropa blanca.

**Protocolo:** Conjunto de reglas o normas a seguir en determinados contextos.

**Recepción:** Este departamento es la tarjeta de presentación del hotel. Tiene gran importancia de cara a la clientela, ya que es el primer departamento con el que el cliente tiene relación, bien sea de una forma personal a su llegada, bien a través de cualquier medio de comunicación.



## BIBLIOGRAFIA

### LIBROS CONSULTADOS

- ALVAREZ, Carlos *“Glosario de Términos para la administración y gestión de los Servicios Sanitarios”*, Díaz de Santos, España, 1998.
- BAEZ, Sixto, *“Hotelería”*, Grupo Editorial: Patria, Barcelona, 2014.
- BARRAGAN, Luis, *“Alta Hotelería”*, Cornell University, Estados Unidos, 1995.
- CALDAS Molina Marco, *“Preparación y evaluación de proyectos manual práctico”*, Tercera edición. Quito-Ecuador. 2000.
- COSTA Joao, *“Diccionario de Turismo y Hotelería”*, Editorial: Panapo, Brasil 2004.
- DE LA SERNA, Inmaculada. *“La Vejez Desconocida una mirada desde la biología a la cultura”*. España, Ediciones Díaz de Santos, 2003.
- DE LA TORRES, Francisco *“Administración Hotelera 1”*, Edición: Trillas, México, 2007.
- DÍAZ de Santos,” *La búsqueda de la calidad de los servicios*”, Edición: Segunda, España 2006.
- GRAY William S. & Liguori Salvatore *“Hoteles y Moteles: Administración y Funcionamiento”*, Primera edición. Editorial Trillas México. 1995.
- GUILLÉN, Francisco. *“Manual de Geriatria. Barcelona”*, Mason, 2003.
- Guía Modelo de Atención de los centros del buen vivir para adultos mayores, MIES.
- GUTIERREZ, Luis, *“Técnicas Prácticas de Geriatria y Gerontología”*, CENDEISS, Costa Rica, 1998.
- LAMATA Fernando,” *Manual de administración y gestión sanitaria*”, Edígrafos, Madrid 2006.



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

KEATING, Mary. *"Patient- Centred Health Care"*. Primera Edición, Macmillan, 2013.

LARA, Jorge. *"Dirección de Alimentos y Bebidas en Hoteles"*, Editorial: Noruega, México.

MALAGÓN, Londoño. *"Administración Hospitalaria"* .Tercera edición. Bogotá, Editorial t Médica Internacional, 2008.

MESTRES Soler Juan R. *"Técnicas de gestión y dirección hotelera"*, Ediciones Gestión 2000, S.A., España. 1995.

MORALES, Fernando. *"Temas Prácticos en Geriatría y Gerontología"*. Costa Rica, Editorial Universidad Estatal a Distancia, 2001.

NAVARRA, C F. *"Aspectos no sanitarios en el entorno hospitalario"*, [www.Cfnavarra.es/salud/publicaciones/espejo/no32001.HTM](http://www.Cfnavarra.es/salud/publicaciones/espejo/no32001.HTM), Acceso: 13 Octubre 2014, 23:35.

PEREZ, Luis *"Manual Práctico de Hotelería"*, México, 2009.

PONSATI Eulalia, *"Gestión de la Calidad"*, Edición: Primera, Cataluña 2002.

RAMOS, Fernando *"Organización Hoteles I"* Editorial: Continental, 1983.

RODRÍGUEZ Joaquín, *"Manual Administrativo Hotelero"*, Editorial: Thomson, México 2002.

Secretaría de Turismo, *"Programa de Técnicas de Gerencia Hotelera"*, 1990 - 275 páginas, México 2012.

Subsecretaria, Intergeneracional, *"Dirección de Población Adulta Mayor"*, 163 páginas, Ecuador 2013.

REYES Agustín, *"El administrador de empresas que se hace"*, 83 páginas Alhambra, México.



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

RIVEROS Pablo, “*Sistema de Gestión de la Calidad de Servicio*”, Tercera Edición: 2007, Colección de Textos Universitarios.

VALLEJO, Raúl. “*Manual de Escritura Académica*”, Cooperación Editora Nacional, Quito, 2006.

WALKER, John. “*Introdution Hospitality*”. Sexta Edición. Minnessota, Pearson New International, 2013.

WACHEL, Tom. “*Guia para la asistencia del paciente geriátrico*”, Tercera Edición, Masson, España, 2009.

## ENLACES CONSULTADOS

Acosta, Anasella. “Los hospitales se conocen cada vez más a los hoteles”. Internet. <http://www.obrasweb.mx/interiorismo/2012/09/21/un-hospital-de-cinco-estrellas>. Acceso 20 Marzo 2015.

Ameca- Carreon, José Alberto. “Clientes internos y externos en una organización. Internet. <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion.htm>. Acceso: 14 Abril 2015.

Diario del Hotelero. Departamento de Lavandería. Internet. <http://www.diariodelhotelero.com.ar/noticias/detalle/departamento-de-lavanderia-> Acceso 06 Julio 2015.

Federación Hotelera del Ecuador. Reglamento General de Actividades turísticas. Internet: <http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf>. Acceso: 10 Julio 2015.

Organización Mundial de la Salud. Hospitales. Internet. <http://www.who.int/topics/hospitals/es/>. Acceso 12 Julio 2015.



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

“Pre- Inauguración Hospital Universitario del Río”. N'Boga. Televisión Telerama (Cuenca), 16 abril 2009: 17h53. Internet. <http://www.telerama.ec/videos?v=H3oKQ3nOiJFKgGhfeEaB>. Acceso: 18 Julio 2015.

“Términos de hotelería”. Internet. <http://www.leirelarraiza.com/glosario-de-terminos-de-hoteleria/>. Acceso: 18 Agosto 2015.

## **ENTREVISTA**

Entrevista: Sor. Mariana Espinoza. Directora Hogar Miguel de León. Realizado por: Adriana Vera. Cuenca: 26 Julio 2015.





Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

# ANEXOS



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

# ANEXO 1

## Unidad Muestral



### Unidad Muestral

Para realizar las encuestas se tomaron datos de alrededor de los 65 residentes del Hogar Miguel de León, con un nivel de confianza del 90% y un grado de error de 0.09% en la fórmula de la muestra.

Se aplicó la siguiente fórmula de la muestra:

**S=** 0.5 Varianza Poblacional                      **N=** 65 Unidad Muestral

**Z=** 1,65 (90%) Nivel de Confianza              **E=** 0.09% Error

$$n = \frac{S^2 \cdot Z^2 \cdot N}{(N - 1) \cdot E^2 + S^2 \cdot Z^2}$$

$$n = \frac{(0,5)^2 \cdot (1,65)^2 \cdot (65)}{[65-1] \cdot (0,09)^2 + (0,5)^2 \cdot (1,65)^2} = 12$$



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

# ANEXO 2

## Modelo Encuesta



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

### ENCUESTA

Este cuestionario es de mucha utilidad como instrumento de recolección de datos que será para la investigación titulada: “*Propuesta de Gestión Hotelera Hospitalaria en centros geriátricos públicos; aplicado al Hogar Miguel de León*”, que será desarrollada como trabajo de graduación para la obtención del título de Licenciatura en Hotelería en la Universidad de Cuenca, Facultad Ciencias de la Hospitalidad. Se solicita de la manera más comedida se digne llenar el siguiente cuestionario de manera honesta, ya que la información es de gran importancia.

**Sexo:** F M

**Rango de edad:**

	51 – 60
31 – 40	Más de 60
51 – 50	

**Estado Civil:** Soltero Casado Divorciado Unión Libre

**Tiempo de Estadía:**

**1.Cuál es la razón principal por la cual eligió al Hogar Miguel de León, como su lugar de residencia.**

Cercanía de familiares	Buena Atención
Me asignaron este hogar	Decisión de mis familiares

**2. ¿Quién paga su estadía ?.**

Gratuito  
Familia  
Pensión Jubilar

**3. Está satisfecho con los servicios recibidos en el Hogar Miguel de León?**

SI NO

**4. Qué servicio mejoraría?**

Alimentación  
Actividades de esparcimiento  
Dormitorios



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

**5. El trato recibido por el personal del Hogar Miguel de León es:**

Excelente  
Bueno  
Regular  
Malo

**6. Qué tipo de actividades adicionaría en el geriátrico**

Salidas de Campo  
Shows de Entretenimiento  
Actividades Deportivas  
Sala de Lectura

**7. La alimentación que usted recibe es adecuada para su salud.**

SI

NO

**8. La medicina que usted toma es suministrada apropiadamente**

SI

NO



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

# ANEXO 3

## Entrevista



## MODELO DE ENTREVISTA

Este cuestionario es de mucha utilidad como instrumento de recolección de datos que será para la investigación titulada: “*Propuesta de Gestión Hotelera Hospitalaria en centros geriátricos públicos; aplicado al Hogar Miguel de León*”, que será desarrollada como trabajo de graduación para la obtención del título de Licenciatura en Hotelería en la Universidad de Cuenca, Facultad Ciencias de la Hospitalidad. Se solicita de la manera más comedida se digne llenar el siguiente cuestionario de manera honesta, ya que la información es de gran importancia.

**NOMBRE:**

**CARGO:**

1. **¿Cuál es la principal misión del Hogar Miguel de León?**
2. **¿Cuál es la forma de financiamiento?**
3. **¿Cuál es la capacidad máxima del Hogar Miguel de León?**
4. **¿Cuáles son las estrategias de promoción que ustedes utilizan?**
5. **¿Qué aspectos o áreas son las más problemáticas de administrar?**
6. **¿En que basan sus actividades de registro de pacientes?**
7. **¿El área de cocina está dirigida por profesionales, usan procesos?**
8. **¿El área hotelera del centro geriátrico se lleva con proceso**





## RESULTADOS GENERALES DE LA ENTREVISTA

REALIZADA A: Sor. Mariana Espinoza

CARGO: Directora Hogar Miguel de León

FECHA: 15 de Julio del 2015

LUGAR: Hogar Miguel de León

La Directora del Hogar Miguel de León dice que el mayor objetivo del centro geriátrico es cuidar y mejorar la calidad de vida tanto de niñas, como de adultos mayores, que el primer problema fundamental del centro es su forma de financiamiento puesto que las pensiones que pagan los adultos mayores son representativas y van de entre \$80,00 hasta \$150,00 mensuales, su mayor ingreso constituye el arriendo de los locales comerciales en la parte delantera del centro, así como las donaciones de la población en general.

El Hogar Miguel de León tiene una capacidad de 65 pacientes adultos mayores, actualmente se encuentra con todas sus camas ocupadas en cuanto a la promoción de centro no existen estrategias de promoción puesto que más bien nuestros esfuerzos se realizan por hacer campañas de donaciones, el área mas difícil de dirigir y administrar es el de acompañamiento psicológico la edad de nuestros pacientes necesita de paciencia.

En cuanto al registro de pacientes se lleva en un cuaderno o bitácora en donde se toma las principales características de los pacientes como direcciones nombres esas cosa, con respecto al departamento de cocina no tenemos procesos delimitados sin embargo las encargadas tratan de hacer lo mas conveniente en la alimentación, el departamento de hotelería no existe dentro de nuestro geriátrico no es considerado.



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

# ANEXO 4

## Tabulación Encuestas



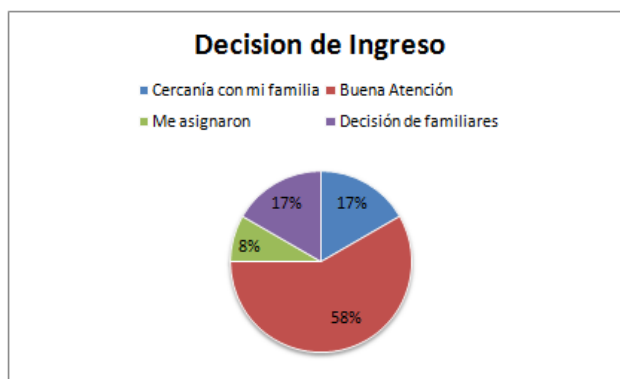
## TABULACION DE ENCUESTAS

A continuación se describe los resultados arrojados de la investigación realizada a pacientes del centro geriátrico Hogar Miguel de León

### 1.Cuál es la razón principal por la cual eligió al Hogar Miguel de León, como su lugar de residencia.

Cercanía con mi familia	2	17%
Buena Atención	7	58%
Me asignaron	1	8%
Decisión de familiares	2	17%
TOTAL	12	100

Titulo: Tabulación Encuesta  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 19 de Agosto del 2015



Titulo: Decisión de Ingreso  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 19 de Agosto del 2015

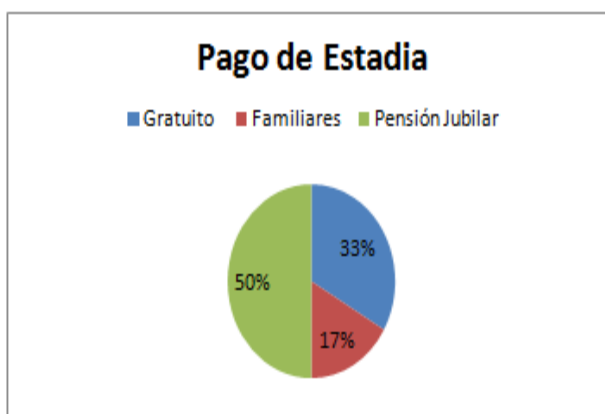
Como muestra el grafico anterior la mayoría de los encuestados describe que su razón principal de ingreso al centro Hogar Miguel de León es por la buena atención que brinda el mismo, igualitariamente con un 17% pronuncia haber ingresado por que fue decisión de sus familiares o porque sus familiares viven cerca.



## 2. ¿Quién paga su estadía?

Gratuito	4	33%
Familiares	2	17%
Pensión Jubilar	6	50%
TOTAL	12	100%

Titulo: Tabulación Encuesta  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 19 de Agosto del 2015



Titulo: Pago de Estadía  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 19 de Agosto del 2015

El 50% de los encuestados paga su estadía con su jubilación, el 33% de ellos son de admisión gratuita por las políticas con las que cuenta el centro geriátrico y el porcentaje restante es aun atendido por la presencia de sus familiares, dando esto como resultado una estabilidad de cada adulto mayor en su mayoría por tener aun como sostener su vida.

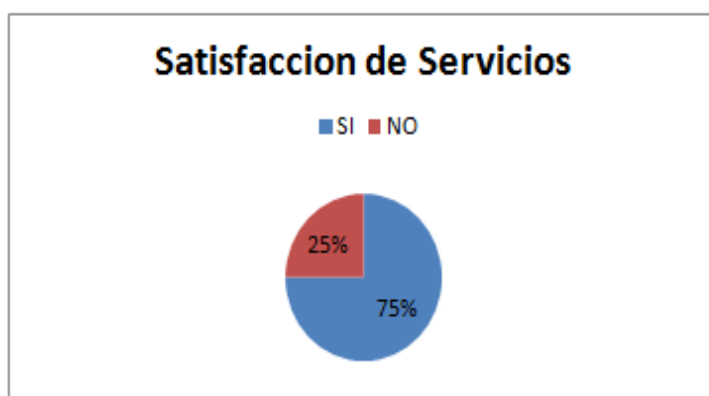


Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

### 3. Está satisfecho con los servicios recibidos en el Hogar Miguel de León?

SI	12	75%
NO	4	25%
TOTAL	12	100%

Titulo: Tabulación Encuesta  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 19 de Agosto del 2015.



Titulo: Satisfacción de Servicios  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 19 de Agosto del 2015

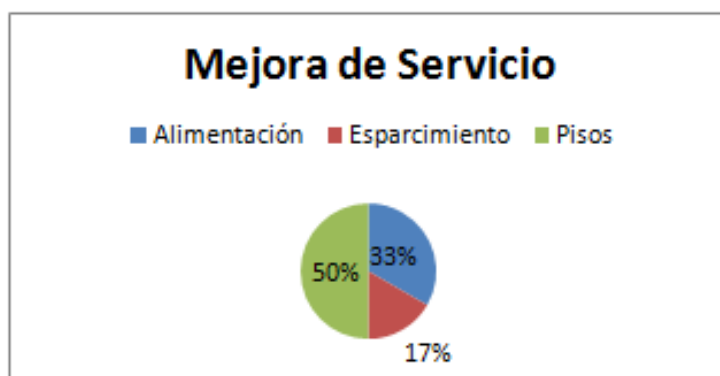
La mayoría de los encuestados están satisfechos con los servicios que reciben en el Hogar Miguel de León, expresando que el personal es muy amable en el trato y que les tratan con mucho cariño, sin embargo un 25% de los mismo no están de acuerdo por la comida que se sirve y el momento de el aseo personal puesto que deben subir gradas.



#### 4. Qué servicio mejoraría?

Alimentación	4	33%
Esparcimiento	2	17%
Pisos	6	50%
TOTAL	12	100%

Titulo: Tabulación Encuesta  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 19 de Agosto del 2015



Titulo: Mejora de Servicio  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 19 de Agosto del 2015

La mayoría de los encuestados mejoraría el servicio de pisos, la razón principal es que el mobiliario en general está ya deteriorado lo que provoca un descontento general en los adultos mayores, razón principal que se puede evidenciar es el poco presupuesto con el que cuenta el centro geriátrico.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

### 5. El trato recibido por el personal del Hogar Miguel de León es:

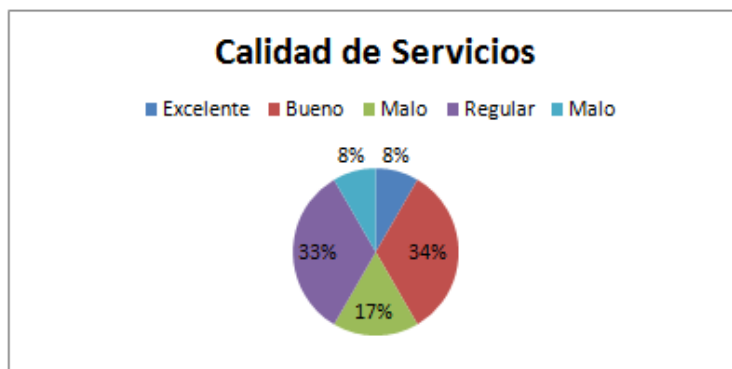
Excelente	1	8%
Bueno	4	33%
Malo	2	17%
Regular	4	34%
Malo	1	8%
TOTAL	12	100%

Título: Tabulación Encuesta

Autor: Adriana Vera

Fuente: Propia

Fecha: 19 de Agosto del 2015



Título: Calidad de Servicio

Autor: Adriana Vera

Fuente: Propia

Fecha: 19 de Agosto del 2015

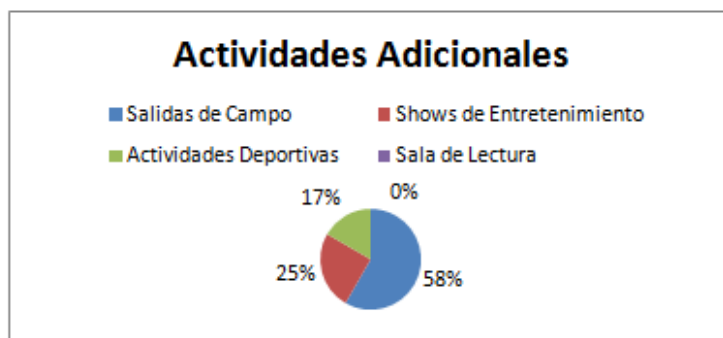
En cuanto al trato percibido de los pacientes de parte del personal del geriátrico se encuentran criterios divididos, como se puede observar en el gráfico un 34% y 33% opinan que es bueno y regular respectivamente y un 8% expresa ser excelente.



## 6. Qué tipo de actividades adicionaría al geriátrico

Salidas de Campo	7	58%
Shows de Entretenimiento	3	25%
Actividades Deportivas	2	17%
Sala de Lectura	0	0%
TOTAL	12	100%

Titulo: Tabulación Encuesta  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 19 de Agosto del 2015



Titulo: Actividades Adicionales  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 19 de Agosto del 2015

El 58% de las personas encuestadas adicionarían a sus actividades diarias salidas de campo dentro de la ciudad en un 58%, siendo la segunda opción shows de entretenimiento y teniendo poco interés por las salas de lectura.

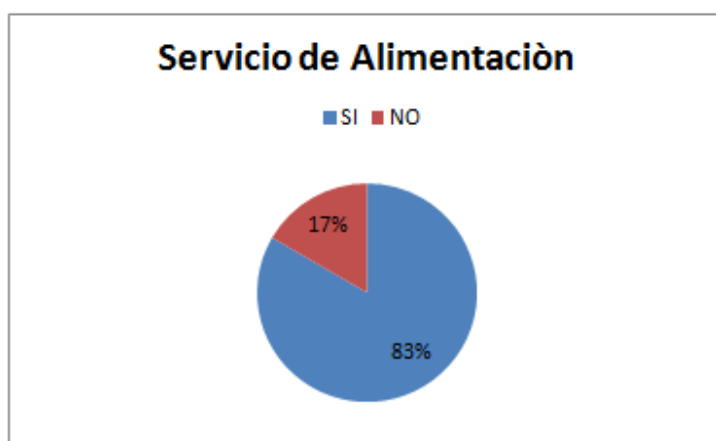




## 7. La alimentación que usted recibe es adecuada para su salud.

SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Titulo: Tabulación Encuesta  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 19 de Agosto del 2015



Titulo: Servicio de Alimentación  
Autor: Adriana Vera  
Fuente: Propia  
Fecha: 19 de Agosto del 2015

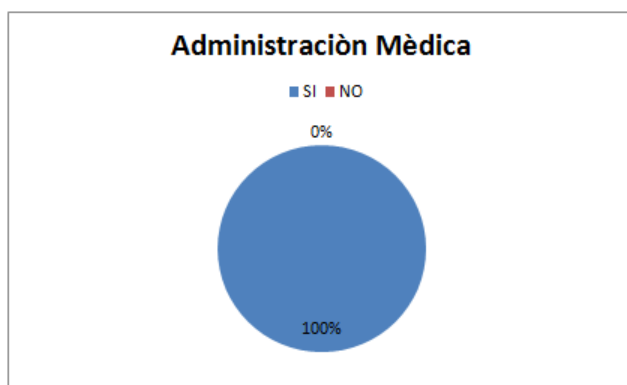
El 83% de los encuestados está conforme con la alimentación y dice que no ha afectado a su salud, sin embargo un 17% dice que la alimentación recibida no contribuye al cuidado de su salud.



## 8. La medicina que usted toma es suministrada apropiadamente

SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Titulo: Tabulación Encuesta  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 19 de Agosto del 2015



Titulo: Administración Medica  
 Autor: Adriana Vera  
 Fuente: Propia  
 Fecha: 19 de Agosto del 2015

El aspecto en donde todos los encuestados dicen que el centro geriátrico es cuidadoso y totalmente eficiente es el suministro de medicina, lo que habla muy bien de la administración de la parte médica del Hogar Miguel de León.



# ANEXO 5

## Guía Operativa de Modelo de Atención para el Adulto Mayor



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.



## **GUIA OPERATIVA DEL MODELO DE ATENCIÓN DE LOS CENTROS DIURNOS DEL BUEN VIVIR PARA EL ADULTO MAYOR**

*Link Descargar:*[www.inclusion.gob.ec/wp-content/.../GUIA-PAM-RESIDENCIAL.pdf](http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/.../GUIA-PAM-RESIDENCIAL.pdf)



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

# ANEXO 6

## Diseño de Tesis



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE LAS CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**

**CARRERA DE HOTELERÍA**

**ESQUEMA PARA LA PRESENTACION DE LA MONOGRAFIA PREVIA A  
LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIATURA EN HOTELERÍA**

**TITULO DE MONOGRAFIA**

Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

**NOMBRE DE LA ESTUDIANTE**

Adriana Verónica Vera Torres

**CURSO**

9no Ciclo "A"

**2014-2015**



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

## **1. TITULO DE LA MONOGRAFIA**

Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

## **2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE**

Vera Torres Adriana Verónica (andyvero24@hotmail.com)

## **3. RESUMEN DEL DISEÑO DE LA MONOGRAFIA**

La cantidad de personas de la tercera edad o adulto mayor ha crecido rápidamente en casi todos los países del mundo, especialmente en los países desarrollados, en donde aspectos económicos, sociales y gubernamentales son el eje fundamental del cuidado poblacional, los adultos mayores, generalmente presentan una tendencia a adquirir enfermedades físicas y mentales que pueden transformarse en enfermedades crónicas, muchas veces incapacitantes, las que significan un incremento en el gasto de la salud y un mayor uso de los recursos de salud y de los servicios sociales ( Londoño, 2009).

De la misma manera nace la oportunidad de la creación de centros especializados en el cuidado integral y específico de cada uno de estos pacientes o clientes antes mencionados, los mismos pueden ser públicos o privados, dependiendo de la administración planteada, es importante mencionar que la diferencia de oportunidades en cada administración son distintas, diferenciando que las entidades públicas muchas veces son manejadas de manera empírica o tradicional, dando como resultado una deficiente prestación de servicios y cuidados , es por eso, evidenciando la tendencia mundial al crecimiento poblacional de este segmento de ciudadanos, que la presente monografía crea un modelo de gestión de servicios hoteleros y hospitalarios enfocados



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

netamente a los centros geriátricos de la ciudad de Cuenca, tomando como modelo de evidencia el Hogar Miguel de León.

Para la correcta realización de la monografía se seguirán los siguientes pasos; definición de la importancia de la gestión hotelera y hospitalaria en los centros geriátricos, identificación del funcionamiento de la gestión hotelera y hospitalaria en los centros geriátricos públicos y finalmente luego de realizar los estudios previos, la aplicación de un modelo de gestión hotelera y hospitalaria para el Hogar Miguel de León en la ciudad de Cuenca.

La metodología a utilizarse en el planteamiento del diseño es la metodología cualitativa realizando una investigación participativa mediante entrevistas, así como otra de las técnicas cualitativas será la realización de un grupo focal, y en cuanto a la metodología cuantitativa se utilizará documentación bibliográfica mediante la técnica de análisis de documentos y textos para poder utilizar varias teorías y lineamientos a cerca de servicios, calidad y seguridad hotelera.

#### **4. PLANTEAMIENTO DE LA MONOGRAFIA**

Según datos de la Organización Mundial de la Salud, en la actualidad existen unos 540 millones de personas mayores de 60 años, y para el año 2020 habrá unos 1.000 millones de personas. De ellos 700 millones corresponderán a los países desarrollados, mientras que el resto pertenece al Tercer Mundo. La mayor parte de la población anciana correspondería a Europa con el 23% de la misma. La esperanza de vida alcanzará los 77 años lo que ahora se consigue en 20 países.

En el Ecuador la esperanza de vida era de 57,4 años entre 1965-1970, y en el año 2010 la esperanza de vida ha aumentado a 70 años debido a los cambios tecnológicos y calidad de vida según datos del INEC. Otro dato de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), calcula





## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

que para el 2030 las personas mayores constituirán el 50% de adultos y adolescentes juntos, debido a la disminución de la tasa de natalidad que atraviesan los países latinoamericanos.

El envejecimiento es uno de los mayores desafíos que afecta a cualquier sociedad, puesto que, es uno de los segmentos poblacionales máspreciados por varios aspectos como son; la transmisión de conocimientos y cultura, y el mejoramiento de calidad de vida a futuras generaciones.

Por las razones antes planteadas se busca posicionar en nuestro medio el envejecimiento con un estilo de vida saludable, con un envejecimiento activo, optimizando las condiciones de salud, participación y seguridad, fomentando la autoestima y la dignidad de las personas de la tercera edad.

Sin embargo es indispensable mencionar la realidad de varios adultos mayores de nuestro país, que son abandonados y discriminados, es por eso que, la sociedad tiene la responsabilidad de preocuparse desde un punto de vista preventivo, terapéutico y de rehabilitación dejando de lado el estereotipo de que los adultos mayores son personas desamparadas o inútiles sino un aporte a la sociedad.

A pesar del gran apoyo gubernamental a un envejecimiento óptimo y sano, uno de los problemas fundamentales en nuestro país es la falta de profesionalización en el cuidado hotelero en la geriatría pública del país, es por eso luego de la investigación respectiva y de evidenciar el incremento de la tasa de envejecimiento, se propone la creación de una adecuada gestión hotelera en la geriatría pública de la ciudad de Cuenca, aportando como caso práctico al Hogar Miguel de León, mediante una fundamentación teórica que sustente la práctica, y un estudio de necesidades para poder plantear técnicas eficaces y eficientes para este grupo de personas vulnerables en nuestra sociedad.



## 5. REVISION BIBLIOGRAFICA

Los siguientes conceptos ayudaran a la correcta realización de la monografía:

Según Jhon Walker en su libro Hospitality Industry, la industria hospitalaria, es aquella que comprende todo el conjunto de establecimientos que ofrecen de forma profesional a los viajeros cierto tipo de servicios que proporcionan a los mismos la satisfacción de sus necesidades básicas de hospedaje y alimentación, además le brindan de forma adicional servicios complementarios que le proporcionan comodidad y seguridad durante su estancia y por los cuales paga una tarifa establecida de antemano, enfocado a varios subtemas como turismo, hospitales o la vida diaria.

Wachtel Tom y Fretwell Marsha en su Guía Práctica para la Asistencia del Paciente Geriátrico, manifiesta que, un geriátrico es una institución compuesta por médicos y enfermeros que se ocupa exclusivamente del cuidado y el tratamiento de los individuos ancianos, por un periodo determinado o hasta el final de sus días.

Según Fernando Lamata la salud pública es la disciplina encargada de la protección de la salud a nivel poblacional. En este sentido, busca mejorar las condiciones de salud de las comunidades mediante la promoción de estilos de vida saludables, las campañas de concienciación, la educación y la investigación.

Según Literas Luciano en su Manual Calidad y Dependencia, los centros residenciales para adultos son centros gerontológicos de atención



integral e interprofesional, destinados a adultos mayores, con algún grado de dependencia, con o sin aporte familiar.

Ricardo Rozo manifiesta que **los adultos mayores se clasifican en dos grandes grupos como son las personas que necesitan ayuda con sus AVD y los que no necesitan, conociéndose que los AVD** son aquellas actividades que están orientadas al cuidado del propio cuerpo, como ser: vestido, alimentación, higiene, movilización, constituyendo la principal herramienta para la organización y administración de un centro de cuidados para las personas de la tercera edad.

Según Acevedo Gabriel, Martinez Gustavo, Estario Juan en su Manual de Salud Pública manifiestan como salud al logro del más alto nivel de bienestar físico, mental y social y la capacidad de funcionamiento que permitan los factores sociales en los que viven inmersos los individuos y la colectividad.

Anastasia Chávez, en su Manual de Administración Geriátrica, afirma que el campo de actuación gerontológico como el servicio de cuidado proporcionado a ancianos en diferentes tipos centros o instituciones generales o especializados, sociales o sanitarios, con el único fin común el mejoramiento de su calidad de vida.

Gloria Fernández en su libro La Calidad de Vida y el Envejecimiento, define como envejecimiento al conjunto de modificaciones morfológicas y fisiológicas que aparecen como consecuencia de la acción del tiempo sobre los seres vivos, que supone una disminución de la capacidad de adaptación en cada uno de los órganos, aparatos y sistemas, así como de la capacidad de respuesta a los agentes lesivos (noxas) que inciden en el individuo.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

Juan Azcarate en su libro *Servicios Hoteleros*, manifiesta que los servicios hoteleros son el conjunto de actitudes intangibles que los clientes, pacientes o consumidores perciben al momento de encontrarse en el establecimiento hotelero u hospitalario.

Según Carlos Álvarez en su *Glosario de Términos para la Administración y Gestión de los Servicios Sanitarios* define la gestión como la acción y la consecuencia de administrar o gestionar algo, puede ser una empresa, una institución o una organización de cualquier actividad a la cual esta se dedique.

De acuerdo a Francisco Guillén en su *Manual de Geriatría*, manifiesta que las normas higiénicas tienen como principal objetivo es preservar la salud a través de la limpieza, tanto personal, evitando de esa manera la propagación de plagas y enfermedades de los pacientes.

Según Jorge Puign, la certificación hotelera es una estrategia de evaluación utilizada para lograr el mejoramiento de la calidad de procesos, productos y/o servicios, además es el proceso al que voluntariamente se somete una empresa o grupo con el fin de que se evalúe la calidad de las actividades que realiza.

Londoño Malagón en su libro *Administración Hospitalaria*, define como administración hospitalaria a una especialidad de la administración en salud enfocada a la autonomía de la gestión de los servicios y de las instituciones hospitalarias.

Según Galán Morera, en su libro *Administración y Hospital* manifiesta que la gestión hospitalaria es un Modelo de gestión, la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones de una institución. Con el fin de sustentar el modelo de atención integral, se instala un Modelo de Gestión en Red que incorpora a todos los actores (establecimientos que



interactúan en una red territorial) como responsables de los resultados sanitarios de su población.

Román Angélica define como La gestión clínica y sus características son estrategias de respuesta a los problemas más relevantes del sector salud, que apuntan a cambios en el modelo de atención, están sistematizadas en lo que se denomina Gestión Clínica (GC) y son una herramienta principal en los Procesos de Reformas Sanitarias en el mundo.

## **6. OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS**

### **Objetivo General:**

Proponer una Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

### **Objetivos Específicos:**

- Definir la importancia de la gestión hotelera y hospitalaria en los centros geriátricos.
- Identificar el funcionamiento de la Gestión Hotelera y Hospitalaria en los centros geriátricos públicos, caso Hogar Miguel León.
- Aplicar un modelo de gestión hotelera y hospitalaria para el Hogar Miguel de León en la ciudad de Cuenca.

### **Metas:**

Crear el modelo de gestión hotelera y hospitalaria para de esta manera, aportar positivamente al desarrollo correcto y óptimo de la administración



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

del Hogar Miguel de León, mejorando la calidad de vida de los adultos mayores residentes en dicho establecimiento.

### **Transparencia y Difusión:**

El primer medio de difusión será el centro de Documentación Juan Bautista Vásquez en donde reposará la investigación realizada, además el modelo de gestión hotelera y hospitalaria se pondrá a disposición de las autoridades del Hogar Miguel de León, para que los mismos puedan hacer uso a su conveniencia, y puedan tener de referencia de mejora en el manejo de todo el centro en general.

### **Impactos:**

La monografía a desarrollar tiene un impacto socio-cultural por la incorporación de una herramienta que permita brindar los servicios óptimos en el campo de la geriatría y centros de reposo públicos, tomando como caso práctico el Hogar Miguel de León, el principal aporte es la mejora de calidad de vida a este grupo vulnerable que son las personas de la tercera edad.

## **7. TÉCNICAS DE TRABAJO**

Para el desarrollo de la presente monografía se utilizará la siguiente metodología:

Se aplicará la metodología cualitativa realizando una investigación participativa mediante entrevistas tanto a administradores del establecimiento, como a familiares y vecinos del Hogar Miguel de León, así como la observación. De esta manera se podrá evidenciar los servicios y la calidad de los mismos.



## Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

Otra de las técnicas cualitativas será la realización de un grupo focal de esta manera, se podrá analizar la satisfacción y preferencias de los pacientes del hogar para poder realizar cambios y mejoras.

En cuanto a la metodología cuantitativa se utilizará documentación bibliográfica mediante la técnica de análisis de documentos y textos para poder utilizar varias teorías y lineamientos acerca de servicios calidad y seguridad hotelera.



## 8. BIBLIOGRAFIA

ALVAREZ, Carlos, *“Glosario de Términos para la administración y gestión de los Servicios Sanitarios”*, Díaz de Santos, España, 1998.

ACEVEDO, Gabriel, MARTÍNEZ Gustavo, ESTARIO Juan, *“Manual de Salud Pública”*, Primera Edición, Editorial Encuentro, Argentina.

CALDAS Molina Marco, *“Preparación y evaluación de proyectos manual práctico”*, Tercera edición. Quito-Ecuador. 2000.

COSTA Joao, *“Diccionario de Turismo y Hotelería”*, Editorial: Panapo, Brasil 2004.

DE LA SERNA, Inmaculada. *La Vejez Desconocida una mirada desde la biología a la cultura*. España, Ediciones Díaz de Santos, 2003.

DÍAZ de Santos,” *La búsqueda de la calidad de los servicios*”, Edición: Segunda, España 2006.

GRAY William S. & Liguori Salvatore *“Hoteles y Moteles: Administración y Funcionamiento”*, Primera edición. Editorial Trillas México. 1995.

GUILLÉN, Francisco. *“Manual de Geriatría. Barcelona”*, Mason, 2003.

LAMATA Fernando,” *Manual de administración y gestión sanitaria*”, Edigrafos, Madrid 2006.

LITERAS, Luciano, *“Calidad y Dependencia”*, Primera Edición, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Lima, 2009.

KEATING, Mary. *“Patient- Centred Health Care”*. Primera Edición, Macmillan, 2013.

MALAGÓN, Londoño. *“Administración Hospitalaria”* .Tercera edición. Bogotá, Editorial t Médica Internacional, 2008.





Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

MESTRES Soler Juan R. *“Técnicas de gestión y dirección hotelera”*, Ediciones Gestión 2000, S.A., España. 1995.

MORALES, Fernando. *“Temas Prácticos en Geriátría y Gerontología”*. Costa Rica, Editorial Universidad Estatal a Distancia, 2001.

NAVARRA, C F. *“Aspectos no sanitarios en el entorno hospitalario”*, [www.Cfnavarra.es/salud/publicaciones/espejo/no32001.HTM](http://www.Cfnavarra.es/salud/publicaciones/espejo/no32001.HTM), Acceso: 13 Octubre 2014, 23:35.

PONSATI Eulalia, *“Gestión de la Calidad”*, Edición: Primera, Cataluña 2002.

RODRÍGUEZ Joaquín, *“Manual Administrativo Hotelero”*, Editorial: Thomson, México 2002.

Secretaría de Turismo, *“Programa de Técnicas de Gerencia Hotelera”*, 1990 - 275 paginas, México 2012.

RIVEROS Pablo, *“Sistema de Gestión de la Calidad de Servicio”*, Tercera Edición: 2007, Colección de Textos Universitarios.

VALLEJO, Raúl. *“Manual de Escritura Académica”*, Cooperación Editora Nacional, Quito, 2006.

WALKER, John. *“Introduction Hospitality”*. Sexta Edición. Minnessota, Pearson New International, 2013.

WATCHEL, Tom. *“Guía para la asistencia del paciente geriátrico”*, Tercera Edición, Masson, España, 2009.



## 9. RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos empleados en la realización del diseño son los siguientes:

Recursos	Dedicación	Valor Total
Director (a)	1 hora semanal durante doce meses.	600,00
Estudiantes	10 horas semana /12 meses	4800,00
<b>TOTAL</b>		<b>5400,00</b>

## 10. RECURSOS MATERIALES

Para la realización también se emplearan los siguientes recursos materiales:

Cantidad	Rubro	Valor Total
500	Papel Bond A4	5,00
10	Esferográficos	2,50
1	Memory Flash 4 GB	12,00
4	Lápiz	1,00
1	Cuaderno 100H. cuadros	6,50
2	Folder	1,00
300	Fotocopias	6,00
1	Laptop	200,00
1	Impresora	150,00
1	Cámara fotográfica	80,00
<b>Total</b>		<b>464,00</b>



## 11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Presentación del diseño de tesis.	X											
2. Recolección de información:	X	X	X	X								
3. Discusión y análisis de la información				X	X	X	X	X				
4. Planteamiento de manuales					X	X	X	X				
5. Redacción de la información.								X	x	x	X	
6. Revisión final											x	
7. Impresión y anillado del trabajo.												x



## 12. PRESUPUESTO

CONCEPTO	APORTE DEL ESTUDIANTE	OTROS APORTES	VALOR TOTAL
<b>Recursos Humanos</b>			
Investigador		600	600,00
<b>Gastos de Movilización</b>			200,00
Transporte	200,00		
Viáticos y subsistencias			
<b>Gastos de la investigación</b>	300,00		300,00
Insumos	80,00		
Material de escritorio	70,00		
Bibliografía			
Internet	150,00		
<b>Equipos, laboratorios y maquinaria</b>	500,00		500,00
Laboratorios			
Cámara de fotos			
Computador y accesorios	500,00		
Máquinas			
<b>Otros</b>	200,00		200,00
<b>TOTAL</b>			<b>1800,00</b>



## 13. ESQUEMA

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

- Capítulo 1: La Hotelería y los Centros de Cuidado y Reposo
  - 1.4 Antecedentes
  - 1.5 Actividades de la Hotelería y Centros de Cuidado y Reposo
    - 1.5.2 Organigrama Hotelero
    - 1.5.3 Cargos y Funciones
  - 1.6 Clasificación Hotelera a Nivel General
  - 1.7 La hotelería y los centros de cuidado
    - 1.7.2 Conceptos Básicos
    - 1.7.3 Semejanzas
    - 1.7.4 Diferencias
    - 1.7.5 Servicios Hoteleros Hospitalarios
    - 1.7.6 Administración Hospitalaria
- Capítulo 2: Diagnóstico al Hogar Miguel de León
  - 2.1.1 Diagnostico de Servicios generales ofrecidos
  - 2.1.2 Diagnostico de Servicios hoteleros ofrecidos
- Capítulo 3: Planteamiento del Proceso de Gestión Hotelera
  - 3.1 Elaboración del Manual Gestión
    - 3.1.1 Departamento de Administración
    - 3.1.2 Departamento de Pisos
    - 3.1.3 Departamento de Cocina



Propuesta de Gestión Hotelera y Hospitalaria para Centros Geriátricos Públicos; aplicado al Hogar Miguel de León, en la ciudad de Cuenca.

3.1.4. Departamento de Recepción

3.1.5 Departamento de Limpieza

3.1.6 Departamento de Hotelería

Conclusiones

Anexos