



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica  
Santa Martha del Sur en el contexto de la Covid-19, Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Administradora en Turismo y Hotelera

AUTORES:

Gregorio Loayza, Jane Linda (ORCID: 0000-0001-7096-580X)

Rodriguez Llerena, Ingrid Lilibeth (ORCID: 0000-0001-5783-0695)

ASESOR:

Mg. Edwin Gabriel Campos (ORCID: 0000-0003-0245-0040)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Responsabilidad social publica y corporativa

LIMA – PERÚ

2021

## DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón a mis padres quienes siempre me han apoyado incondicionalmente en todo el trayecto de mi carrera universitaria, a mi hermano John Gregorio quien me ha enseñado a seguir mis sueños, a mi hermana Inés Gregorio quien me dio la oportunidad y fortaleza de seguir cada momento para lograr mis metas.

Jane Linda Gregorio Loayza

A la vida, por permitirme tener unos padres maravillosos Hilda y Guillermo, al igual que una hermana fenomenal. Ellos son mi fuente de inspiración y motivación, agradezco también a mi prima Inés que me guía y cuida desde el cielo, sé que ella estaría muy feliz. Los quiero con el alma, este logro es tan suyo como mío.

Ingrid Lilibeth Rodriguez LLerena

## AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por darme la fortaleza para continuar a pesar de los momentos difíciles y haberme permitido llegar a este momento importante de mi formación profesional. A mis amigos quienes no dudaron de mi capacidad y me apoyaron con su motivación. Agradezco de manera especial a mi profesor Mg. Edwin Gabriel Campos por su constante apoyo y a mi mejor amiga Ingrid por acompañarme a seguir mi camino rumbo a nuestros objetivos.

Jane Linda Gregorio Loayza

A mi entorno cercano, quienes me apoyaron para continuar a pesar de los factores externos y quienes me animaron a seguir mis sueños.

Pero sobre todo agradezco la oportunidad que me brinda la vida de aprender y coincidir con personas quienes hicieron posible llegar a este momento y así concluir una etapa importante en mi vida.

Ingrid Lilibeth Rodriguez Llerena

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Categoría, subcategoría y matriz de categorización.....	17
3.3. Escenario de estudio .....	17
3.4. Participantes .....	18
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.6. Procedimiento.....	21
3.7. Rigor científico.....	22
3.8. Método de análisis de datos .....	22
3.9. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS.....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Funciones Generales del Jefe de hotelería hospitalaria.....	11
Tabla 2 Funciones Específicas del Jefe de hotelería hospitalaria.....	12
Tabla 3 Categoría de centro de Salud.....	13
Tabla 4 Categoría de centro de Salud .....	14
Tabla 5 Categoría de centro de Salud .....	14
Tabla 6 Categoría de centro de Salud .....	15
Tabla 7 Grupo de informantes codificados.....	19
Tabla 8 Entrevista a pacientes dados de alta .....	19
Tabla 9 Entrevista a pacientes para conocer sus expectativas.....	20
Tabla 10 Componentes del kit de aseo .....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Componentes de la experiencia del paciente propuesta por Wolf et al.....	7
Figura 2 Ubicación de la Clínica Santa Martha del Sur.....	18
Figura 3 Fases de la entrevista .....	21
Figura 4 Habitaciones del área de hotelería hospitalaria.....	25
Figura 5 Tachos de residuos biocontaminados en cada habitación.....	25
Figura 6 Bata del paciente hospitalario.....	26
Figura 7 Ropa de cama en el área de Servicios Generales.....	26
Figura 8 Bandeja de almuerzo brindada por el área de nutrición.....	27
Figura 9 Pizarra con datos relevantes en cada habitación.....	28
Figura 10 Procesos generales del área de hotelería .....	28
Figura 11 Protocolo de bioseguridad de la Clínica Santa Martha del Sur.....	31
Figura 12 Señalética de distanciamiento dentro de ascensores de la Clínica Santa Martha del Sur.....	31
Figura 13 Señalética ubicada en uno de los pisos de la Clínica Santa Martha del Sur .....	34
Figura 14 Dispensador de alcohol en gel ubicado en una de las habitaciones de la Clínica Santa Martha del Sur.....	35

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación aborda determinar la importancia que tiene la hotelería hospitalaria dentro de un establecimiento de salud. Para ello es importante resaltar que a inicios del año 2020 ocurrieron situaciones a nivel mundial como el brote de la pandemia el Covid – 19, es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto recientemente. Era desconocido antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente, el sector salud privado tiene mayor demanda con respecto al servicio que ofrece al paciente. Por tal motivo se quiere conocer cómo ha sido la experiencia del paciente en cuanto a su atención hospitalaria y los factores que influyeron en el servicio prestado para tu satisfacción en la Clínica Santa Martha del Sur.

Palabras clave: Experiencia, calidad, hospitalidad, Covid-19 y hotelería hospitalaria.

## **ABSTRACT**

This research work addresses determining the importance of hospital hotels within a health facility. For this, it is important to highlight that at the beginning of 2020, situations occurred worldwide such as the outbreak of the Covid-19 pandemic, it is the infectious disease caused by the coronavirus that has been recently discovered. It was unknown before the outbreak broke out in Wuhan (China) in December 2019. Currently, the private health sector is in greater demand with respect to the service it offers to the patient. For this reason, we want to know how the patient's experience has been in terms of their hospital care and the factors that influenced the service provided to your satisfaction at the Santa Martha del Sur Clinic.

**Keywords:** Experience, quality, hospitality, Covid-19 and hospital hospitality.



## **I. INTRODUCCIÓN**

La hotelería hospitalaria, tiene cada vez mayor relevancia en diferentes países, más aún en los tiempos de pandemia por la Covid-19. Así, su principal objetivo es mejorar los servicios de atención al cliente que en este caso toma el nombre de 'paciente' que están dentro de una clínica, hospital y de un centro de salud. En un hotel la hospitalidad suele enfocarse en el ofrecimiento de servicios de la mejor calidad posible, con la finalidad de dar confort y satisfacer al cliente externo o huésped. Según Mestres (1999) el sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas. Así como en un hotel la hospitalidad es fundamental, lo mismo sucede con una clínica que busca procurar el bienestar del paciente durante el tiempo de estadía. Gestionando el mantenimiento de la infraestructura del área que permanece el paciente hospitalizado.

Dentro de sus funciones generales y específicas abarca por lo general: monitorear el buen funcionamiento de las habitaciones, verificar los procesos y protocolos necesarios para la atención hospitalaria, coordinar con el área administrativa, limpieza, mantenimiento, nutrición y admisión que está relacionado con la atención y el trato profesional hacia el paciente.

En este sentido, la hospitalidad implica convertir la institución en un lugar de interacción humana, de acogida al enfermo y su familia. La acogida del paciente con humanización frente a la pandemia se realiza mediante el compromiso del personal de salud dando calidad de servicio para cumplir con las expectativas y experiencia del paciente.

Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad del servicio es: "Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado, para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores de servicio, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (Toro, 2001 p. 432). Este concepto se basa en la calidad de servicio que percibe el paciente cumpliendo con sus necesidades de atención médica, ya que forma parte de la experiencia del paciente.

En la actualidad la clínica Santa Martha del Sur forma parte de la Asociación de Clínicas Particulares del Perú (ACP) dicha asociación fue fundada el año 1948 y promueve dar al paciente salud de calidad, seguridad y buen trato, promoviendo y cumpliendo así las garantías explícitas que definen la Autoridad Sanitaria. Desde este punto se quiere estimar y analizar la experiencia que el paciente ha recibido en la Clínica Santa Martha del Sur dando la debida importancia a este tema por la gran competitividad que existe en las clínicas de hoy en día y sobretodo el papel importante que cumple la hotelería hospitalaria.

Debido a la coyuntura actual el establecimiento ha tomado las medidas sanitarias impuestas por el estado. Estas medidas implican el ingreso a la clínica previa medición de la temperatura corporal y a su vez el uso obligatorio de doble mascarilla y protector facial para tener atención, a excepción de los ingresos por emergencia.

En cuanto al área de hotelería, debido a la gran demanda de habitaciones se ha tenido que incrementar el stock para amenities y la ropa de cama que se usa a diario. Así de esta manera se evita causar incomodidad a los pacientes.

Ante este contexto nos formulamos el siguiente problema general: ¿Cómo ha sido la experiencia del paciente dentro de la hotelería hospitalaria en el contexto del COVID -19 de la clínica Santa Martha del Sur? y a continuación los problemas específicos: ¿Cuáles son los servicios hospitalarios que se ofrecen al paciente? ¿Cuál ha sido la percepción del paciente hospitalizado antes de internarse? ¿De qué manera el servicio de atención al cliente y housekeeping se relaciona con el bienestar del paciente en la clínica Santa Martha del Sur? ¿Cuál ha sido la experiencia del paciente hospitalizado después de internarse?

En la presente investigación se buscó evaluar la experiencia del paciente hospitalizado en la clínica, bajo la percepción de atención del personal que forma parte del área de hotelería que presenta la clínica privada Clínica Santa Martha del Sur ubicada en San Juan de Miraflores que conforman Lima Metropolitana, debido al contexto que estamos atravesando por el virus conocido como Coronavirus SARS-CoV-2 y la enfermedad que causa se denominada COVID-19. Se realizaron encuestas y entrevistas a los pacientes hospitalizados y dados de alta con la autorización previa de la clínica que forma parte de la Red San Pablo (clínica: Santa

Martha del Sur). Actualmente dentro de los servicios que ofrecen para brindar una mejor experiencia al paciente, está la atención hotelera, que aporta a la recuperación del paciente ofreciendo confort, como también al familiar que lo acompaña. La investigación determinará en los resultados, que la hotelería puede marcar la diferencia en este mercado competitivo como un valor agregado en los servicios de salud. Asimismo, se busca determinar que existe una relación entre la calidad de servicio y la experiencia del cliente, la atención, el proceso de admisión, hospitalización y recuperación para su bienestar.

Este estudio es oportuno, porque refleja los aportes de la actividad hotelera, específicamente dentro del área de atención al paciente, esto nos dará a conocer si la clínica Santa Martha del Sur practica una atención de calidad con un enfoque hotelero. Ya que los centros hospitalarios privados adicionalmente a la atención hospitalaria están implementando servicios hoteleros, como valor agregado, atención que influye favorablemente en la recuperación del paciente durante su estancia en la clínica.

Así mismo nos planteamos el siguiente objetivo general: conocer la experiencia del paciente con un enfoque hotelero en el contexto del COVID -19 en la Clínica Santa Martha del Sur y a continuación los objetivos específicos: determinar los servicios hoteleros hospitalarios que se ofrece al paciente, identificar cuál es la expectativa del paciente hospitalizado antes de su internamiento, determinar la relación entre la organización de las habitaciones y el bienestar del paciente en la clínica Santa Martha del Sur, identificar cuál ha sido la experiencia del paciente hospitalizado posterior a su internamiento en la clínica Santa Martha del Sur.

El área de hotelería hospitalaria tiene incidencia en la experiencia del paciente hospitalizado. La limpieza y comodidad de las habitaciones, la orientación del personal de admisión, la relación entre el personal médico, la alimentación durante la hospitalización se relaciona con el bienestar del paciente, esto influye en la experiencia del paciente dentro de la hotelería hospitalaria.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen diferentes investigaciones que nos ayudan a comprender mejor este trabajo de investigación, por ello contamos con algunos aportes tal como Soria (2018) en su tesis de licenciatura de la Universidad San Ignacio de Loyola (Perú) la cual llevó como título “Factores que influyen en la satisfacción del paciente dentro de la Hotelería Hospitalaria de un establecimiento de salud privado en Lima Metropolitana 2017”, tuvo como objetivo general determinar los factores que influyen en la satisfacción del paciente dentro de la hotelería hospitalaria. La metodología que utilizó fue la observación y empleó un enfoque cuantitativo no experimental, ya que analizó y observó las variables, por medio de una serie de preguntas aplicada a los pacientes hospitalarios, con una muestra de 232, llegó a la conclusión de que los factores que tienen importancia en la satisfacción del paciente serían los siguientes: comodidad y la limpieza de las habitaciones, orientado a la información y atención necesaria recibida por el médico, relación entre el personal de enfermería y la condición del ambiente de descanso, satisfacción ante requerimientos del personal de salud y la alimentación durante el tiempo de hospitalización.

Asmann (2015) en su tesis de licenciatura de la universidad de Belgrano (Argentina) titulada la “La Hospitalidad en los Servicios de Salud de Calidad para la tercera edad”, tuvo como objetivo estudiar la hotelería hospitalaria dentro del sector salud, específicamente en personas de la tercera edad a través del Hogar Rozman-Buenos Aires, Asmann llega a su objetivo realizando encuestas, la población que escogió fue de 60 años a más, concluyendo de que en la Argentina el tema de la calidad en los servicios hospitalarios no se encuentra al mismo nivel como se puede observar en otras partes del mundo, como por ejemplo España, un país que está muy avanzado en lo que es la calidad de servicios hospitalarios.

Magri y Minatta (2015) en su trabajo final de integración del Instituto Superior N° 4044 “SOL” (Argentina) titulado “Hotelería Hospitalaria: Adaptación de conceptos de hotelería hospitalaria a “Casa de Mayores”, tuvo como objetivo analizar los servicios brindados en “Casa de Mayores” según el enfoque de la hotelería hospitalaria. Los autores realizaron una observación semi-estructurada, además utilizaron como herramienta la recolección de datos con característica cualitativa.

Así mismo para hacer el registro de la información obtenida emplearon una ficha de observación; para completar la investigación realizaron un estudio documental recolectando información de manuales y procedimientos, también folios semejantes que posee la institución; adicionalmente realizaron un cuestionario al personal de la institución “Casa de Mayores”, para recolectar información sobre posibles errores en la prestación de servicios para los pacientes. Llegaron a la conclusión de la relevancia que tienen las personas que adquieren un servicio con expectativas de mejorar su salud y calidad de vida como adulto mayor. Por lo mencionado, se destaca el logro de buscar el bienestar y tranquilidad de una persona en un centro de salud, en este caso una casa de mayores, sin excluir los servicios de sanidad, sino incorporar también aspectos como: la atención personalizada, el confort de las habitaciones y los servicios complementarios.

Salinas (2017) en su tesis de licenciatura de la Universidad César Vallejo (Perú) de título “Calidad de Los Servicios Ambulatorios con un enfoque hotelero de la Clínica San Felipe ubicada en el distrito de Jesús María en el año 2017”. Se utilizó el modelo Servqual con el objetivo de resolver la situación de la variable “calidad”. Acerca de la metodología que se empleó en la tesis, esta investigación tiene diseño de nivel descriptivo con una perspectiva cuantitativa. Se llevó a cabo con los clientes de la clínica San Felipe, en la cual obtuvieron una muestra representado por 384 pacientes. Con la conclusión de que existe una “calidad” de servicio del 62% por parte de los pacientes, concluyendo que existe cierto grado de satisfacción respecto al servicio de la clínica, las habitaciones y atención del personal. Pero por otro lado se presenta la inconformidad con la señalética.

Vizcarra (2018) en su tesis de posgrado de la Universidad San Martín de Porres (Perú) de título “Servicio de Housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el Bienestar del Paciente- 2018”. Se hizo una investigación cuantitativa, se llevó a cabo con 269 pacientes dados de alta. Concluyendo lo siguiente: que el departamento y el servicio de housekeeping son de vital importancia, al formar parte esencial en correcto manejo del establecimiento de salud y tener repercusión en el bienestar del paciente.

Para Yélamos, Sanz, Marín y Martínez (2018) en su artículo científico tiene como objeto analizar la percepción del paciente, como también analizar el concepto de

experiencia del paciente (PX). En dicho artículo explica el papel significativo que es la experiencia del paciente y esto como influye para su pronta recuperación, como pilar fundamental para llevar un efectivo tratamiento. Además que nos da a entender que el paciente es el protagonista y todo gira en torno a él de manera integral por parte del personal médico, sanitario y hotelero. Se concluye con nuevos conceptos y análisis para promover un servicio oncológico que otorgue calidad.

Asimismo, Wolf (2014) en su artículo científico “Defining Patient Experience” señala que la percepción del paciente refleja ocurrencias y eventos que suceden en la clínica de forma independiente a lo largo de la atención que lleva dentro del establecimiento. Se concluye que a medida que la experiencia del paciente continúa siendo un área de investigación es necesario tener definiciones coherentes como parte fundamental para garantizar que la experiencia del paciente siga siendo una parte fundamental para la atención médica.

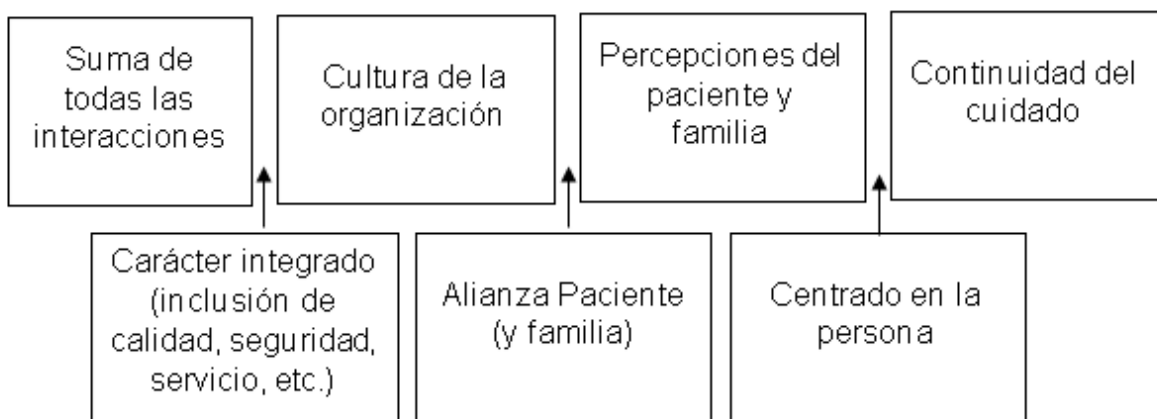
Continuando, Auqilla y Capelo (2015) realizaron una investigación acerca de “Procesos operativos del departamento de Hotelería, aplicado al hospital universitario del río de la Ciudad de Cuenca” donde el principal objetivo es recopilar información acerca de los procesos que se están implementando en el departamento de hotelería ya que por ser nuevo en el sector salud no cuenta con una manual en específico. Concluyendo con un análisis comparativo entre la hotelería tradicional hacia la hotelería hospitalaria.

Según HHVV (2020) en su informe técnico evalúa la calidad de atención en diferentes servicios en el contexto de la Covid – 19 dando a conocer el grado de satisfacción del paciente. El tipo de estudio es de carácter descriptivo teniendo un diseño no experimental longitudinal porque se recolecta datos en varios momentos. En la población está constituida por usuarios externos que fueron atendidos por tele consulta, pacientes hospitalizados incluyendo la sala Covid desde abril a julio del 2020. Concluyendo así con un resultado de muestra de satisfacción del 75.8% y un nivel de insatisfacción del 24.2%, siendo ubicados en un nivel aceptable. Recomendado crear nuevas plataformas digitales que faciliten la información actualizada de los servicios a los pacientes.

## Experiencia del paciente hospitalizado

La experiencia del paciente consta de aspectos que se le otorga un valor al acudir a un centro de salud para una atención médica. Esto incluye el trato con el personal médico, personal de recepción, la hospitalización, fácil acceso a información, entre otros. De acuerdo al artículo Patient Experience “Se considera que es la suma de todas las interacciones del paciente con la clínica, hospital o centro de salud; la influencia de la cultura de la organización en la experiencia vivida por el paciente, la importancia de considerar sus percepciones o valoraciones, así como identificar estas vivencias dentro del establecimiento donde obtuvo la atención recibida”. (Wolf, 2014; 1: 7-19).

Figura 1. Componentes de la experiencia del paciente propuesta por Wolf et al.



Fuente: Wolf et al

## Expectativas del paciente hospitalizado

La expectativa es un término muy usado en el estudio de servicio al cliente, en la administración hotelera entendemos que la buena gestión y organización de actividades nos ayuda para detectar lo que esperan los clientes. De tal manera que como administradores podamos evaluar el grado de satisfacción del cliente y lo que le causa ilusión al recurrir a un probable servicio específico. Las expectativas son individuales, cada paciente puede tener expectativas distintas y con distinta ponderación, según O Connor et al (1998) “las expectativas del paciente se

formulan a través de las necesidades personales y las situaciones del momento, las experiencias propias en el servicio, la recomendación de los familiares, el impacto de las comunicaciones sobre la atención sanitaria, la cultura y educación de cada paciente”. De acuerdo al artículo Experiencia del paciente: una nueva forma de entender la atención al paciente oncológico “La experiencia del paciente comienza incluso antes de la visita al centro, incluyendo las expectativas previas no sólo de aspectos médicos; sino también técnicos, de accesibilidad o limpieza. Hace referencia a la calidad de los servicios, la toma de decisiones y la relación médico-paciente”. (Sanz A, 2018; 153-164).

### **Satisfacción del paciente de una clínica**

Comprendemos por satisfacción del paciente la apreciación positiva que éste hace sobre la atención médica que recibe dentro de la clínica. La importancia de su apreciación está dada por diversas razones:

La medición de dicho término nos permite comprender las percepciones del paciente acerca del servicio, de los aspectos administrativos y de la atención con los médicos. La satisfacción está asociada a la obtención de mejores resultados en la salud y al cumplimiento del tratamiento que el paciente lleva cuando está hospitalizado. Los grados de satisfacción están asociados al correcto servicio sanitario, lo cual se convierte en un pilar de calidad con respecto a los protocolos de bioseguridad y espacios saludables, por tanto, conlleva una competitividad en el mercado. Según el Ministerio de salud (2012) “Es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece”.

### **Calidad y hospitalidad, hotelería hospitalaria y funciones del área**

La calidad es un concepto cuya definición es por naturaleza abstracta, difícil de ser tangible; varía dependiendo de la perspectiva o contexto orientado al cliente. “El servicio será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente” (Nizama, 2010 p.59)



En la administración de negocios hoteleros se considera que la hospitalidad se basa en cumplir las necesidades no solo de los huéspedes de un hotel, sino también de los consumidores en general. También es expresada con una amable bienvenida a los huéspedes, alimentación y acogida hacia los invitados foráneos. Hacia el campo de los hospitales podemos reconocer dentro de la hospitalidad los servicios de alimentación, por un lado, y servicios de atención médica, por otro. Mommsen (1953) refiere lo siguiente: “La hospitalidad es la forma más simple y primitiva de protección”. Es por tanto el primer paso para dar un servicio de calidad y así fidelizar clientes.

En el sector salud tales como: clínicas privadas, centros públicos hospitalarios, hospitales, tienen como objetivo fundamental buscar la mejoría del paciente hospitalizado. Y en el proceso, el personal de atención al cliente, los médicos, el personal de enfermería quienes abarcan el cuidado y asistencia a todos los pacientes buscan resultados favorables para la evolución de la salud, es decir la recuperación total del paciente. Las habitaciones en el área de hotelería hospitalaria cumplen un rol importante ya que el paciente lleva la mayoría del tiempo en dicho espacio.

Por lo tanto la limpieza de las habitaciones (housekeeping), desinfección de dichos espacios es importante y necesario para mantener el ambiente estéril cumpliendo con los estándares de limpieza.

Así pues, en la estadía del paciente hospitalizado es fundamental que las habitaciones se encuentren en óptimas condiciones de higiene y limpieza para otorgar confort, comodidad y una grata hospitalidad al paciente en su recuperación. Auquilla-Capelo (2015), al respecto sostiene que:

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

El concepto de hotelería hospitalaria es nuevo en la actualidad, aunque en España, Estados Unidos y diversos países de latino américa ya llevan un estudio mayor para

poder brindar calidad de servicio pues recientemente en los últimos años podemos encontrar conceptos e investigaciones de dicho tema abarcando el área de salud; considerando que este término es cercano y similar a hotelería en hoteles, en tanto, la atención del alojamiento es parte de su esencia tanto en clínicas como en centros que brindan hospedaje a turistas internos y externos.

Las clínicas prestan infraestructura de mayor nivel, que proporciona a los médicos poder realizar bien su función: curar al paciente enfermo. Por otra parte, el profesional de administración hotelera que controle los servicios de Hotelería Hospitalaria debe estar calificado, con instrucción de servicio y destreza en hospitalidad ya que estará en contacto continuo con el paciente, para asistir las necesidades, revisando el estado de las habitaciones e instalaciones ampliando el bienestar.

Etimológicamente hablando hospital es un término allegado a hotel, ya que hospital como hotel tienen su origen del latín hospes, que traducido en castellano significa anfitrión, ambos ofrecen cierto tipo de hospitalidad y atención, pero de diversas necesidades de los huéspedes o pacientes. En la hotelería hospitalaria los centros de salud como clínicas son instituciones importantes en la sociedad por ser espacios ambientados donde se busca hallar el alivio a la enfermedad que padecen los pacientes.

### **Funciones del área de hotelería hospitalaria**

El área de hotelería se rige a velar las necesidades de los pacientes, por lo tanto se presentan funciones generales y específicas. Cabe señalar que la hotelería es un complemento necesario para los procesos de hospitalización. A continuación se elabora dos tablas que describen las funciones que tiene el jefe del área de hotelería, con el fin de dar a conocer como es el desempeño diario, también que va relacionado con calidad y limpieza de habitaciones; estos datos son extraídos de la clínica Santa Martha de Sur.

Tabla N° 1

*Funciones Generales del Jefe de hotelería hospitalaria*

<b>Funciones Generales</b>	
1	Representar al área de Hotelería ante la Gerencia Administrativa y otras áreas que lo soliciten.
2	Representar al área de Hotelería ante la Gerencia Administrativa y otras áreas que lo soliciten.
3	Generar y remitir los reportes y/o documentos a las instancias correspondientes, manteniendo informada a la Gerencia, así como acudir a las reuniones de Jefaturas convocada por la Gerencia.
4	Coordinar con el área de Procesos y áreas involucradas en la elaboración y ajustes del manual de funciones, procedimientos y otros; para la mejora continua en el servicio y la calidad de atención a los clientes.
5	Capacitar al personal nuevo, así como también al antiguo y realizar evaluaciones constantes del personal.
6	Verificar el estado de las habitaciones posterior al alta de los pacientes.
7	Consolidar y disponer de la información del área: control de inventarios de infraestructura y Check list diario de habitaciones, información de atención hospitalaria, para el análisis de datos respectivos y plantear mejoras.
8	Efectuar el monitoreo y evaluación de los indicadores de los procesos de su área.
9	Realizar la evaluación de desempeño anual al personal del área.
10	Coordinar el mantenimiento constante de la infraestructura del área.
11	Gestionar con el área correspondiente la solicitud de los materiales de oficina, muebles y equipos necesarios para el normal desenvolvimiento del área.
12	Cumplir y hacer cumplir, los reglamentos, procedimientos y disposiciones para el mejor desempeño de las funciones del personal.

Fuente: Clínica Santa Martha del Sur

*Nota.* Esta tabla muestra cómo el Jefe de hotelería hospitalaria coordina el buen funcionamiento de las habitaciones e infraestructura del área para un correcto servicio al paciente hospitalizado.

Tabla N° 2

*Funciones Específicas del Jefe de hotelería hospitalaria*

<b>Funciones Específicas</b>	
1	Supervisar el buen desempeño, de las actividades del personal: Atención de pacientes, presentación del personal, conocimiento y dominio de los procesos, propuestas de solución apoyo de contingencias.
2	Informar al personal de los cambios de método, manejo de sistema de trabajo, inclusión o exclusión de alguna norma o procedimiento en el área.
3	Imprimir reporte de pacientes hospitalizados del día, verificar los nuevos ingresos y cualquier anomalía en la asignación de cuartos fuera del turno.
4	Consultar por la percepción del servicio, inquietudes y ofrecer su ayuda y agilizar alguna gestión requerida.
5	Gestionar el almacén de objetos perdidos (Lost & Found)
6	Solicitar a cada Estación de Enfermeras el listado de los pacientes que están dados de alta.
7	Supervisar las habitaciones disponibles para los ingresos del día.
8	Verificar que las habitaciones e instalaciones se encuentren limpias y seguras antes del ingreso del paciente.
9	Visitar a los pacientes hospitalizados, para comprobar que estén recibiendo un buen servicio tomando conocimiento de inquietudes u observaciones del mismo.
10	Verificar la ficha de Consentimiento Informado de ruidos molestos, obras u otros en la historia clínica de los pacientes hospitalizados (en caso aplique).
11	Supervisar que las habitaciones e instalaciones se encuentren limpias y seguras antes del ingreso del paciente.
12	Supervisar el correcto abastecimiento de suministros en las áreas hospitalarias.
13	Coordinar y solucionar todos los inconvenientes que se presenten con Limpieza, Mantenimiento, Nutrición, Admisión y con la instancia que corresponda.
14	Coordinar con el área de Calidad la atención de las quejas, reclamos y/o sugerencias de los pacientes en caso no se pueda brindar solución.
15	Conocer las principales gestiones de los servicios que se realizan en la Clínica

Fuente: Clínica Santa Martha del Sur

De acuerdo a lo presentado podemos relacionar que la gestión hospitalaria se asocia a la comunicación estrecha entre el área de hotelería y el paciente para mejorar su salud, partiendo de las comodidades y buena atención con la finalidad de obtener una respuesta positiva.

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

### **Clínica y categorización**

El concepto de clínica es de un establecimiento sanitario adecuado y amplio, generalmente es privado. Donde se brinda un diagnóstico previa evaluación médica a enfermos, también dar tratamientos adecuados a los pacientes. Dicho paciente puede ingresar a la clínica de manera ambulatoria o previa cita para la hospitalización.

Normalmente la atención de las clínicas requiere de pago a diferencia de los centro de salud u hospitales ya que son servicios prestados del estado.

A continuación se presentan cuadros de categorización extraídos de la OMS.

### **CATEGORÍA DE CENTRO DE SALUD**

*Tabla N° 3*

<b><i>NIVELES DE ATENCIÓN , NIVELES DE COMPLEJIDAD Y CATEGORIAS DE ESTABLECIMIENTO DEL SECTOR SALUD</i></b>		
<b>NIVELES DE ATENCIÓN</b>	<b>NIVELES DE COMPLEJIDAD</b>	<b>CATEGORIAS DE ESTABLECIMIENTO DE SALUD</b>
Primer nivel de atención	1° Nivel de Complejidad	I-1
	2° Nivel de Complejidad	I-2
	3° Nivel de Complejidad	I-3
	4° Nivel de Complejidad	I-4
Segundo nivel de atención	5° Nivel de Complejidad	II-1
	6° Nivel de Complejidad	II-2
Tercer nivel de atención	7° Nivel de Complejidad	III-1
	8° Nivel de Complejidad	III-2

Fuente: Ministerio de Salud

Tabla N° 4

<b>CATEGORIAS DEL SECTOR SALUD</b>	<b>MINISTERIO DE SALUD</b>
I-1	Puesto de Salud
I-2	Puesto de salud medico
I-3	Centro de salud sin internamiento
I-4	Centro de salud con internamiento
II-1	Hospital I
II-2	Hospital II
III-1	Hospital III
III-2	Instituto especializado

Fuente: Ministerio de Salud

Tabla N° 5

**CUADRO COMPARATIVO DE LOS TIPOS DE CATEGORIAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD EN LATINOAMÉRICA**

<b>Niveles de atención</b>	<b>Perú</b>	<b>Panamá</b>	<b>Bolivia</b>	<b>México</b>	<b>Chile</b>
<b>I</b>	Puestos de salud	Puestos de salud	Puestos de salud	Promoción y atención ambulatoria	Postas rurales (enfermeras)
	Centros de salud	Centros de salud	Centros de salud		Consultorios urbanos y rurales
	C.S. con internamiento	Centros materno infantiles			
<b>II</b>	Hospital I	Hospital del área de salud	Hospitales distritales	Hospitales generales con especialidades básicas	Hospitales básicos
	Hospital II				
<b>III</b>	Hospital III	Hospitales Regionales	Hospitales regionales	Hospitales de alta complejidad	Hospitales generales
	Instituto especializado	Hospitales Nacionales	Hospitales Nacionales		Institutos
		Hospitales especializados	Institutos		

Fuente: Ministerio de Salud

Tabla N° 6

<b>CUADRO COMPARATIVO NACIONAL</b>						
<b>Categoría</b>	<b>MINSA</b>	<b>ESSALUD</b>	<b>PNP</b>	<b>FAP</b>	<b>NAVAL</b>	<b>PRIVADO</b>
<b>I-1</b>	Puesto de salud		Puesto sanitario		Enfermería Servicios de Sanidad	Consultorio
<b>I-2</b>	Puesto de salud con Médico	Posta Medica	Posta medica	Posta medica	Departamento de Sanidad	Consultorios médicos
<b>I-3</b>	Centro de salud sin internamiento	Centro medico	Policlínico	Departamento sanitario		Policlínicos
<b>I-4</b>	Centro de salud con internamiento	Policlínico			Policlínico naval	Centros médicos
<b>II-1</b>	Hospital I	Hospital I	Policlínico	Hospital zonal	Clínica naval	Clínicas
<b>II-2</b>	Hospital II	Hospital II	Hospital regional	Hospital regional		Clínicas
<b>III-1</b>	Hospital III	Hospital III y IV	Hospital nacional	Hospital central FAP	Hospital Naval - Buque	Clínicas
<b>III-2</b>	Instituto especializado	Instituto				Instituto

Fuente: Ministerio de Salud

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

En este estudio la investigación es de tipo básica, puesto que se busca el conocimiento de la realidad para así contribuir a una mejora de la sociedad. Además, por el tipo de investigación, no se busca la aplicación práctica de los descubrimientos, sino que estos conocimientos puedan ser aplicados a futuras investigaciones. Este es un proceso reflexivo, sistemático y crítico, cuya finalidad es descubrir o interpretar los hechos, fenómenos y relaciones de un determinado punto de la realidad (Ander-Egg 2011).

La investigación se enmarca como descriptiva, ya que su propósito es mostrar las características más importantes de una determinada muestra, la cual respetará la individualidad de cada una de las medidas (Díaz, 2009). Por consiguiente, no se manipulan las variables, sino que se observan y describen tal cual se muestran en su contexto real.

Además, se utilizó el diseño no experimental, puesto que no se realizó la manipulación deliberada de ninguna variable, en este caso la experiencia; se presentaron los datos en su contexto natural para su posterior estudio y análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Dado el momento en que se hizo la recopilación de datos, este estudio tuvo un corte transversal, porque la recopilación se realizó en un periodo de tiempo determinado, a fin de describir y analizar las variables con respecto a su incidencia e interrelación en ese espacio de tiempo (Gómez, 2006).

Según el enfoque cualitativo el autor Mertens (2005) nos refiere que la reflexión es el puente que vincula al investigador con los participantes. Mostrándonos así, que este tipo de investigación tiene un carácter meramente informativo.

Por otro lado, Toro (2006) nos dice que este método busca medir los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual, sobre el problema analizado, una serie de preguntas expresadas en forma deductiva de las variables.



En otros términos, examinar las variables conceptuales y ponerlas a prueba mediante el análisis de la interacción entre los diferentes indicadores

Para concluir, el diseño de investigación desarrollado en este estudio, fue de tipo etnográfico, ya que según Hernández (2018) dice que el estudio etnográfico es la descripción y explicación de las categorías y elementos que conforman el sistema social, normas y patrones de conducta, reglas y normas, lenguaje e interacciones. Los diseños etnográficos pueden ser según el objeto de estudio: Realistas o mixtos, críticos, clásicos, estudios de casos culturales y en nuestro caso micro etnográficos. Estos últimos se centran en una situación social concreta o un aspecto de la cultura.

### **3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

Para Herrera, Guevara y Munster (2015) estas categorías pueden estar constituidas antes del proceso de recopilación de datos, pueden emerger en el momento o surgen en el levantamiento de referencias significativas inherentes a la indagación.

Las categorías de nuestra investigación son servicios hoteleros hospitalarios, expectativa del paciente hospitalizado y experiencia del paciente hospitalizado posterior a su internamiento.

Las categorías son:

-Servicios hoteleros hospitalarios, con sus subcategorías: Bienvenida y orientación al paciente, seguimiento de la atención, dispensación de kits de aseo y adicionales, revisión de la infraestructura, limpieza y estado de la habitación.

-Expectativa del paciente hospitalizado, con su subcategoría atención brindada.

-Experiencia del paciente hospitalizado posterior a su internamiento y su subcategoría atención brindada.

### **3.3. Escenario de estudio**

La Clínica Santa Martha del Sur se encuentra ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, en el cono sur de Lima. Colindando con los distritos de Surco, La Molina, Chorrillos, Villa María del Triunfo y Villa el Salvador. Para llegar se puede tomar

transporte público por la vía evitamiento hacia el sur, luego de ello dirigirse por la Av. San Juan y posterior a ello dirigirse a la Av. Belisario Suárez 998. Otra alternativa es tomar la línea uno del metro de lima y bajarse en la estación San Juan, posterior a ello tomar un moto taxi directo a la clínica. Como referencia, se encuentra a media cuadra de la municipalidad del distrito en mención.

La clínica cuenta con 63 habitaciones tipo suite, atendiendo las 24 horas emergencias pediátricas y de adultos. De igual manera atiende su área de farmacia.

*Figura N°2 Ubicación de la Clínica Santa Martha del Sur*



*Fuente: Página web, clínica Santa Martha del Sur*

### **3.4. Participantes**

Para la presente investigación, se ha hecho partícipes a los posibles pacientes hospitalizados, a los pacientes internados y a algunos colaboradores de la clínica Santa Martha del Sur. La muestra de pacientes y posibles pacientes fue tomada entre los meses de mayo y junio del año 2021. De igual manera se realizó una ficha de observación al personal de la clínica a fines con el objeto de investigación, para reforzar el estudio. Estas muestras fueron limitadas, accesibles y definidas.

Para ello en esta investigación se realizó un muestreo no probabilístico, y que se reunió a determinada población que reúne algunas características en común que de cierta forma representen a la población original.

A continuación, se presenta un cuadro con los participantes con sus respectivos códigos.

*Tabla N° 7 Grupo de informantes codificados*

<b>Grupos de informantes</b>	<b>Número de informantes</b>	<b>Código</b>
Área de Hotelería Hospitalaria	1	<b>AHH</b>
Posible Paciente Hospitalario	9	<b>PPH</b>
Pacientes Hospitalizados	16	<b>PH</b>

Fuente: Elaboración propia.

*Tabla N°8 Entrevista a pacientes dados de alta para conocer la experiencia de su hospitalización en la Clínica Santa Marta del Sur*

<b>EXPERIENCIA DEL PACIENTE HOSPITALIZADO</b>			
<b>N° DE ORDEN</b>	<b>SEXO</b>	<b>HABITACIÓN</b>	<b>CODIGO</b>
1	F	510	<b>PH1</b>
2	F	701	<b>PH2</b>
3	F	504	<b>PH3</b>
4	F	512	<b>PH4</b>
5	M	707	<b>PH5</b>
6	M	706	<b>PH6</b>
7	F	510	<b>PH7</b>
8	M	803	<b>PH8</b>
9	M	506	<b>PH9</b>
10	F	702	<b>PH10</b>
11	F	506	<b>PH11</b>
12	M	702	<b>PH12</b>
13	F	503	<b>PH13</b>
14	M	701	<b>PH14</b>
15	F	506	<b>PH15</b>
16	M	705	<b>PH16</b>

Fuente: Elaboración propia

*Tabla N° 9 Entrevista a pacientes para conocer sus expectativas antes de ser hospitalizados*

<b>EXPECTATIVAS DEL PACIENTE ANTES DE SER HOSPITALIZADO</b>			
<b>N° DE ORDEN</b>	<b>SEXO</b>	<b>EDAD</b>	<b>CODIGO</b>
1	Mujer	18	<b>PPH1</b>
2	Mujer	52	<b>PPH2</b>
3	Hombre	39	<b>PPH3</b>
4	Hombre	25	<b>PPH4</b>
5	Hombre	41	<b>PPH5</b>
6	Hombre	29	<b>PPH6</b>
7	Mujer	26	<b>PPH7</b>
8	Mujer	22	<b>PPH8</b>
9	Mujer	33	<b>PPH9</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La investigación en mención aplicará la técnica de la entrevista. Para Denzin y Lincoln (2005, p. 643, tomado de Vargas, 2012) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Como técnica de recolección de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador. Esta se puede definir como la reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otras (entrevistado/entrevistados), para nuestro caso los pacientes y posibles pacientes.

El guion de entrevista, se realizó según las variables e indicadores de los que se obtuvieron preguntas que serán realizadas a los diversos pacientes que se hayan hospitalizado en la clínica Santa Martha del Sur.

También se usó la técnica de la observación, que consiste en: “observar, que es un proceso situado más allá de la percepción, no sólo hace conscientes las sensaciones, sino que las organiza” (Postic y De Ketele, 2000: 19). Por otro lado, la observación consiste en situarnos profundamente con todos nuestros sentidos dentro de un entorno y mantener una percepción activa de los detalles

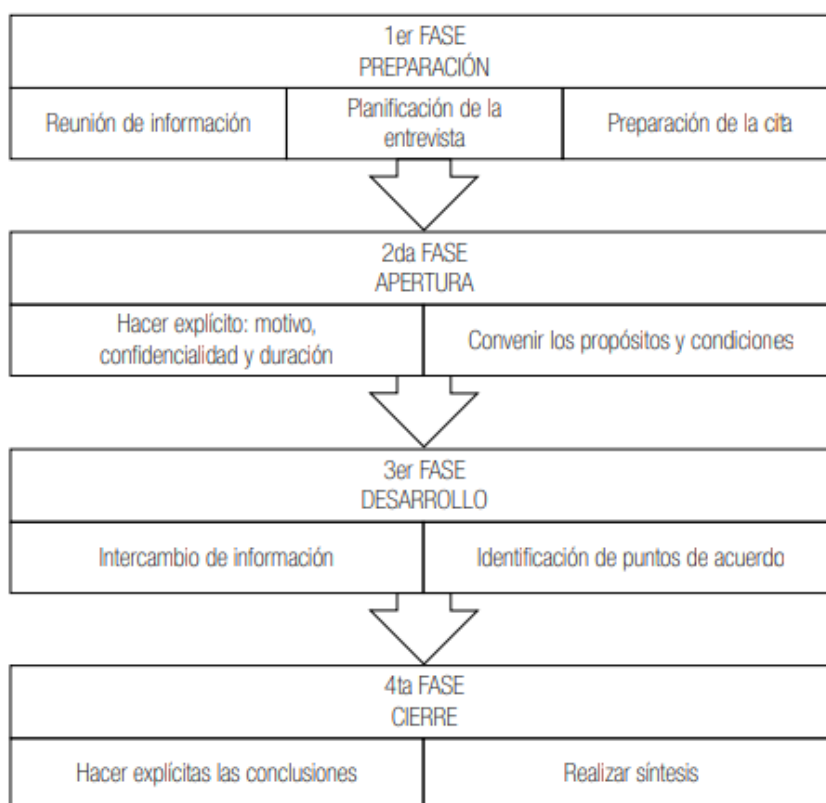
interacciones, sucesos y acontecimientos relacionados en relación al objeto de estudio (adaptado de Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### 3.6. Procedimiento

La interacción entre la recolección y el análisis, nos ayuda a tener una mayor flexibilidad en la valoración de los datos obtenidos y adaptarlos cuando elaboramos nuestras conclusiones (Adaptado de Coleman y Unaru, 2005).

Para el desarrollo de este estudio, se utilizaron la ficha de observación y entrevista. Para esta última se siguieron las siguientes fases:

*Figura N°3 Fases de la entrevista*



*Fuente: Díaz, Torruco, Martínez y Varela (2013, p.164)*

También se recopiló información mediante la ficha de observación, la cual nos brindó información in situ, esta fue llenada según la información recolectada de los

informantes claves, quiénes fueron los colaboradores de las áreas involucradas al área de hotelería de la Clínica Santa Martha del Sur.

### **3.7. Rigor científico**

Para Fernández y Baptista (2014) existen 4 criterios de rigor científico, que nos ayudan a determinar la validez de la información utilizada, en este estudio de investigación, dichos criterios son los siguientes:

- **Dependencia:** Este criterio nos menciona que toda la información recopilada mediante la recolección de datos, debe ser interpretada de forma lógica similar obteniendo como resultado información equivalente. Por ello es importante, guardar la información obtenida, para analizar las veces que sean necesarias.
- **Credibilidad:** Es cuando el investigador ha captado el significado real de las experiencias y aportes de los participantes, sobre todo con las que guardan relación con el planteamiento del problema. La credibilidad también tiene relación con nuestra capacidad de comunicar, pensamientos, sentimientos y puntos de vista de los participantes
- **Transferencia:** Hace referencia a que el usuario del estudio determine el grado de similitud entre entorno de la investigación y otros entornos
- **Conformabilidad:** Este último criterio está ligado a la credibilidad e indica que se debe demostrar que se ha minimizado los riesgos. Involucra realizar un seguimiento de los datos, para analizarlos e interpretarlos de forma lógica.

### **3.8. Método de análisis de datos**

En la presente investigación, se analizaron los datos obtenidos de las entrevistas realizadas a pacientes y posibles pacientes en el formato digital de formularios Google. Dicha plataforma nos permitió descargar toda la información en Microsoft Excel, de forma tal que se puedan interpretar los resultados de manera objetiva.

En cuanto a las fichas de observación, éstas se realizaron de manera manual y codificada, a fin de realizar el análisis e interpretación que dé respuesta a nuestros objetivos.

### **3.9. Aspectos éticos**

El presente estudio, está basado en criterios éticos, por ello las autoras se comprometieron a respetar con estricta confidencialidad las identidades de todos los entrevistados. Además, se dio a conocer a la institución objeto del estudio, la finalidad de la información recolectada en sus instalaciones.

Según López (2020), refiere que el primer código internacional de ética surgió bajo el precepto hipocrático *primun non nocere*, es decir “lo primero no hacer daño”, así mismo este código estableció las normas para llevar a cabo experimentos con seres humanos, incidiendo especialmente en la obtención del consentimiento voluntario de la persona, que, desde entonces, se ha considerado como la piedra angular de la protección de los derechos de los pacientes.

Punto aparte, se respetaron también los derechos de autor, citando cada fuente en formato APA, según lo demanda el área académica de la Universidad César Vallejo.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En el presente capítulo se muestran los resultados, obtenidos en base al trabajo de campo mediante los instrumentos empleados para la recolección de datos, que fueron: fichas de observación y entrevistas realizadas entre el mes de Mayo y Junio en la Clínica Santa Martha del Sur ubicada en Lima metropolitana, teniendo como informantes claves al personal del área de hotelería y a fines, a los futuros pacientes hospitalizados y a los pacientes hospitalizados dados de alta. La investigación tuvo como muestra a pacientes nacionales, quienes respondieron a las preguntas de acuerdo a su percepción.

### **4.1. Servicios hoteleros hospitalarios que se ofrecen al paciente.**

Para esta primera categoría de estudio, se tomó en cuenta los resultados obtenidos por medio de la ficha de observación.

Siendo así que, para la primera interrogante ¿Cuáles son los procesos internos para el ingreso de un paciente hospitalario? se observó que primero se le brinda un presupuesto al familiar o paciente, luego una vez que acepten dicho presupuesto, se les realiza la prueba de descarte COVID – 19 para que, según el resultado, se designe una habitación bajo esos criterios. A fin de salvaguardar a los pacientes y colaboradores que se encuentran dentro de la clínica.

Luego de ello se les hace firmar un consentimiento informado sobre sus derechos y deberes, así como las políticas dentro del establecimiento. Además, se observó que el área de admisión hospitalaria dirige a los pacientes hasta la estación de enfermería, cediendo el pase al personal técnico de enfermería para que acompañe al paciente (y sin en caso lo amerita un acompañante) a la habitación. Previo a ello el área de hotelería se encarga de corroborar que las habitaciones se encuentren en óptimas condiciones, teniendo en cuenta: la correcta limpieza y desinfección, la infraestructura de la habitación y el estado de la ropa de cama (sábanas superior e inferior, soleras, bata, edredón, almohada y forro de almohada y toallas). Si en caso uno de estos puntos tuviese alguna falencia, el personal de enfermería se encargará de coordinar y hacer seguimiento para que las áreas involucradas dejen las habitaciones según los estándares establecidos. Al respecto se vio que sí la ropa de cama está en mal estado, pide al personal técnico de piso que la cambie, si estos no tuviesen stock coordina con el área de Servicios Generales la entrega de ropa de cama al piso respectivo. Además, el área de hotelería, facilita los kits de aseo también conocidos como kits de bienvenida al personal técnico, para que puedan colocarlos en la habitación antes que ingrese el paciente, de modo tal que a su llegada los pueda visualizar.

Para la segunda pregunta ¿Cómo se maneja la estancia de un paciente, para que esta sea de su agrado? se observó que están implicadas varias áreas, las cuales se detallan a continuación:



- Admisión hospitalaria: Se encarga de brindar avances de cuentas diarios o inter diarios a los pacientes particulares y de coordinar la aprobación de cartas de garantía en caso sean pacientes con seguro privado.
- Área de limpieza: Realiza la limpieza rutinaria de las habitaciones 2 veces al día, una por la mañana y otra por la tarde. Teniendo en cuenta que, si amerita puede ingresar en cualquier otro momento, evitando así la exposición del paciente y/o acompañantes.

*Figura N°4 Habitaciones del área de hotelería hospitalaria*



*Figura N° 5 Tachos de residuos biocontaminados en cada habitación*



- Servicios Generales: Se encarga de dispensar la ropa de cama todos los días a cada piso, teniendo en cuenta para esto las posibles altas y habitaciones libres.

*Figura N°6 Bata del paciente hospitalario*



*Figura N°7 Ropa de cama en el área de Servicios Generales*



- **Nutrición:** La Licenciada de nutrición se encarga de visitar a los pacientes y sugerirles de acuerdo a su tipo de dieta indicada por el médico, la alimentación que más sea de su agrado. A su vez, el personal a cargo de dispensar los alimentos ingresa a las habitaciones durante 3 turnos (desayuno, almuerzo y cena) para dejar las bandejas de comida del paciente.

Figura N° 8 *Bandeja de almuerzo brindada por el área de nutrición.*



- **Personal asistencial:** Aquí están contemplados el personal médico, enfermeras y técnicas de enfermería que ingresan constantemente a las habitaciones, ya sea por el llamado del timbre o para cumplir con algún procedimiento de rutina (medición de signos vitales, traslado del paciente a algún estudio, aplicación de tratamiento y medicina o realizar el aseo personal de un paciente).
- **Hotelería:** Realiza una visita de bienvenida al paciente explicándole las instalaciones y la forma de uso del mobiliario (caja fuerte, controles de TV/Decodificador, timbre de llamado, entre otros), realiza visitas diarias a fin de monitorear que el servicio se encuentre en orden de forma general.

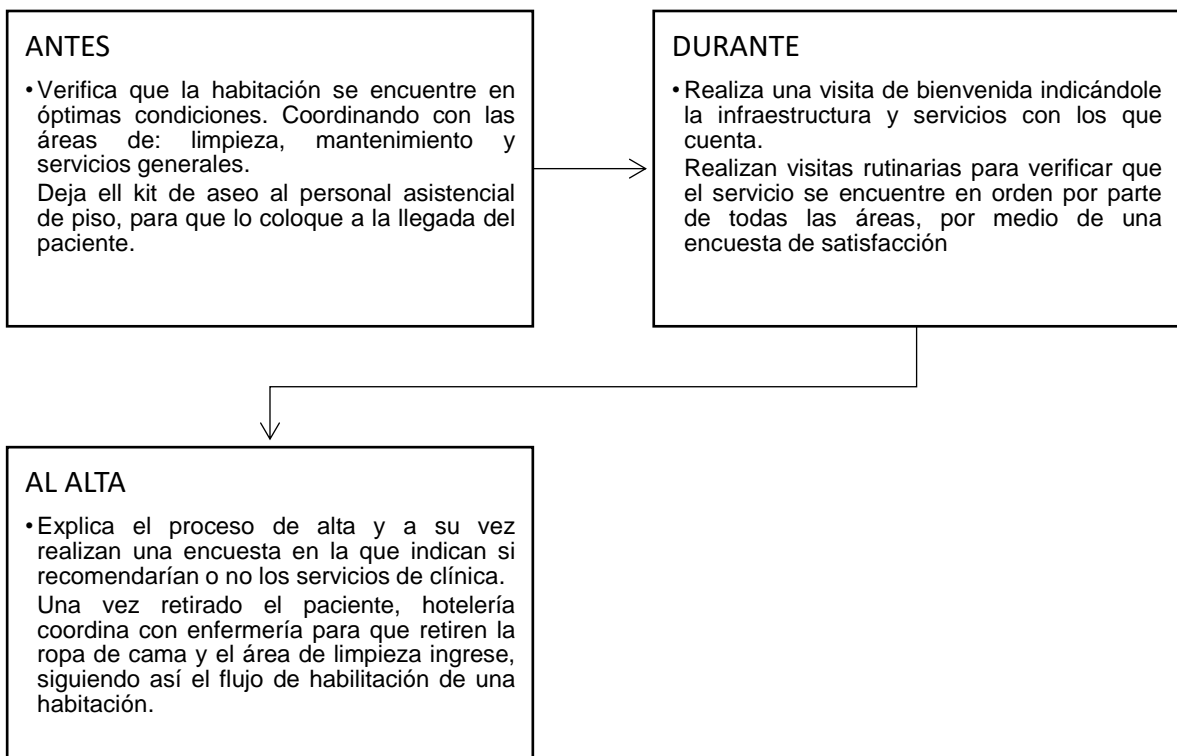
Figura N° 9 Pizarra con datos relevantes en cada habitación

Nombre del Paciente: \_\_\_\_\_  
 Familiar responsable: \_\_\_\_\_  
 Alergias: \_\_\_\_\_ TIF: \_\_\_\_\_  
 Grupo Sanguíneo: \_\_\_\_\_ RH: \_\_\_\_\_  
 Médico Tratante: \_\_\_\_\_  
 Enfermera: \_\_\_\_\_  
 Observaciones: \_\_\_\_\_  
 Valoración del dolor: 

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Clinica Santa Maria del Sur

Figura N°10 Procesos generales del área de hotelería



Fuente: Elaboración propia

- **Mantenimiento:** Acude al llamado del área de hotelería, enfermería o calidad. A fin de dar solución a algún inconveniente suscitado en alguna habitación o área pública. De esta manera preservan la comodidad e integridad del paciente y/o acompañante.
- **Calidad:** Monitorea que todos los servicios mencionados funcionen correctamente y busca la mejora constante de todos los servicios, a fin de cumplir con los indicadores establecidos por la institución.

En referencia a la tercera pregunta ¿Con qué fin se le entrega el kit de aseo al paciente? se visualizó que muchos de los pacientes vienen primero por el área de emergencia, siendo así que no están preparados para internarse y no traen consigo sus útiles de aseo. De esta manera el kit de aseo los ayuda a mantenerse limpios durante su hospitalización.

*Tabla N° 10 Componentes del kit de aseo*

KIT DE ASEO
1. Pantuflas
2. Jabón de tocador
3. Esponja para baño
4. Papel higiénico
5. Bolsa ecológica
6. Frasco personal de alcohol en gel (en caso de pacientes COVID)

*Nota:* Elaboración propia

Finalmente, para la pregunta número 4 ¿En qué ayuda el correcto estado de una habitación? Se logró ingresar algunas habitaciones para observar su equipamiento, infraestructura y mobiliario. Estas son de carácter individual, cada una cuenta con 2 timbres de llamado (uno en el baño y otro en la habitación) los cuáles ayudan a saber cuándo un paciente requiere de pronta atención, ya que emite un sonido y prenden una luz para que el personal asistencial se pueda acercar. También cuentan con dispensadores de alcohol en gel para que toda persona que ingrese y salga de la habitación se higienice, tiene agua caliente tanto en ducha como lavaderos, servicio de TV por cable y caja fuerte para el resguardo de objetos de valor. Todo ello con el fin de que el paciente se sienta bien atendido y pueda tener una estancia más llevadera.

#### **4.2. Expectativa del paciente hospitalizado antes de su internamiento**

Las entrevistas se realizaron en el área de admisión de la clínica a los pacientes con posible orden de hospitalización, de género masculino y femenino que deben internarse debido a algún malestar y/o indicación médica, la muestra nos lleva a hacer indicar que la mayoría de “Posibles pacientes” considera que la clínica Santa Martha del Sur es la indicada para llevar a cabo su tratamiento.

Se entrevistaron a los pacientes desde 18 años hasta 52 años de edad, ellos dieron como respuesta que los servicios que les interesa más en la clínica son las especialidades de: ginecología, pediatría, neurología, neurocirugía, traumatología, dermatología y medicina ocupacional como radiología (rayos X).

De la muestra obtenida, el 90% de pacientes están conformes con la ubicación de la CSMS, mencionando que es la indicada ya que se ubica en San Juan de Miraflores y limita con Villa María del Triunfo y Villa el Salvador, la más cercana del cono Sur.

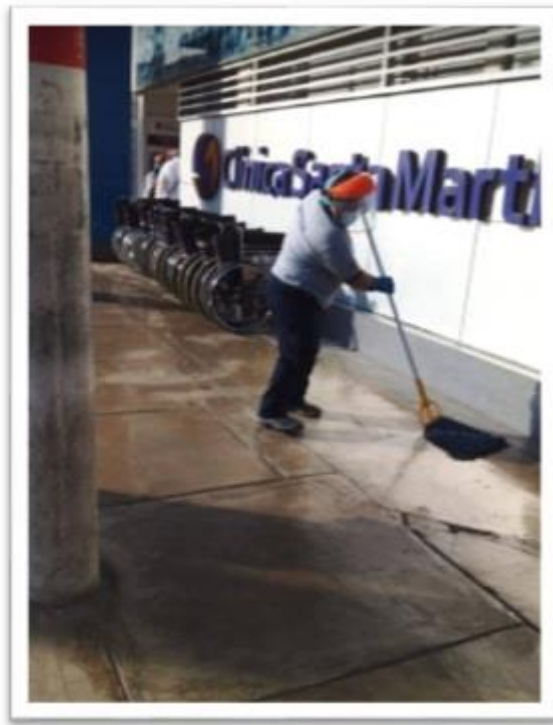
Uno de los PPH de la muestra PPH4 nos manifiesta con la siguiente respuesta *“Es la clínica más completa y cercana que tenemos en el sur”*.

Sobre el protocolo de bioseguridad contra la Covid – 19, los pacientes que entrevistamos dan como respuesta que la clínica y su personal debe contar con un

protocolo de bioseguridad y cumplir el proceso en todas las áreas para seguir protegidos contra la Covid-19.

*“Espero que cumplan con los protocolos en todo momento”, nos dice uno de ellos.*

*Figura 11. Protocolo de bioseguridad de la Clínica Santa Martha del Sur*



*Nota: Elaboración propia*

*Figura 12. Señalética de distanciamiento dentro de ascensores de la Clínica Santa Martha del Sur*



### **4.3. Experiencia del paciente hospitalizado posterior a su internamiento en la clínica Santa Martha del Sur**

Para este objetivo se realizaron las entrevistas a los pacientes dados de alta entre los meses de mayo y junio.

En cuanto a la calidad de atención de enfermeras y técnicas, los pacientes se mostraron satisfechos con la calidad de atención de las mismas, saliendo así con un promedio de 4.7, siendo esta calificación buena ya que según mostramos en nuestra ficha de observación se manejó una escala de puntuación siendo 1 (insatisfecho) y 5 (muy satisfecho).

Uno de los PH en la CSMS, nos dice *“La calidad de atención es muy buena, las señoritas son muy amables y atentas. Yo les pondría un 5”*.

En cuanto a la pregunta: Durante su visita, ¿Cómo calificaría la respuesta al timbre de llamado? la muestra que obtuvimos fue que califican la respuesta con un promedio de 4.5 siendo la calificación obtenida como buena.

Tal cual lo menciona el paciente hospitalizado de la CSMS *“A veces ni hace falta que las llame, solitas vienen para ver cómo estoy”*.

Para la aplicación de medicamentos, la muestra que se obtuvo fue un promedio de 4.7 siendo esta calificación buena ya que tal cual se mencionó anteriormente, nuestra ficha de observación cuenta con un rango de puntuación de 1 (insatisfecho) y 5 (muy satisfecho).



Así lo menciona un PH de la CSMS *“Cuando entran me indican los medicamentos que me van a aplicar y si tengo dudas, las absuelven, a veces no pregunto nada porque imagino que así debe ser, ellas conocen su trabajo”*.

Sobre la Atención del médico de piso, la muestra que se obtuvo fue de un promedio de 4.5 siendo esta calificación buena. En referencia a ello un testimonio de paciente hospitalizado de la CSMS: *“Algunas veces no lo he visto, pero me dijeron que era normal porque el sólo se acercaba en casos puntuales y ya luego todo con las enfermeras, ya si ellas veían algo raro lo llamaban. De igual manera mi médico tratante ha sido excelente”*.

Los entrevistados manifestaron estar conformes con la limpieza de las habitaciones y el estado de las instalaciones que la clínica Santa Martha del Sur ofrece durante la estadía del paciente. La muestra que se obtuvo fue con un promedio de 5 siendo esta calificación muy satisfecho.

Sobre este punto un PH de la CSMS nos menciona: *“Bueno no he tenido muchas observaciones al respecto, vienen a limpiar todos los días y la cama está bien”*.

En la subcategoría “Servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria”, se obtuvieron respuestas positivas y negativas, trece de los entrevistados dijeron estar conformes con el servicio adquirido. Por otro lado los otros pacientes indicaron que deberían mejorar los implementos de las habitaciones tales como ropa de la habitación y llamado de timbre.

Punto aparte uno de los PH nos dice *“El ventilador funciona, pero no es igual que un aire acondicionado. Es como sugerencia, sino un ventilador con más potencia”*. Lo cual nos da a entender que si bien el ventilador no es un factor relevante para la experiencia del paciente, si contribuye a lograr una mayor comodidad.

#### **4.4 Experiencia del paciente hospitalizado en el área de hotelería de la Clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19”.**

Vemos así, por todo lo expresado en párrafos anteriores que según nuestro objetivo general, la CSMS brinda actualmente seguridad y confianza a los pacientes durante este contexto, siendo así que según nuestra ficha de observación al momento del ingreso se pide de manera obligatoria que quien ingrese debe tener puesto el protector facial y dos mascarillas, luego de ello le toman la temperatura, pasan por pediluvios de desinfección, le brindan alcohol en gel y finalmente los derivan al área correspondiente. Se pudo observar que la clínica cuenta con señalética en todas sus áreas, así como dispensadores de alcohol en pasadizos y zonas comunes.

*Figura 13. Señalética ubicada en uno de los pisos de la Clínica Santa Martha del Sur*



*Fuente: Propia*

Punto a parte se observó también, que en cada habitación además de los tachos de residuos comunes, cuentan con un tacho de residuos biocontaminados, dispensador de alcohol en gel con pasos para desinfectarse las manos, instructivo de lavado de manos según la OMS y los timbres de llamado para la atención inmediata ante cualquier eventualidad. Aunado a ello el personal asistencial hace

el control de signos vitales (presión, temperatura, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria y saturación) y pide como requisito para el ingreso de un acompañante la muestra de resultados de prueba covid. La prueba covid debe ser antigénica o molecular, sólo se permite el ingreso de un acompañante y este debe mostrar una prueba con una antigüedad menor de 5 días, en casos de pacientes de larga estancia, el familiar acompañante debe realizarse la prueba según los días establecidos, para así poder permanecer en las instalaciones.

*Figura 14. Dispensador de alcohol en gel ubicado en una de las habitaciones de la Clínica Santa Martha del Sur.*



*Fuente: Propia*

#### **4.5. DISCUSIÓN**

Se presentan las discusiones de los resultados de esta investigación, cuya finalidad nos permite contrastar los resultados del estudio con diferentes fuentes de investigación sobre el tema abordado, que está centralizado en la experiencia del

paciente dentro del área de hotelería en el contexto covid, lo cual ayudará con la resolución del problema de investigación y a analizar los diferentes objetivos.

El estudio tomó como referencia diversos trabajos de investigación previos en el área de hotelería clínica, siendo estas investigaciones de origen nacional e internacional, siendo estas últimas más completas debido a cuenta con mayor experiencia del tema y en nuestro país no está muy posicionado el tema de hotelería clínica y sus estudios. Se resalta que dichas investigaciones fueron referentes en cuánto a hotelería clínica, la experiencia, calidad y satisfacción de un paciente en el área de hotelería durante la Covid 19.

En cuanto a las clínicas y centros de salud en general, hemos evidenciado que son centros de actividades básicas para la sociedad, en las cuales las personas acuden por alguna dolencia o malestar presentado, dividiéndose así los servicios en: servicios de emergencia, ambulatorios y hospitalarios. De este último punto es donde nace la hotelería hospitalaria u hotelería clínica. Para el caso de la CSMS objeto de nuestro estudio a tratar.

Estos resultados nos permiten mostrar de manera objetiva, la experiencia del paciente dentro del área de hotelería, no sólo de la CSMS, sino también del impacto del área para el sector privado de salud. Donde debido al carácter privado, los pacientes esperan una atención más personalizada. Vemos así, que la expectativa la determina el paciente desde el momento en que ingresa a las instalaciones de clínica y que esta puede ser referenciada por diversos factores como creencias, valores, necesidades y ritmos de vida. Entonces para el concepto de la expectativa según Bandura (1977) nos dice que las expectativas de resultado consisten en nuestra valoración de si una conducta concreta producirá el resultado deseado. Deduciendo así que la expectativa va de la mano con la experiencia posterior y dejándonos ver que la atención en este tipo de establecimientos va más allá del tema médico. Es así que la experiencia antes y después del internamiento, es determinada por el paciente, dicha experiencia se puede tornar en positiva o negativa según la percepción individual de los servicios prestados. Se puede apreciar entonces, que en aspectos de experiencia la CSMS tiene un promedio considerado muy bueno.

Sobre la definición de experiencia Ferrater (1979) nos dice que hay dos grandes concepciones del concepto de experiencia: La primera se refiere a la confirmación y a la posibilidad de confirmación empírica (sensible) de datos o enunciados, y la segunda al hecho de vivir algo previo a la reflexión o predicación. Para nuestra investigación aplica el segundo concepto, debido a que al ser el servicio de hotelería en su mayoría brinda una experiencia durante la estancia de los pacientes.

Soria (2018) en su trabajo de investigación concluyó en que hay ciertos factores que tienen relevancia en la satisfacción del paciente, las cuales se muestran a continuación: condiciones de limpieza y comodidad de la habitación, orientación a la necesidad de información y atención recibida por el médico, relación del personal de enfermería y las condiciones para el descanso, satisfacción ante requerimientos a enfermería y la alimentación durante la hospitalización. Siendo así que su muestra mencionó que la característica de un establecimiento de salud es que todo debe ser antiséptico e impecable con el único objetivo de reducir las infecciones intrahospitalarias y de esta manera garantizar una estancia segura y cálida, la cual es clave para la satisfacción del paciente. Dichas características parecen ser cumplidas también por la Clínica Santa Martha del Sur, ya que según nos comentó la supervisora de limpieza se basan a los estándares de JCI (Joint Commission International) para establecimientos de salud.

Haciendo referencia al contexto Covid-19 podemos notar que la hotelería en establecimientos de salud, tiene importancia, pues se encarga de monitorear que los procesos en mención se cumplan al momento de hacer un feedback con el paciente y saber su apreciación. Dicha área se encarga de verificar que las habitaciones cuenten con alcohol en gel y todo el equipamiento en general, por lo cual trabaja de la mano con las diversas áreas de su establecimiento, de esta manera comparten puntos de vista a las falencias encontradas, a fin de buscar oportunidades de mejora que hagan de la estancia del paciente una mejor experiencia.

De toda esta información sale a resaltar el hecho de que tanto la experiencia como la satisfacción son puntos clave, para poder llegar a cumplir las expectativas del paciente y familiares que se han hospitalizado. Por lo que, a una primera impresión del estudio, podemos corroborar que son válidos los factores que tienen relevancia

para el paciente, siempre y cuando el establecimiento sea de índole privado, entonces se debería ir más allá de lo planteado por este estudio a fin de realizar una construcción más real de la información basada en varios establecimientos de salud de la misma categoría.

## **5. CONCLUSIONES**

Por todo lo referido en esta investigación, podemos concluir que la experiencia del paciente con un enfoque hotelero dentro del área de hotelería en la Clínica Santa Martha del Sur ha sido por lo general positiva. Siendo así que, en los procesos observados, se pudo apreciar que en su mayoría el personal se encuentra muy involucrado con la comodidad y percepción del paciente. Resaltando en ello a las áreas de: servicios de limpieza, dietas, admisión hospitalaria, hotelería, enfermería, médicos y calidad.

En cuanto a los servicios hoteleros ofrecidos podemos concluir que la clínica Santa Martha del Sur tiene su propio protocolo de bioseguridad con respecto a la Covid – 19, esto está implementado desde el ingreso del paciente ambulatorio que después será hospitalizado. Estos protocolos también cumplen con las instalaciones y habitaciones que comprenden el área de hotelería hospitalaria. El personal está comprometido a llevar la comodidad del paciente a un nivel agregado ya que diariamente el jefe de hotelería supervisa y gestiona la estadía del paciente para que sea llevadera y mejore en su salud.

En cuanto a las expectativas de los posibles pacientes antes de ingresar a la clínica Santa Martha del Sur, la mayoría de sus usuarios se sienten conformes en cuánto a ubicación, especialidades y protocolos de bioseguridad dada la coyuntura. Siendo ello reflejado en su percepción y obteniendo así un rango de muy satisfechos. Un punto claro sobre las expectativas es que los posibles pacientes y familiares sienten la confianza de que la clínica cumplirá todos los protocolos necesarios ante esta pandemia de la Covid - 19.

Sobre la relación entre la organización de las habitaciones y el bienestar del paciente en la clínica Santa Martha del Sur, se concluye que la clínica Santa Martha

del Sur gestiona la organización y limpieza de las habitaciones tales como: limpieza de habitaciones para la recuperación del paciente hospitalizado además para la comodidad de sus familiares. A su vez los personales de enfermería están encargados de la ropa de cama, ropería hospitalaria y por ultimo brindan un kit de aseo personal a cada paciente que llegue a ser hospitalizado.

En cuanto a la experiencia que los pacientes posteriores a su hospitalización se concluye una percepción de muy satisfechos en todas las áreas del estudio. Es decir, para que la experiencia de un paciente o posible paciente sea la deseada y supere las expectativas, es necesario que los clientes internos (colaboradores) estén alineados con brindar un servicio de excelencia. Una vez el paciente perciba ello, la experiencia que tenga será favorable, lo cual le permitirá llevar su tratamiento o procedimiento de una manera más amena a la que inicialmente se presenta. Sin embargo, se pudo detectar que hay algunos puntos que mejorar como lo son el manejo de la ropa de cama, la respuesta al timbre de llamada y la implementación o renovación de ciertos equipos como aire acondicionado. También podemos mencionar que la clínica objeto de estudio lleva trabajando un protocolo para combatir la Covid – 19 siendo necesario para que el paciente se sienta seguro durante su hospitalización y también después de su alta. Por último, es necesario recalcar que si bien las áreas de enfermería, limpieza, admisión hospitalaria y dietas son los más resaltantes en cuanto a la atención. Tanto el área de hotelería como calidad, son necesarias para poder cumplir no sólo con el proceso en términos de salud, sino también de calidez y hospitalidad.

## **6. RECOMENDACIONES**

Si bien este estudio es de carácter informativo, se recomienda contrastar con otros trabajos de investigación a fines y contrastar la información mediante la mejora y uso de las entrevistas y fichas de observación realizadas.

Además, se sugiere adaptar los métodos de recolección de datos mencionados en las áreas de emergencia y atención ambulatoria. Las entrevistas podrían ser

realizadas antes de que el paciente se retire del área y de esta manera conocer cuál es la percepción de la experiencia vivida producto de la atención.

Se recomienda a la CSMS incorporar en sus políticas de trabajo, el poder manejar la experiencia al paciente como una filosofía de servicio de manera natural para el personal, para ello puede apoyarse con los jefes de área o con capacitaciones de externos. De esta manera se puede hacer prevalecer la idea de que el paciente es la base de todo.

También podría implementar un programa de fidelización a sus usuarios más concurridos, saludándolos por fechas especiales y creando eventos virtuales de integración que creen lazos con la institución. Para mejorar la experiencia en cuanto a comodidad, limpieza y estado de habitación, se recomienda crear un formato de llenado al momento del alta, firmado por los colaboradores de limpieza, mantenimiento y Técnicas de enfermería a fin de medir los tiempos de entrega y los estados de los mismos para un mejor impacto al ingreso de un nuevo paciente.

Puede proponerse un cronograma semestral de mantenimiento previa coordinación con el jefe de área, a fin de realizar el mantenimiento preventivo de la habitación en general y tener menor incidencia en los mantenimientos correctivos. De igual manera se recomienda crear un plan anual para la realización de inventarios de ropa de manera trimestral o por cambio de estación y así prevenir futuras incomodidades entorno a ellas.

Otra sugerencia podría ser la de crear actividades lúdicas para pacientes hospitalizados con ayuda de la tecnología, éstas pueden ir desde bingos, rifas, misas virtuales, celebraciones on line de fechas importantes y demás ideas a fines. Se sugiere que cada estación de enfermería tenga un check list de los pacientes hospitalizados con el detalle de sus acompañantes, mismo que debe ser actualizado en cada turno, para que puedan validar la vigencia de la prueba covid solicitada.



Se plantea brindar a los pacientes hospitalizados mascarillas para su uso dentro de las habitaciones, previa evaluación y aprobación de presupuesto.

## REFERENCIAS

- Anderson ST, Smith JS. (2018) Comprensión hospital calidad: el caso de la calidad acumulativa y equilibrada. Artículo Volumen 38, Número 3-4, Páginas 182-200.
- Asociación de Clínicas Particulares en el Perú (2017). Velamos por la salud con calidad y calidez. Recuperado de <http://acp.org.pe/entrevistas/velamos-por-lasalud-con-calidad-y-calidez>
- Aquilla, Catherine y Capelo, David (2015) “Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al hospital universitario el Río de la Ciudad de Cuenca”. Tesis de grado de la universidad de Cuenca, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21775/1/tesis.pdf>
- Bermúdez Espinosa, María (2010). La hotelería clínica: Una nueva propuesta para la gestión de calidad en los centros de salud privados de la ciudad de Cuenca. Tesis de grado de la universidad de Cuenca, Ecuador.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84 (2) , 191-215.

- Boeger, M., Maya, J., Covas, T., Henrique, M., Palomino, E., Chávez, J., Ynami, V., Loo, L., Palacios, L., Parada, R., Valencia, J., Castillo, M. y Zegarra, A. (2020). *Hotelería hospitalaria en tiempos de pandemia*. Lima, Perú. Federación Peruana de Administradores de Salud (FEPAS).
- Chicaiza Sánchez, Oscar (2018). Personnel selection policies and customer satisfaction in Ecuador public hospitals. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas* vol.37 no.1 Ciudad de la Habana.
- Feldman, Lya (2007). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Revista calidad Asistencial* Vol 22 (3),133-40.
- Ferrater Mora, José. (1993) *Diccionario de Filosofía Abreviado*. Ed. Sudamericana, Buenos Aires.
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista P. (2010) *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW - HILL.
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* 36 (4) Oct-Dec 2019 DOI: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Magri Maria A., Minatta Baima M. (2015). *Hotelería hospitalaria Adaptación de conceptos de Hotelería Hospitalaria a “Casa de Mayores”*.
- Minsa (2012) *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Perú - Lima; 2012. p.11-54

Salinas Gutiérrez, Kelly (2017). “Calidad de los servicios ambulatorios con un enfoque hotelero de la Clínica San Felipe ubicado en el distrito de Jesús María en el año 2017”. Tesis de pregrado de la Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19175>

Soria Ochoa, Magaly (2019). Factores que influyen en la satisfacción del paciente dentro de la hotelería hospitalaria de un establecimiento de salud privado en Lima Metropolitana 2017. Tesis de grado de la Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8674/1/2018\\_Soria-Ochoa.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8674/1/2018_Soria-Ochoa.pdf)

Urquiza, M. (2005). “Hotelería Hospitalaria en Maternidades”. Tesis de grado, Facultad de Turismo y Hospitalidad, Universidad Abierta Interamericana.

Vizcarra, Selena y Alberca Fabrizio(2019). La Importancia Del Servicio Y Departamento De Housekeeping En Centros Hospitalarios. Apuntes Sobre Su Definición, Características y Gestión. Revista Patrimonio y Cultura N° 13

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz De Operacionalización de Variables

Tabla 5

*Matriz de operacionalización de variables*

<b>Variable Teórica</b>	<b>Variable Intermedia</b>	<b>Variable Empírica</b>	<b>Fuente de Información/Método</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Experiencia del paciente dentro del área de la hotelería hospitalaria en la Clínica Santa Martha del Sur</b>	Servicios hospitalarios que se ofrecen al paciente	Servicios hoteleros	Datos de la empresa	<b>Ficha de observación</b>
	Desempeño de las áreas involucradas en la experiencia del paciente hospitalizado	Área de hotelería	Encuestas	<b>Guion de Encuestas</b>
				<b>Guion de Encuestas</b>
				<b>Guion de encuestas</b>

<b>Variable empírica</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Informantes claves</b>
<b>Área asistencial</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo calificaría la calidad de atención de enfermeras y técnicas?</li> <li>2. ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?</li> <li>3. ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?</li> </ol>	<b>Pacientes</b>
<b>Área de Hotelería</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo calificaría el estado de las instalaciones?</li> <li>2. ¿Cómo calificaría el estado de la cama?</li> <li>3. ¿Cómo calificaría la limpieza de la habitación?</li> <li>4. ¿Le brindaron su kit de aseo al momento de ingresar?</li> </ol>	<b>Pacientes</b>

## Anexo 2: Matriz De Categorización Apriorística de La Investigación

Objetivo general	Objetivo específico	Categoría	Subcategoría	Técnica/Instrumento
<b>Conocer la experiencia del paciente hospitalizado en el área de hotelería de la Clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19</b>	Determinar los servicios hoteleros hospitalarios que se ofrecen al paciente.	Servicios hoteleros hospitalarios	Bienvenida y orientación al paciente.	Observación/ Ficha de observación
			Seguimiento de la atención.	Observación/ Ficha de observación
			Dispensación de Kits de aseo y adicionales.	Observación/ Ficha de observación
			Revisión de la infraestructura, limpieza y estado de la habitación.	Observación/ Ficha de observación
	Identificar cuál es la expectativa del paciente hospitalizado antes de su internamiento.	Expectativa del paciente hospitalizado	Atención brindada	Entrevista/Guión de entrevista
				Entrevista/Guión de entrevista
	Identificar cuál ha sido la experiencia del paciente hospitalizado posterior a su internamiento en la clínica Santa Martha del Sur.	Experiencia del paciente hospitalizado posterior a su internamiento	Atención brindada	Entrevista/Guión de entrevista
Entrevista/Guión de entrevista				

Subcategoría	Preguntas	Informantes claves
<b>Servicios hoteleros hospitalarios</b>	1. ¿Cuáles son los procesos internos para el ingreso de un paciente hospitalario?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de Clínica</li> </ul>
	2. ¿Cómo se maneja la estancia de un paciente, para que esta sea de su agrado?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de Clínica</li> </ul>
	3. ¿Con qué fin se le entrega el kit de aseo?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de Clínica</li> </ul>
	4. ¿En qué ayuda el correcto estado de una habitación?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de Clínica</li> </ul>
<b>Expectativa del paciente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Considera que la Clínica Santa Martha del Sur es la indicada para llevar a cabo su tratamiento?</li> <li>2. ¿Qué servicio le interesa?</li> <li>3. ¿Considera que la ubicación de la Clínica sea la indicada?</li> <li>4. ¿Qué espera de la clínica con respecto al protocolo de bioseguridad contra la Covid - 19?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paciente ambulatorio</li> </ul>
<b>Experiencia del paciente al momento del alta</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo calificaría la calidad de atención de enfermeras y técnicas?</li> <li>2. Durante su visita, ¿Cómo calificaría la respuesta al timbre de llamado?</li> <li>3. ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?</li> <li>4. ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?</li> <li>5. ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?</li> <li>6. ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacientes</li> </ul>

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



## ENTREVISTA HOTELERA: Experiencia del paciente hospitalizado

**Entrevistadora: INGRID RODRIGUEZ LLERENA**

**Lugar: Clínica Santa Martha del Sur**

<b>SEXO:</b>		<b>N° DE HABITACIÓN:</b>	
<b>EDAD:</b>		<b>FECHA:</b>	

La finalidad de esta entrevista es obtener datos relevantes que nos permita conocer cuáles son las expectativas de los pacientes antes de ser hospitalizado en el área de hotelería. También, como objetivo es recoger información de la experiencia del paciente al momento del alta. Dicha investigación está dentro del contexto de la Covid - 19. Llena los espacios en blanco según corresponda su respuesta:

A continuación se le presentan 6 preguntas. Le pedimos que responda con sinceridad la opción de cada respuesta, se marcará con una X en la casilla que usted crea conveniente. Considerando la escala de 1 (insatisfecho) y 5 (satisfecho), requiero que califique usted los siguientes aspectos relacionados con su experiencia hospitalaria en el área de hotelería.

EXPERIENCIA DEL PACIENTE HOSPITALIZADO AL MOMENTO DEL ALTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN						
	SI	NO	1	2	3	4	5
1) ¿Cómo calificaría la calidad de atención de enfermeras y técnicas?							
2) Durante su visita, ¿Cómo calificaría la respuesta al timbre de llamado?							
3) ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?							
4) ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?							
5) ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?							
6) De acuerdo a su hospitalización ¿volvería a hospitalizarse en la Clínica Santa Martha del Sur?							

## ENTREVISTA HOTELERA: Experiencia del paciente hospitalizado

**Entrevistadora: JANE GREGORIO LOAYZA**

**Lugar: Clínica Santa Martha del Sur**

<b>EDAD:</b>		<b>FECHA:</b>	
<b>SEXO:</b>			
<p>La finalidad de esta entrevista es obtener datos relevantes que nos permita conocer cuáles son las expectativas de los pacientes antes de ser hospitalizado en el área de hotelería. También, como objetivo es recoger información de la experiencia del paciente al momento del alta. Dicha investigación está dentro del contexto de la Covid - 19.</p> <p>Llena los espacios en blanco según corresponda su respuesta:</p> <p>A continuación se le presentan 4 preguntas. Le pedimos que responda con sinceridad según crea usted conveniente.</p>			

EXPECTATIVA DEL PACIENTE	CRITERIOS DE VALORACIÓN		
	SI	NO	RESPUESTA
¿Considera que la Clínica Santa Martha del Sur es la indicada para llevar a cabo su tratamiento?			
¿Qué servicio le interesa?			
¿Considera que la ubicación de la Clínica sea la indicada?			
¿Qué espera de la clínica con respecto al protocolo de bioseguridad contra la Covid - 19?			



#### Anexo 4: Transcripción de las entrevistas

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 01	
Nombre del investigador/entrevistador: <i>Ingrid Rodríguez Llerena</i>	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 03/06/2021
<i>Pacientes ambulatorios</i>	Fecha de llenado de ficha: 20/06/2021
Tema: Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19	
Contextualización: <i>Entrevista presencial</i>	
Observaciones: <i>Ninguna</i>	
<p><b>Va ser breve señorita no le quiero quitar mucho tiempo es como le dije hace un momento, es sobre una investigación sobre la situación de la Covid - 19 en el tema de expectativas del paciente antes de su hospitalización y tengo entendido que Usted quiere llevar un tratamiento y hospitalizarse en la Clínica Santa Martha del Sur. Me puede decir ¿Considera que la Clínica Santa Martha del Sur es la indicada para llevar a cabo su tratamiento?</b></p> <p>Ya ok, Si considero que es la indicada para llevar mi tratamiento.</p> <p><b>Entonces continuemos con la siguiente pregunta, con respecto a la pregunta anterior puede decir ¿Qué servicio le interesa?</b></p> <p>Si claro, bueno me interesa Dermatología me ha salido acné en el rostro desde que me pongo la mascarilla.</p> <p><b>Y dígame ¿Considera que la ubicación de la Clínica sea la indicada?</b></p> <p>Bueno, en realidad no. Porque no es céntrico, yo vivo en el distrito de San Borja. Además, el lugar me parece peligroso.</p> <p><b>Interesante, ya yendo a la última parte ¿Qué espera de la clínica con respecto al protocolo de bioseguridad contra la Covid - 19?</b></p> <p>Que cuenten con todos los procesos de acuerdo a bioseguridad. Y cuando me acerque a sus instalaciones sienta la misma seguridad que tengo cuando estoy en mi casa.</p> <p><b>Claro, definitivamente en estos tiempos de pandemia es necesario contar con protocolos de bioseguridad para garantizar la salud.</b></p> <p><b>Acá culminamos la entrevista le agradezco mucho toda la información que me ha brindado</b></p>	
Duración de entrevista: <i>10 minutos</i>	

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 02

Nombre del investigador/entrevistador: *Ingrid Rodríguez Llerena*

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 04/06/2021

*Pacientes ambulatorios*

Fecha de llenado de ficha: 20/06/2021

Tema: Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19

Contextualización: *Entrevista presencial*

Observaciones: *Ninguna*

**Va ser breve señora no le quiero quitar mucho tiempo es como le dije hace un momento, es sobre una investigación sobre la situación de la Covid - 19 en el tema de expectativas del paciente antes de su hospitalización y tengo entendido que Usted quiere llevar un tratamiento y hospitalizarse en la Clínica Santa Martha del Sur. Me puede decir ¿Considera que la Clínica Santa Martha del Sur es la indicada para llevar a cabo su tratamiento?**

Si señorita, vivo cerca de la clínica.

**Entonces continuemos con la siguiente pregunta, con respecto a la pregunta anterior puede decir ¿Qué servicio le interesa?**

Me interesa medicina general.

**Y dígame ¿Considera que la ubicación de la Clínica sea la indicada?**

Sí, porque vivo cerca y es fácil de venir con mi familia.

**Interesante, ya yendo a la última parte ¿Qué espera de la clínica con respecto al protocolo de bioseguridad contra la Covid - 19?**

Sentirme segura y no contagiarme.

**Claro, definitivamente en estos tiempos de pandemia es necesario contar con protocolos de bioseguridad para garantizar la salud.**

**Acá culminamos la entrevista le agradezco mucho toda la información que me ha brindado**

Duración de entrevista: *5 minutos*

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 03

Nombre del investigador/entrevistador: *Jane Linda Gregorio Loayza*

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 04/06/2021

*Pacientes ambulatorios*

Fecha de llenado de ficha: 20/06/2021

Tema: Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19

Contextualización: *Entrevista presencial*

Observaciones: *Ninguna*

**Va ser breve señor no le quiero quitar mucho tiempo es como le dije hace un momento, es sobre una investigación sobre la situación de la Covid - 19 en el tema de expectativas del paciente antes de su hospitalización y tengo entendido que Usted quiere llevar un tratamiento y hospitalizarse en la Clínica Santa Martha del Sur. Me puede decir ¿Considera que la Clínica Santa Martha del Sur es la indicada para llevar a cabo su tratamiento?**

Si señorita.

**Entonces continuemos con la siguiente pregunta, con respecto a la pregunta anterior puede decir ¿Qué servicio le interesa?**

Me interesa Traumatología, me duelen muchas las piernas.

**Y dígame ¿Considera que la ubicación de la Clínica sea la indicada?**

Sí.

**Interesante, ya yendo a la última parte ¿Qué espera de la clínica con respecto al protocolo de bioseguridad contra la Covid - 19?**

Que el personal cumple con el protocolo.

**Claro, definitivamente en estos tiempos de pandemia es necesario contar con protocolos de bioseguridad para garantizar la salud.**

**Acá culminamos la entrevista le agradezco mucho toda la información que me ha brindado**

Duración de entrevista: *7 minutos*

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 04

Nombre del investigador/entrevistador: *Ingrid Rodríguez Llerena*

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 04/06/2021

*Pacientes ambulatorios*

Fecha de llenado de ficha: 20/06/2021

Tema: Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19

Contextualización: *Entrevista presencial*

Observaciones: *Ninguna*

**Va ser breve joven no le quiero quitar mucho tiempo es como le dije hace un momento, es sobre una investigación sobre la situación de la Covid - 19 en el tema de expectativas del paciente antes de su hospitalización y tengo entendido que Usted quiere llevar un tratamiento y hospitalizarse en la Clínica Santa Martha del Sur. Me puede decir ¿Considera que la Clínica Santa Martha del Sur es la indicada para llevar a cabo su tratamiento?**

Si claro.

**Entonces continuemos con la siguiente pregunta, con respecto a la pregunta anterior puede decir ¿Qué servicio le interesa?**

Rayos X

**Y dígame ¿Considera que la ubicación de la Clínica sea la indicada?**

Sí, para los que viven en Villa María del Triunfo, para Villa el Salvador está un poco lejos.

**Interesante, ya yendo a la última parte ¿Qué espera de la clínica con respecto al protocolo de bioseguridad contra la Covid - 19?**

Que cumplan con los protocolos en todas las áreas.

**Claro, definitivamente en estos tiempos de pandemia es necesario contar con protocolos de bioseguridad para garantizar la salud.**

**Acá culminamos la entrevista le agradezco mucho toda la información que me ha brindado**

Duración de entrevista: *7 minutos*

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 05

Nombre del investigador/entrevistador: *Ingrid Rodríguez Llerena*

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 04/06/2021

*Pacientes ambulatorios*

Fecha de llenado de ficha: 20/06/2021

Tema: Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19

Contextualización: *Entrevista presencial*

Observaciones: *Ninguna*

**Va ser breve señor no le quiero quitar mucho tiempo es como le dije hace un momento, es sobre una investigación sobre la situación de la Covid - 19 en el tema de expectativas del paciente antes de su hospitalización y tengo entendido que Usted quiere llevar un tratamiento y hospitalizarse en la Clínica Santa Martha del Sur. Me puede decir ¿Considera que la Clínica Santa Martha del Sur es la indicada para llevar a cabo su tratamiento?**

Si.

**Entonces continuemos con la siguiente pregunta, con respecto a la pregunta anterior puede decir ¿Qué servicio le interesa?**

Neurocirugía

**Y dígame ¿Considera que la ubicación de la Clínica sea la indicada?**

Si.

**Interesante, ya yendo a la última parte ¿Qué espera de la clínica con respecto al protocolo de bioseguridad contra la Covid - 19?**

Que se sigan protegiendo como hasta ahora.

**Claro, definitivamente en estos tiempos de pandemia es necesario contar con protocolos de bioseguridad para garantizar la salud. Acá culminamos la entrevista le agradezco mucho toda la información que me ha brindado**

Duración de entrevista: *7 minutos*

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 06

Nombre del investigador/entrevistador: *Ingrid Rodríguez Llerena*

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 04/06/2021

*Pacientes ambulatorios*

Fecha de llenado de ficha: 20/06/2021

Tema: Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19

Contextualización: *Entrevista presencial*

Observaciones: *Ninguna*

**Va ser breve joven no le quiero quitar mucho tiempo es como le dije hace un momento, es sobre una investigación sobre la situación de la Covid - 19 en el tema de expectativas del paciente antes de su hospitalización y tengo entendido que Usted quiere llevar un tratamiento y hospitalizarse en la Clínica Santa Martha del Sur. Me puede decir ¿Considera que la Clínica Santa Martha del Sur es la indicada para llevar a cabo su tratamiento?**

Si.

**Entonces continuemos con la siguiente pregunta, con respecto a la pregunta anterior puede decir ¿Qué servicio le interesa?**

Neurología, porque desde que me contagie de Covid me ha dejado secuelas de dolor en la cabeza. Es insoportable, vengo a la clínica para consultar con el médico.

**Y dígame ¿Considera que la ubicación de la Clínica sea la indicada?**

Sí, porque está en una zona central del distrito

**Interesante, ya yendo a la última parte ¿Qué espera de la clínica con respecto al protocolo de bioseguridad contra la Covid - 19?**

Me parece bien que antes de derivar hagan la prueba del covid a los pacientes

**Claro, definitivamente en estos tiempos de pandemia es necesario contar con protocolos de bioseguridad para garantizar la salud. Acá culminamos la entrevista le agradezco mucho toda la información que me ha brindado**

Duración de entrevista: *10 minutos*

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 07

Nombre del investigador/entrevistador: *Ingrid Rodríguez Llerena*

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 05/06/2021

*Pacientes ambulatorios*

Fecha de llenado de ficha: 20/06/2021

Tema: Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19

Contextualización: *Entrevista presencial*

Observaciones: *Ninguna*

**Va ser breve señorita no le quiero quitar mucho tiempo es como le dije hace un momento, es sobre una investigación sobre la situación de la Covid - 19 en el tema de expectativas del paciente antes de su hospitalización y tengo entendido que Usted quiere llevar un tratamiento y hospitalizarse en la Clínica Santa Martha del Sur. Me puede decir ¿Considera que la Clínica Santa Martha del Sur es la indicada para llevar a cabo su tratamiento?**  
Sí.

**Entonces continuemos con la siguiente pregunta, con respecto a la pregunta anterior puede decir ¿Qué servicio le interesa?**  
Ginecología

**Y dígame ¿Considera que la ubicación de la Clínica sea la indicada?**  
Sí

**Interesante, ya yendo a la última parte ¿Qué espera de la clínica con respecto al protocolo de bioseguridad contra la Covid - 19?**

Todo está bien, veo que siguen el protocolo correspondiente.

**Claro, definitivamente en estos tiempos de pandemia es necesario contar con protocolos de bioseguridad para garantizar la salud. Acá culminamos la entrevista le agradezco mucho toda la información que me ha brindado**

Duración de entrevista: *7 minutos*

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 08

Nombre del investigador/entrevistador: *Ingrid Rodríguez Llerena*

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 08/06/2021

*Pacientes ambulatorios*

Fecha de llenado de ficha: 20/06/2021

Tema: Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19

Contextualización: *Entrevista presencial*

Observaciones: *Ninguna*

**Va ser breve señorita no le quiero quitar mucho tiempo es como le dije hace un momento, es sobre una investigación sobre la situación de la Covid - 19 en el tema de expectativas del paciente antes de su hospitalización y tengo entendido que Usted quiere llevar un tratamiento y hospitalizarse en la Clínica Santa Martha del Sur. Me puede decir ¿Considera que la Clínica Santa Martha del Sur es la indicada para llevar a cabo su tratamiento?**  
Si.

**Entonces continuemos con la siguiente pregunta, con respecto a la pregunta anterior puede decir ¿Qué servicio le interesa?**  
Ginecología

**Y dígame ¿Considera que la ubicación de la Clínica sea la indicada?**  
Sí, es la más cercana de la red San Pablo.

**Interesante, ya yendo a la última parte ¿Qué espera de la clínica con respecto al protocolo de bioseguridad contra la Covid - 19?**

Veo que cumplen con el protocolo.

**Claro, definitivamente en estos tiempos de pandemia es necesario contar con protocolos de bioseguridad para garantizar la salud.  
Acá culminamos la entrevista le agradezco mucho toda la información que me ha brindado**

Duración de entrevista: *7 minutos*



## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 09

Nombre del investigador/entrevistador: *Ingrid Rodríguez Llerena*

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 08/06/2021

*Pacientes ambulatorios*

Fecha de llenado de ficha: 20/06/2021

Tema: Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19

Contextualización: *Entrevista presencial*

Observaciones: *Ninguna*

**Va ser breve señora no le quiero quitar mucho tiempo es como le dije hace un momento, es sobre una investigación sobre la situación de la Covid - 19 en el tema de expectativas del paciente antes de su hospitalización y tengo entendido que Usted quiere llevar un tratamiento y hospitalizarse en la Clínica Santa Martha del Sur. Me puede decir ¿Considera que la Clínica Santa Martha del Sur es la indicada para llevar a cabo su tratamiento?**  
Si.

**Entonces continuemos con la siguiente pregunta, con respecto a la pregunta anterior puede decir ¿Qué servicio le interesa?**  
Ginecología y pediatría

**Y dígame ¿Considera que la ubicación de la Clínica sea la indicada?**  
Sí, está cerca de mi trabajo

**Interesante, ya yendo a la última parte ¿Qué espera de la clínica con respecto al protocolo de bioseguridad contra la Covid - 19?**

Si siguen el protocolo

**Claro, definitivamente en estos tiempos de pandemia es necesario contar con protocolos de bioseguridad para garantizar la salud.  
Acá culminamos la entrevista le agradezco mucho toda la información que me ha brindado**

Duración de entrevista: *7 minutos*

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 01

Nombre del investigador/entrevistador: Ingrid Rodriguez Llerena

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 15/05/2021

*Paciente hospitalizado*

Fecha de llenado de ficha: 31/05/2021

Tema: *Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19*

Contextualización:

*Entrevista presencial*

Observaciones:

*Ninguna*

**Muy buen día Señora, mi nombre es Ingrid Rodriguez y me acerco un momento a su habitación para poder realizarle una entrevista sobre la clínica Santa Martha del Sur y su nivel de satisfacción en este contexto covid. Por favor, podríamos comenzar con el área asistencial, indíqueme ¿Cómo calificaría la atención de las enfermeras y técnicas?**

La calidad de atención es muy buena, las señoritas son muy amables y atentas. Yo les pondría un 5.

**Perfecto, señora ¿Cómo calificaría la respuesta de las señoritas al llamado del timbre?**

Una vez demoraron un poquito, creo que un 4.

**En referencia a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?**

Bien también, pero siempre hay cositas que mejorar, un 4 está bien

**Continuando con las preguntas para el personal asistencial, ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?**

No he tenido ningún inconveniente con el médico de piso, igualmente mi médico tratante ha sido excelente. Un 5 y si hay 10, le pongo 10.

**Pasando a otro punto ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?**

Bueno no he tenido muchas observaciones al respecto, vienen a limpiar todos los días y la me siento cómoda en la habitación.

**Qué bueno que todo haya estado en orden, por último, ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?**

Todo se encontró bien para mi.

**Con eso sería todo sobre la entrevista, muchas gracias por su tiempo y apreciaciones que han aportado bastante para poder entender su punto de vista y las necesidades para el área de hotelería y clínica en general. Espero se recupere pronto.**

Muchas gracias a usted también señorita, que tenga buen día.

Duración de entrevista: *7 minutos*

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>	
N° de registro: 02	
Nombre del investigador/entrevistador: Ingrid Rodriguez Llerena	
Nombre de la población: <i>Paciente hospitalizado</i>	Fecha de la entrevista: 17/05/2021 Fecha de llenado de ficha: 31/05/2021
Tema: <i>Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19</i>	
Contextualización: <i>Entrevista presencial</i>	
Observaciones: <i>Ninguna</i>	
<p><b>Muy buen día Señora, mi nombre es Ingrid Rodriguez y me acerco un momento a su habitación para poder realizarle una entrevista sobre la clínica Santa Martha del Sur y su nivel de satisfacción en este contexto covid. Por favor, podríamos comenzar con el área asistencial, indíqueme ¿Cómo calificaría la atención de las enfermeras y técnicas?</b></p> <p>Se merecen un 5, las chicas son un pacientes y tienen buen trato.</p> <p><b>Genial, señora ¿Cómo calificaría la respuesta de las señoritas al llamado del timbre?</b></p> <p>Ayer demoraron como 5 minutos, por eso nomás les pongo 4.</p> <p><b>En referencia a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?</b></p> <p>Cuando entran me indican los medicamentos que me van a aplicar y si tengo dudas, las absuelven, a veces no pregunto nada porque imagino que así debe ser, ellas conocen su trabajo.</p> <p><b>Continuando con las preguntas para el personal asistencial, ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?</b></p> <p>Mi médico tratante ha sido excelente.</p> <p><b>Pasando a otro punto ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?</b></p> <p>Bueno no he tenido muchas observaciones al respecto, vienen a limpiar todos los días 2 veces y la cama está cómoda.</p> <p><b>Qué bueno que todo haya estado en orden, por último, ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?</b></p> <p>Felizmente no he tenido inconvenientes t todo bien.</p> <p><b>Con eso sería todo sobre la entrevista, muchas gracias por su tiempo y apreciaciones que han aportado bastante para poder entender su punto de vista y las necesidades para el área de hotelería y clínica en general. Espero se recupere pronto. Muchas gracias a usted también señorita, que tenga buen día.</b></p>	
Duración de entrevista: 8 <i>minutos</i>	

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>	
N° de registro: 03	
Nombre del investigador/entrevistador: Ingrid Rodriguez Llerena	
Nombre de la población: <i>Paciente hospitalizado</i>	Fecha de la entrevista: 17/05/2021 Fecha de llenado de ficha: 31/05/2021
Tema: <i>Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19</i>	
Contextualización: <i>Entrevista presencial</i>	
Observaciones: <i>Ninguna</i>	
<p><b>Muy buen día señor José Alfredo mi nombre es Ingrid Rodriguez y me acerco un momento a su habitación para poder realizarle una entrevista sobre la clínica Santa Martha del Sur y su nivel de satisfacción en este contexto covid. Por favor, podríamos comenzar con el área asistencial, indíqueme ¿Cómo calificaría la atención de las enfermeras y técnicas?</b></p> <p>Algunas señoritas son muy buenas, pero otras dejan mucho que desear. Deberían hacer que todas tengan el mismo trato, aunque son unas pocas nomás felizmente. Pónganles un 3.</p> <p><b>Perfecto, Señorita ¿Cómo calificaría la respuesta de las señoritas al llamado del timbre?</b></p> <p>Se demoran un poco en acudir, pero creo que es porque están con otros pacientes. Póngales un 3.</p> <p><b>En referencia a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?</b></p> <p>Si entran seguido a monitorear, pero una vez nomás no nos explicaron lo del medicamento, 4 puntos.</p> <p><b>Continuando con las preguntas para el personal asistencial, ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?</b></p> <p>No vino a atenderme, pero me dijeron que no es necesario porque viene en casos puntuales. Por eso les pongo 3, mi médico tratante si excelente.</p> <p><b>Pasando a otro punto ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?</b></p> <p>Todo perfecto, me he sentido cómoda y la habitación</p> <p><b>Qué alegría que todo haya estado en orden, por último, ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?</b></p> <p>Que no se sienta mucho el cambio de turno del personal asistencial. Porque no todas tienen buen trato y paciencia.</p> <p><b>Con eso sería todo sobre la entrevista, muchas gracias por su tiempo y apreciaciones que han aportado bastante para poder entender su punto de vista y las necesidades para el área de hotelería y clínica en general. Espero se recupere pronto. Muchas gracias a usted también señorita, que tenga buen día.</b></p>	
Duración de entrevista: 8 <i>minutos</i>	

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>	
N° de registro: 04	
Nombre del investigador/entrevistador: Ingrid Rodriguez Llerena	
Nombre de la población: <i>Paciente hospitalizado</i>	Fecha de la entrevista: 17/05/2021 Fecha de llenado de ficha: 31/05/2021
Tema: <i>Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19</i>	
Contextualización: <i>Entrevista presencial</i>	
Observaciones: <i>Ninguna</i>	
<p><b>Muy buen día Señora, mi nombre es Ingrid Rodriguez y me acerco un momento a su habitación para poder realizarle una entrevista sobre la clínica Santa Martha del Sur y su nivel de satisfacción en este contexto covid. Por favor, podríamos comenzar con el área asistencial, me podría decir ¿Cómo calificaría la atención de las enfermeras y técnicas?</b></p> <p>La calidad de atención es muy buena, las señoritas son muy amables y atentas. Yo les pondría un 5 ¿Excelente!</p> <p><b>Que bueno que se sienta cómoda, dígame ¿Cómo calificaría la respuesta de las señoritas al llamado del timbre?</b></p> <p>Ellas solitas vienen para ver cómo estoy, son muy esmeradas en su trabajo un 5.</p> <p><b>En referencia a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?</b></p> <p>Siento que me han estado aplicando todo a sus horas, yo vine con bastante dolor y ahora ha bajado estoy más tranquila y sólo viene por momentos, 5 de puntuación.</p> <p><b>Continuando con las preguntas para el personal asistencial, ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?</b></p> <p>Han venido bastantes personas y cada una me ha estado preguntando por como me siento, eso dice mucho de ustedes y su dedicación, un 5 de todas maneras.</p> <p><b>Pasando a otro punto ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?</b></p> <p>He estado muy cómoda con todo, gracias a Dios no he tenido problema alguno. Me ha gustado mi habitación y la señora de limpieza vino como 2 veces al día. Merecen un 20.</p> <p><b>Qué bueno que todo haya estado en orden, por último, ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?</b></p> <p>Por mi parte no hay nada que mejorar, sigan así nomás. No cambien su manera de atender a los pacientes.</p> <p><b>Con eso sería todo sobre la entrevista, muchas gracias por su tiempo y apreciaciones que han aportado bastante para poder entender su punto de vista y las necesidades para el área de hotelería y clínica en general. Espero se recupere pronto. Muchas gracias a usted también señorita, que tenga buen día.</b></p>	
Duración de entrevista: 9 minutos	

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 05

Nombre del investigador/entrevistador: Ingrid Rodriguez Llerena

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 18/05/2021

*Paciente hospitalizado*

Fecha de llenado de ficha: 31/05/2021

Tema: *Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19*

Contextualización:

*Entrevista presencial*

Observaciones:

*Ninguna*

**Muy buen día señor, mi nombre es Ingrid Rodriguez y me acerco un momento a su habitación para poder realizarle una entrevista sobre la clínica Santa Martha del Sur y su nivel de satisfacción en este contexto covid. Por favor, podríamos comenzar con el área asistencial, coménteme ¿Cómo calificaría la atención de las enfermeras y técnicas?**

La atención es A1, la verdad no me esperé tanto, son muy atentas, se merecen más que 5.

**Perfecto, señor ¿Cómo calificaría la respuesta de las señoritas al llamado del timbre?**

Vienen a cada tato y sin que las llame, están al pendiente de todo.

**En referencia a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?**

Han venido a colocar en el momento oportuno y por ahí cuando he tenido dudas me han explicado en el momento.

**Continuando con las preguntas para el personal asistencial, ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?**

Muy bueno y muy paciente, todos los médicos que han ingresado son muy profesionales.

**Pasando a otro punto ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?**

Las habitaciones son muy cómodas y amplias, me han gustado y la señorita de limpieza hace muy bien su trabajo.

**Qué bueno que todo haya estado en orden, por último, ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?**

Son muy profesionales todos, la verdad estoy contento... Sigán así, voy a recomendarlos a mis amistades y familiares.

**Con eso sería todo sobre la entrevista, muchas gracias por su tiempo y apreciaciones que han aportado bastante para poder entender su punto de vista y las necesidades para el área de hotelería y clínica en general. Espero se recupere pronto.**

**Muchas gracias a usted también señorita, que tenga buen día.**

Duración de entrevista: 8 *minutos*

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 06

Nombre del investigador/entrevistador: Ingrid Rodriguez Llerena

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 18/05/2021

*Paciente hospitalizado*

Fecha de llenado de ficha: 31/05/2021

Tema: *Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19*

Contextualización:

*Entrevista presencial*

Observaciones:

*Ninguna*

**Muy buen día señor, mi nombre es Ingrid Rodriguez y me acerco un momento a su habitación para poder realizarle una entrevista sobre la clínica Santa Martha del Sur y su nivel de satisfacción en este contexto covid. Por favor, podríamos comenzar con el área asistencial, indíqueme ¿Cómo calificaría la atención de las enfermeras y técnicas?**

Tienen buena atención y son atentas, póngales un 5 señorita.

**Perfecto, señor ¿Cómo calificaría la respuesta de las señoritas al llamado del timbre?**

A veces vienen ahí mismo y otras demoran un poquito. Se sienten los cambios de turno. Colóqueles un 3 pues.

**En referencia a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?**

Si han respetado los horarios de las medicinas. Un 5 en ese punto.

**Continuando con las preguntas para el personal asistencial, ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?**

Le pongo un 4, porque a veces demoran un poquito y yo quiero que me atiendan rapidíto.

**Pasando a otro punto ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?**

Eso si todo bien 5, se han acercado a preguntar si faltaba algo y ahí mismo nos ayudaron. La limpieza todo bien también.

**Qué bueno que todo haya estado en orden, por último, ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?**

Que no demoren tanto al llamado del timbre hubo una vez que demoraron cerca de 20 minutos creo.

**Con eso sería todo sobre la entrevista, muchas gracias por su tiempo y apreciaciones que han aportado bastante para poder entender su punto de vista y las necesidades para el área de hotelería y clínica en general. Espero se recupere pronto.**

**Muchas gracias a usted también señorita, que tenga buen día.**

Duración de entrevista: 8 *minutos*

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 07

Nombre del investigador/entrevistador: Ingrid Rodriguez Llerena

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 20/05/2021

*Paciente hospitalizado*

Fecha de llenado de ficha: 31/05/2021

Tema: *Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19*

Contextualización:

*Entrevista presencial*

Observaciones:

*Ninguna*

**Muy buen día señora mi nombre es Ingrid Rodriguez y me acerco un momento a su habitación para poder realizarle una entrevista sobre la clínica Santa Martha del Sur y su nivel de satisfacción en este contexto covid. Por favor, podríamos comenzar con el área asistencial, indíqueme ¿Cómo calificaría la atención de las enfermeras y técnicas?**

Todo muy bien con las señoritas, 5.

**Perfecto, señora, dígame¿Cómo calificaría la respuesta de las señoritas al llamado del timbre?**

Vienen a cada rato, un 5 para ellas bien pacientes conmigo.

**En referencia a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?**

Lo máximo, un 5. Todo muy claro y detallado, ni para preguntar porque se han sabido explicar.

**Continuando con las preguntas para el personal asistencial, ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?**

Todos los médicos que han entrado se nota que tienen experiencia y sobre todo trato.

**Pasando a otro punto ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?**

Ha estado tranquilo dentro de todo, vienen a limpiar todos los días, uhhh póngales 5.

**Qué bueno que todo haya estado en orden, por último, ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?**

El colchón debe ser más acolchado y la temperatura del agua más caliente. Yo sentí el agua tibia, casi fría

**Con eso sería todo sobre la entrevista, muchas gracias por su tiempo y apreciaciones que han aportado bastante para poder entender su punto de vista y las necesidades para el área de hotelería y clínica en general. Espero se recupere pronto.**

**Muchas gracias a usted también señorita, que tenga buen día.**

Duración de entrevista: 8 *minutos*



## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 08

Nombre del investigador/entrevistador: Ingrid Rodriguez Llerena

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 20/05/2021

*Paciente hospitalizado*

Fecha de llenado de ficha: 31/05/2021

Tema: *Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19*

Contextualización:

*Entrevista presencial*

Observaciones:

*Ninguna*

**Muy buen día señor José Alfredo mi nombre es Ingrid Rodriguez y me acerco un momento a su habitación para poder realizarle una entrevista sobre la clínica Santa Martha del Sur y su nivel de satisfacción en este contexto covid. Por favor, podríamos comenzar con el área asistencial, indíqueme ¿Cómo calificaría la atención de las enfermeras y técnicas?**

Son atentas y pacientes, pero no son todas. Una por ahí que le falta mejorar, por ese detalle un 4.

**Perfecto, señor dígame ¿Cómo calificaría la respuesta de las señoritas al llamado del timbre?**

Eso si muy bien, se preocupan por como está uno, 5 se merecen.

**En referencia a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?**

Si aplican todo al momento, creo que un 5, además cuando me pusieron la aguja ni sentí.

**Continuando con las preguntas para el personal asistencial, ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?**

El médico de piso vino. Pero me dijeron que el médico tratante iba a venir de 8:00 am a 12:00pm y vino a las 4:00pm. Un 1 les pondré.

**Pasando a otro punto ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?**

Eso sí 5 nomás.

**Qué bueno que todo haya estado en orden, por último, ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?**

Desde el día que ingresamos no nos cambian la ropa de cama. Solicitamos papel ayer por la tarde y nos lo trajeron hoy por la mañana. Eso nomás.

**Con eso sería todo sobre la entrevista, muchas gracias por su tiempo y apreciaciones que han aportado bastante para poder entender su punto de vista y las necesidades para el área de hotelería y clínica en general. Espero se recupere pronto. Muchas gracias a usted también señorita, que tenga buen día.**

Duración de entrevista: 8 *minutos*

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 09

Nombre del investigador/entrevistador: Ingrid Rodriguez Llerena

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 21/05/2021

*Paciente hospitalizado*

Fecha de llenado de ficha: 31/05/2021

Tema: *Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19*

Contextualización:

*Entrevista presencial*

Observaciones:

*Ninguna*

**Muy buen día señor mi nombre es Ingrid Rodriguez y me acerco un momento a su habitación para poder realizarle una entrevista sobre la clínica Santa Martha del Sur y su nivel de satisfacción en este contexto covid. Por favor, podríamos comenzar con el área asistencial, indíqueme ¿Cómo calificaría la atención de las enfermeras y técnicas?**

Todo bien 5, para ellas.

**Perfecto, señor ¿Cómo calificaría la respuesta de las señoritas al llamado del timbre?**

También todo bien, 5.

**En referencia a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?**

Si han estado viniendo constantemente, 5.

**Continuando con las preguntas para el personal asistencial, ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?**

Muy buena, 5 han venido.

**Pasando a otro punto ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?**

Bueno no he tenido observaciones al respecto, 5.

**Qué bueno que todo haya estado en orden, por último, ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?**

Nada, todo ha estado muy bien.

**Con eso sería todo sobre la entrevista, muchas gracias por su tiempo y apreciaciones que han aportado bastante para poder entender su punto de vista y las necesidades para el área de hotelería y clínica en general. Espero se recupere pronto.**

**Muchas gracias a usted también señorita, que tenga buen día.**

Duración de la entrevista: 8 *minutos*

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 12

Nombre del investigador/entrevistador: Ingrid Rodriguez Llerena

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 26/05/2021

*Paciente hospitalizado*

Fecha de llenado de ficha: 31/05/2021

Tema: *Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19*

Contextualización:

*Entrevista presencial*

Observaciones:

*Ninguna*

**Muy buen día señor, mi nombre es Ingrid Rodriguez y me acerco un momento a su habitación para poder realizarle una entrevista sobre la clínica Santa Martha del Sur y su nivel de satisfacción en este contexto covid. Por favor, podríamos comenzar con el área asistencial, indíqueme ¿Cómo calificaría la atención de las enfermeras y técnicas?**

Yo creo que un 5 está bien por su calidad de atención.

**Genial, señor, ¿Cómo calificaría la respuesta de las señoritas al llamado del timbre?**

Vienen por cuenta propia y eso es bueno, en serio. Un 5.

**En referencia a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?**

Demoraron un poquito en traer las medicinas, no sé si farmacia o por enfermería. Un 3 nomás.

**Continuando con las preguntas para el personal asistencial, ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?**

Normal, si vino felizmente. Para el un 5 y si hay más puntaje también póngale.

**Pasando a otro punto ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?**

Todo dentro de lo normal, he sentido comodidad y creo que eso es lo importante junto con la limpieza. Así que 5.

**Qué bueno que todo haya estado en orden, por último, ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?**

No tengo nada que adicionar al respecto.

**Con eso sería todo sobre la entrevista, muchas gracias por su tiempo y apreciaciones que han aportado bastante para poder entender su punto de vista y las necesidades para el área de hotelería y clínica en general. Espero se recupere pronto.**

**Muchas gracias a usted también señorita, que tenga buen día.**

Duración: 8 *minutos*

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 10

Nombre del investigador/entrevistador: Ingrid Rodriguez Llerena

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 22/05/2021

*Paciente hospitalizado*

Fecha de llenado de ficha: 31/05/2021

Tema: *Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19*

Contextualización:

*Entrevista presencial*

Observaciones:

*Ninguna*

**Muy buen día señorita mi nombre es Ingrid Rodriguez y me acerco un momento a su habitación para poder realizarle una entrevista sobre la clínica Santa Martha del Sur y su nivel de satisfacción en este contexto covid. Por favor, podríamos comenzar con el área asistencial, indíqueme ¿Cómo calificaría la atención de las enfermeras y técnicas?**

Todo bien con ellas, 5 se merecen.

**Perfecto, señorita ¿Cómo calificaría la respuesta de las señoritas al llamado del timbre?**

Vienen cuando es necesario. Yo no llamo mucho, porque no estoy tan mal felizmente.

**En referencia a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?**

5 muy puntuales, además felizmente no se ha necesitado de mucha medicina, lo mío no es tan grave felizmente.

**Continuando con las preguntas para el personal asistencial, ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?**

Amerita un 5 señorita, ha sido súper profesionales.

**Pasando a otro punto ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?**

Son bonitas y confortables, las señoras de limpieza también son amables.

**Qué bueno que todo haya estado en orden, por último, ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?**

La verdad no se me ocurre nada, creo que todo ha cumplido con mis expectativas.

**Con eso sería todo sobre la entrevista, muchas gracias por su tiempo y apreciaciones que han aportado bastante para poder entender su punto de vista y las necesidades para el área de hotelería y clínica en general. Espero se recupere pronto.**

**Muchas gracias a usted también señorita, que tenga buen día.**

Duración de entrevista: 8 *minutos*

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 13

Nombre del investigador/entrevistador: Ingrid Rodriguez Llerena

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 26/05/2021

*Paciente hospitalizado*

Fecha de llenado de ficha: 31/05/2021

Tema: *Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19*

Contextualización:

*Entrevista presencial*

Observaciones:

*Ninguna*

**Muy buen día señor señora mi nombre es Ingrid Rodriguez y me acerco un momento a su habitación para poder realizarle una entrevista sobre la clínica Santa Martha del Sur y su nivel de satisfacción en este contexto covid. Por favor, podríamos comenzar con el área asistencial, indíqueme ¿Cómo calificaría la atención de las enfermeras y técnicas?**

La calidad de atención es muy buena, las señoritas son muy amables y atentas. Se vé qque capacitan al personal un 5.

**Perfecto, señora ¿Cómo calificaría la respuesta de las señoritas al llamado del timbre?**

Todo muy bien con ellas, un 5 se merecen.

**En referencia a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?**

También ha estado dentro de lo normal, felizmente nada malo 5.

**Continuando con las preguntas para el personal asistencial, ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?**

Al doctor un 5 pues, son muy buenos.

**Pasando a otro punto ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?**

En orden y limpias felizmente 5 hay que ponerle.

**Qué bueno que todo haya estado en orden, por último, ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?**

El ventilador funciona, pero no es igual que un aire acondicionado. Es como sugerencia, sino un ventilador con más potencia.

**Con eso sería todo sobre la entrevista, muchas gracias por su tiempo y apreciaciones que han aportado bastante para poder entender su punto de vista y las necesidades para el área de hotelería y clínica en general. Espero se recupere pronto.**

Muchas gracias a usted también señorita, que tenga buen día.

Duración de la entrevista: 8 *minutos*

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 14

Nombre del investigador/entrevistador: Ingrid Rodriguez Llerena

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 27/05/2021

*Paciente hospitalizado*

Fecha de llenado de ficha: 31/05/2021

Tema: *Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19*

Contextualización:

*Entrevista presencial*

Observaciones:

*Ninguna*

**Muy buen día señor mi nombre es Ingrid Rodriguez y me acerco un momento a su habitación para poder realizarle una entrevista sobre la clínica Santa Martha del Sur y su nivel de satisfacción en este contexto covid. Por favor, podríamos comenzar con el área asistencial, indíqueme ¿Cómo calificaría la atención de las enfermeras y técnicas?**

Señorita, póngale 5 a todo, estoy muy contento.

**Perfecto, señor ¿Cómo calificaría la respuesta de las señoritas al llamado del timbre?**

Cinco también.

**En referencia a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?**

Cinco pues, nadie los supera.

**Continuando con las preguntas para el personal asistencial, ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?**

Ha venido y ha explicado, cinco también para él.

**Pasando a otro punto ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?**

Cómodas, ya ni me quiero ir a mi casa... póngales 5.

**Qué bueno que todo haya estado en orden, por último, ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?**

Todo muy bien, nada que reprochar.

**Con eso sería todo sobre la entrevista, muchas gracias por su tiempo y apreciaciones que han aportado bastante para poder entender su punto de vista y las necesidades para el área de hotelería y clínica en general. Espero se recupere pronto.**

De nada señorita, que tenga buen día.

Duración de entrevista: 8 *minutos*

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 15

Nombre del investigador/entrevistador: Ingrid Rodriguez Llerena

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 31/05/2021

*Paciente hospitalizado*

Fecha de llenado de ficha: 31/05/2021

Tema: *Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19*

Contextualización:

*Entrevista presencial*

Observaciones:

*Ninguna*

**Muy buen día señorita mi nombre es Ingrid Rodriguez y me acerco un momento a su habitación para poder realizarle una entrevista sobre la clínica Santa Martha del Sur y su nivel de satisfacción en este contexto covid. Por favor, podríamos comenzar con el área asistencial, indíqueme ¿Cómo calificaría la atención de las enfermeras y técnicas?**

Cinco para las chicas, excelente trato.

**Perfecto, señorita ¿Cómo calificaría la respuesta de las señoritas al llamado del timbre?**

Muy bien, excelente 5 puntos.

**En referencia a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?**

En todo momento se han acercado y explicado.

**Continuando con las preguntas para el personal asistencial, ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?**

Bien también, yo creo que todos se merecen 5.

**Pasando a otro punto ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?**

Bueno no he tenido muchas observaciones al respecto, vienen a limpiar todos los días y la cama está bien.

**Qué bueno que todo haya estado en orden, por último, ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?**

Deberían dar colcha para el acompañante, también un cojín.

**Con eso sería todo sobre la entrevista, muchas gracias por su tiempo y apreciaciones que han aportado bastante para poder entender su punto de vista y las necesidades para el área de hotelería y clínica en general. Espero se recupere pronto.**

Muchas gracias a usted también señorita, que tenga buen día.

Duración de la entrevista: 8 minutos

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nº de registro: 16

Nombre del investigador/entrevistador: Ingrid Rodriguez Llerena

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 31/05/2021

*Paciente hospitalizado*

Fecha de llenado de ficha: 31/05/2021

Tema: *Experiencia del paciente dentro del área de hotelería de la clínica Santa Martha del Sur en el contexto de la COVID -19*

Contextualización:

*Entrevista presencial*

Observaciones:

*Ninguna*

**Muy buen día señor mi nombre es Ingrid Rodriguez y me acerco un momento a su habitación para poder realizarle una entrevista sobre la clínica Santa Martha del Sur y su nivel de satisfacción en este contexto covid. Por favor, podríamos comenzar con el área asistencial, indíqueme ¿Cómo calificaría la atención de las enfermeras y técnicas?**

La calidad de atención es muy buena, las señoritas son muy amables y atentas. Yo les pondría un 5 porque se han esforzado.

**Perfecto, señor ¿Cómo calificaría la respuesta de las señoritas al llamado del timbre?**

Algunos turnos son atentos y otros no. Yo creo que amerita un 3.

**En referencia a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?**

Cuando entran me indican los medicamentos que me van a aplicar y los procedimientos también, además si tengo dudas, las absuelven.

**Continuando con las preguntas para el personal asistencial, ¿Cómo calificaría la atención del médico de piso?**

Han venido varios doctores y muy amables De igual manera mi médico tratante ha sido excelente.

**Pasando a otro punto ¿Cómo calificaría el estado y limpieza de las habitaciones?**

Muy bien también, la verdad no me lo esperé 5.

**Qué bueno que todo haya estado en orden, por último, ¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?**

Por ahí puede ser que tengan wi-fi ya que uno para en la habitación y a veces se aburre.

**Con eso sería todo sobre la entrevista, muchas gracias por su tiempo y apreciaciones que han aportado bastante para poder entender su punto de vista y las necesidades para el área de hotelería y clínica en general. Espero se recupere pronto.**

Muchas gracias a usted también señorita, que tenga buen día.

*8 minutos*



## Anexo 5: Consentimientos informados

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – UCV Ate

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

La presente investigación es conducida por **APELLIDOS Y NOMBRES** de la Universidad César Vallejo, sede Ate de Lima. La meta de este estudio es **OBJETIVO DE LA TESIS**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá participar en la entrevista por ser informante clave al estudio. La actividad será grabada, si usted lo permite, así el investigador podrá transcribir las ideas que usted haya expresado.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, la actividad desarrollada por usted será confidenciales, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo, Miguel Ramos Peña doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta (de ser el caso que se haya proporcionado información escrita sobre la investigación). He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo doy consentimiento a la información brindada en la entrevista y sea usado solo para el fin que requiera el estudio.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con **APELLIDOS Y NOMBRES** al correo (o al teléfono) **CORREO ELECTRONICO Y TELEFONO CELULAR**.

Miguel Ramos Peña  
Nombre completo del (de la) participante

[Firma]  
Firma

03/06/2021  
Fecha

Ingrid Lilibeth Rodríguez Cerezo  
Nombre del Investigador responsable

[Firma]  
Firma

03/06/2021  
Fecha

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES**

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

La presente investigación es conducida por **APELLIDOS Y NOMBRES** de la Universidad César Vallejo, sede Ate de Lima. La meta de este estudio es **OBJETIVO DE LA TESIS**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá participar en la entrevista por ser informante clave al estudio. La actividad será grabada, si usted lo permite, así el investigador podrá transcribir las ideas que usted haya expresado.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, la actividad desarrollada por usted será confidenciales, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo, Maria Isabel Mendoza Gallanaupa doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta (de ser el caso que se haya proporcionado información escrita sobre la investigación). He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo doy consentimiento a la información brindada en la entrevista y sea usado solo para el fin que requiera el estudio.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con APELLIDOS Y NOMBRES al correo (o al teléfono) CORREO ELECTRONICO Y TELEFONO CELULAR.

<u>Maria Isabel Mendoza Gallanaupa</u>	<u>[Firma]</u>	<u>04/06/2021</u>
Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
<u>Ingrid Libeth Rodriguez Llerena</u>	<u>[Firma]</u>	<u>04/06/2021</u>
Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES**

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

La presente investigación es conducida por **APELLIDOS Y NOMBRES** de la Universidad César Vallejo, sede Ate de Lima. La meta de este estudio es **OBJETIVO DE LA TESIS**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá participar en la entrevista por ser informante clave al estudio. La actividad será grabada, si usted lo permite, así el investigador podrá transcribir las ideas que usted haya expresado.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, la actividad desarrollada por usted será confidenciales, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación, ello solo será posible si es que usted da su consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.


Yo, Suzbeida Alvarado Ayala doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.


He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta (de ser el caso que se haya proporcionado información escrita sobre la investigación). He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo doy consentimiento a la información brindada en la entrevista y sea usado solo para el fin que requiera el estudio.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con APELLIDOS Y NOMBRES al correo (o al teléfono) CORREO ELECTRONICO Y TELEFONO CELULAR.

Suzbeida Alvarado Ayala  5-6-21  
Nombre completo del (de la) participante Firma Fecha

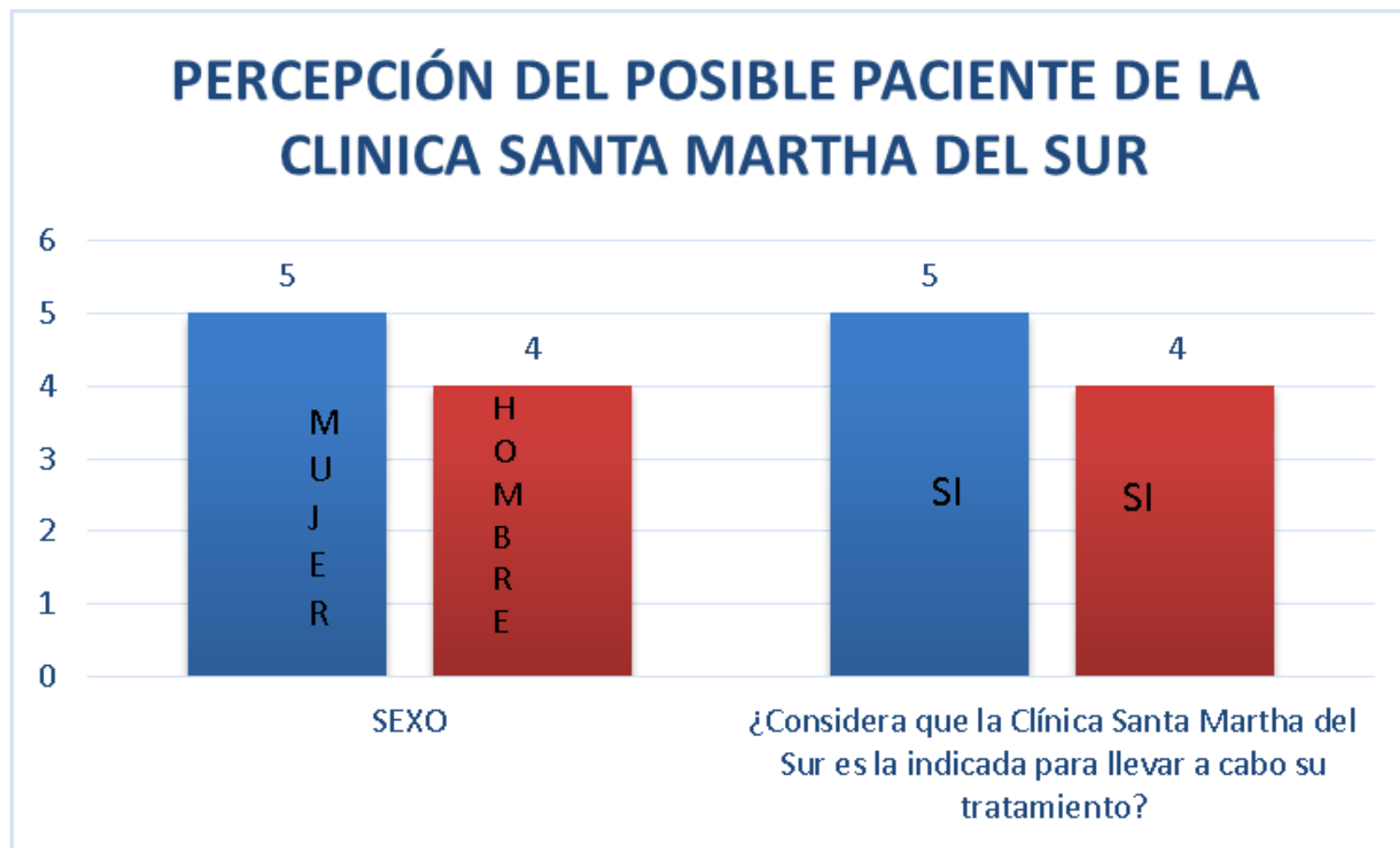
Ingrid Lilibeth Rodriguez Llerena  05/06/2021  
Nombre del Investigador responsable Firma Fecha

## Anexo 6

**Tabla de recolección de datos en formato Excel sobre Expectativa del paciente**

Marca temporal	FECHA	SEXO	EDAD	¿Considera que la Clínica Santa Martha del Sur es la indicada para llevar a cabo su tratamiento?	¿Qué servicio le interesa?	¿Considera que la ubicación de la Clínica sea la indicada?	¿Qué espera de la clínica con respecto al protocolo de bioseguridad contra la Covid - 19?
03/06/2021 12:46	03/06/2021	Mujer	18	SI	Dermatología	No, porque no es céntrico	Que cuenten con todos los procesos de acuerdo a bioseguridad.
04/06/2021 11:26	04/06/2021	Mujer	52	SI	Medicina General	Si	Sentirme segura y no contagiarme.
04/06/2021 11:49	04/06/2021	Hombre	39	SI	Traumatología	Si	El personal cumple con el protocolo.
04/06/2021 11:57	04/06/2021	Hombre	25	SI	Rayos X	Sí, para los que viven en VMT, para VES está un poco lejos	Cumplen con los protocolos en todas las áreas.
04/06/2021 12:03	04/06/2021	Hombre	41	SI	Neurocirugía	Si	Que se sigan protegiendo como hasta ahora.
04/06/2021 16:30	04/06/2021	Hombre	29	SI	Neurología	Sí, porque está en una zona central del distrito	Me parece bien que antes de derivar hagan la prueba del COVID a los pacientes.
05/06/2021 11:08	05/06/2021	Mujer	26	SI	Ginecología	Si	Todo está bien, veo que siguen el protocolo correspondiente.
08/06/2021 16:36	08/06/2021	Mujer	22	SI	Ginecología	Sí, es la más cercana de la red San Pablo.	Cumplen con el protocolo.
08/06/2021 16:46	08/06/2021	Mujer	33	SI	Ginecología y pediatría	Si	Si siguen el protocolo.

Anexo 7: Grafico representando la respuesta positiva del paciente hospitalario con respecto a llevar el tratamiento



**Anexo 8: Tabla de recolección de datos en formato Excel sobre la Experiencia del paciente hospitalizado**

Marca temporal	SEXO	N° de habitación	¿Cómo calificaría la calidad de atención de enfermeras y técnicas?	Durante su visita, ¿Cómo calificaría la respuesta al timbre de llamado?	¿Cómo calificaría la aplicación de medicamentos?	¿Cómo calificaría a la atención del médico de piso?	Percepción del paciente [Limpieza de la habitación]	¿Qué mejoraría del servicio adquirido en el área de hotelería hospitalaria?
5/15/2021 13:01:29	F	510	5	4	4	5	5	Todo bien
5/17/2021 10:32:49	F	701	5	4	5	5	5	Todo bien
5/17/2021 10:45:26	F	504	3	3	4	3	5	Se siente el cambio de turno en el personal asistencial, porque no todas tienen buen trato y paciencia.
5/17/2021 10:57:11	F	512	5	5	5	5	5	Todo bien
5/18/2021 16:41:51	M	707	5	5	5	5	5	Todo bien

5/18/2021 16:47:37	M	706	5	3	5	4	5	Cuando toco el timbre se demoran hasta 20 minutos, es casi seguido. Curso que paran ocupadas.
5/20/2021 10:19:05	F	510	5	5	5	5	5	El colchón de la cama debe ser más acolchado. La temperatura de la ducha estaba tibia casi fría.
5/20/2021 18:12:26	M	803	4	5	5	1	5	Desde el día que ingresamos no nos cambian la barra, ni la ropa de cama. Solicitamos papel ayer y recién nos lo alcanzaron hoy en la mañana. Me dijeron que el médico tratante iba a venir de 8am a 12 para ver a mi esposo y llego a las 4:00pm
5/21/2021 12:30:06	M	506	5	5	5	5	5	Todo bien
5/22/2021 9:54:38	F	702	5	5	5	5	5	Todo bien

5/22/2021 10:16:20	F	506	5	5	5	5	5	El día de antes de ayer ni mi bebé ni yo recibimos cena.
5/26/2021 10:07:29	M	702	5	5	3	5	5	Todo bien
5/26/2021 10:50:41	F	503	5	5	5	5	5	El ventilador funciona, pero no es igual que un aire acondicionado. Es como sugerencia, sino un ventilador con más potencia.
5/27/2021 11:50:24	M	701	5	5	5	5	5	Todo bien
5/31/2021 10:55:31	F	506	5	5	5	5	5	Deberían dar colcha para el acompañante, también un cojín
6/1/2021 12:08:09	M	705	5	3	5	5	5	En el kit de aseo sólo nos dieron la bolsa con las pantuflas.
<b>PROMEDIO</b>			<b>4.8125</b>	<b>4.50</b>	<b>4.75</b>	<b>4.5625</b>	<b>5</b>	



## Anexo 9: Validación de Expertos

### Anexo 9.1: Validación de Mg. Zevallos Gallardo Verónica



#### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 19 de mayo de 2021.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica.

DNI: 41726975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										x		
2										x		
3										x		
4										x		
5										x		
6										x		
7										x		
8										x		

Promedio de valoración: 94%



Mg. Verónica Zevallos Gallardo,  
Coordinadora E.P. Administración en Turismo y Hotelería  
Lima, Perú

## Anexo 9.2: Validación de Mg. Huamani Paliza Frank David



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 20 de mayo de 2021

Apellido y nombres del experto: Frank David Huamani Paliza

DNI: 41523590

Teléfono: 999418209

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									x			Corregir lo indicado
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?									x			
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?									x			
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									x			
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									x			
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									x			
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									x			
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?									x			

Promedio de valoración: 80%

  
 FIRMA DEL EXPERTO

## Anexo 9.3: Validación de Mg. Bazalar Paz, Miguel Angel



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 22 mayo de 2021

Apellido y nombres del experto: **Bazalar Paz, Miguel Angel**

DNI: **25793885** Teléfono: **989193334**

Título/grados: **Doctor**

Cargo e institución en que labora: **Docente – Universidad Cesar Vallejo**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											X	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									X			
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?									X			

Promedio de valoración: 91.25%

FIRMA DEL EXPERTO

## Anexo 11: Carta de la UCV dirigida a la CSMS



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Ate, 20 de Mayo del 2021

CARTA N°032-2021-UCV-VA-P02-F05L01/CCP-E.P.ATH

CLINICA SANTA MARTHA DEL SUR S.A.C

Señor: Miguel Ángel Ramos Peña  
Gerente Administrativo

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que los siguientes estudiantes pertenecen a la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo – Ate, los siguientes estudiantes estarán realizando recopilación de información en su representada, información que les ayudará en la redacción del informe final de Trabajo de Tesis titulado: **"EXPERIENCIA DEL PACIENTE DENTRO DEL AREA DE HOTELERIA DE LA CLINICA SANTA MARTHA DEL SUR EN EL CONTEXTO DE LA COVID -19 LIMA 2021"**.

Nombres y Apellidos

Código de Alumno

Jane Linda Gregorio Loayza  
Rodriguez Llerena Ingrid Lilibeth

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Crystal Massiel del Carmen Reyna Quispe  
Coordinadora de la Escuela Profesional de  
Administración en Turismo y Hotelería  
UCV ATE LIMA

CAMPUS ATE LIMA  
RUC: 20164113532  
Carretera Central K.m 8.2  
ATE VITARTE  
T. +51(1)2024342 Anx. 8718

Clinica Santa Martha del Sur  
MIGUEL RAMOS PEÑA  
GERENTE ADMINISTRATIVO

## Anexo 12: Turnitin



### Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Ingrid Y Jane Rodriguez Y Gregorio  
Assignment title: Ultima revision  
Submission title: HOSPITAL  
File name: Rodriguez\_y\_Gregorio.docx  
File size: 1.83M  
Page count: 36  
Word count: 10,274  
Character count: 55,000  
Submission date: 25-Jun-2021 10:05PM (UTC-0500)  
Submission ID: 1612282044

