

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



**“PROYECTO DE GESTIÓN: PROPUESTA DE
HOTELERÍA HOSPITALARIA Y EL IMPACTO EN LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN
EL SERVICIO DE CIRUGÍA ESPECIALIDADES DEL
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN EN
SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA: MONICA YANET RIOS TORRES

**ASESORA: DRA. LUZVELIA GUADALUPE
ALVAREZ ORTEGA**

HÚANUCO – PERÚ

2017

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino. Los amo con mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios. Por permitirme llegar a este momento tan especial en mí vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarte cada día más.

Expreso mi profundo reconocimiento a las personas que hicieron posible esta investigación, en calidades de asesora, informantes, entrevistadas. Todos y cada uno de ellos dedicaron su tiempo contribuyendo a la realización de la presente investigación.

Mí sincero agradecimiento:

- Al equipo de enfermeros del servicio de Cirugía del Hospital María Auxiliadora, quienes me brindaron su apoyo incondicional para la elaboración de la presente investigación.
- Así mismo a la Dra. Luzvelia Guadalupe Alvarez Ortega, por sus aportes, experiencia científica y críticas constructivas en la realización del presente trabajo.
- A todas y cada una de las personas que directa o indirectamente colaboraron con el desarrollo y culminación de la presente investigación

RESUMEN

La importancia que tiene la Hotelería Hospitalaria dentro de un centro de salud y entendiendo a ésta como una actividad empresarial de servicios, prestada por personas y que tiene como fin a otras personas, velando por su bienestar y confort, la Hotelería Hospitalaria cumple las mismas funciones dentro de una organización de salud abarcando áreas que van a depender del tipo de institución. Objetivo: Determinar la relación que existe entre “Proyecto de gestión: hotelería hospitalario y el impacto en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015”. Método: El tipo de investigación no experimental, cuantitativa correlacional de corte transversal, cuya muestra fue probabilística de 80 pacientes adultos. Resultados: De la encuesta aplicada se tiene que el 76.25% (61) considera que es bueno la propuesta de hotelería hospitalaria en el servicio de cirugía especialidades; el 23.75% (19) considera que es Malo la propuesta de hotelería hospitalaria y que la satisfacción es bajo del paciente en un 87.5% (70) mientras que el 12.5% (10) tiene un nivel alto de satisfacción del paciente en el servicio de cirugía especialidades tiene un nivel bajo. Conclusión: Se determinó que entre Hotelería hospitalaria y el impacto en la satisfacción del paciente hospitalizado, existe una relación moderada directa y significativa al obtener un valor de 0.500; es decir a mayor Hotelería hospitalaria mejor es el impacto en la satisfacción del paciente hospitalizado. Así mismo comprobamos que existe una relación de 50.0% entre ambas variables. Al obtener un valor de significancia de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando que Hotelería hospitalaria si se relaciona con el impacto en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015”.

Palabra clave: Hotelería Hospitalaria, paciente y servicio

ABSTRACT

The importance of Hospital Hospitality inside of a medical center and the understanding, it's a service business activity, provided by people and whose purpose is for other people, ensuring their well-being and comfort, Hospital Hospitality have the same functions within a health organization covering areas that will depend on the type of institution. Objective: To determine the relationship that management project exists between hospital hospitality and the impact on the satisfaction of the hospitalized patient in the specialty surgery service of the María Auxiliadora Hospital – 2015. Method: The type of non-experimental, quantitative correlational cross-sectional research, whose sample was probabilistic of 80 adult patients. Results: From the applied survey, 76.25% (61) consider that the hospital hotel proposal in the speciality surgery service is good; 23.75% (19) consider that the hospital hotel proposal is Bad and that patient satisfaction is low in 87.5% (70) while 12.5% (10) have a high level of patient satisfaction in the hospital service. surgery specialties has a low level. Conclusion: It was determined that between hospital hospitality and the impact on hospitalized patient satisfaction, that there is a direct and significant relationship when it obtained a value of 0.500; that it means that the greater the Hospitality Hospitality is, the better the impact on the satisfaction of the hospitalized patient. Likewise, we can verify that there is a 50.0% relationship between both variables. When we obtained a significance value of $p=0.000$ and it is less than 0.05; the null hypothesis is rejected and the alternative one is accepted, showing that hospital hospitality is related to the impact on the satisfaction of the hospitalized patient in the speciality surgery service of the María Auxiliadora Hospital – 2015”.

Keywords : Hospital Hospitality, patient and service

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 Fundamentación del problema de investigación	10
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	12
1.3 Viabilidad de la investigación.....	13
1.4 Problema del problema de investigación	13
1.4.1 Problema general.....	13
1.4.2 Problemas específicos	13
1.5 Formulación de objetivos	13
1.5.1 Objetivo general	13
1.5.2 Objetivos específicos	14
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	15
2.1 Formulación de hipótesis	15
2.1.1 Hipótesis general.....	15
2.1.2 Hipótesis específicas	15
2.2 Operacionalización de variables	16
2.3 Definición operacional de las variables	17
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	18
3.1 Antecedentes de la investigación	18
A nivel nacional.	18

3.2 Bases teóricas.....	19
3.3 Bases conceptuales.....	20
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	26
4.1 Ámbito de estudio	26
4.2 Tipo y nivel de investigación.....	26
4.2.1 El tipo de estudio.....	26
4.2.2 Nivel de investigación.....	26
4.3 Población y muestra	26
4.4 Diseño de investigación	27
4.5 Técnicas e instrumentos	28
4.5.1 Técnicas.....	28
4.5.2 Instrumentos.....	28
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	29
4.7 Aspectos éticos.....	29
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
5.1 Análisis descriptivo.....	31
5.2 Análisis inferencial.....	43
5.3 Discusión de resultados.....	48
5.4 Aporte científico de la investigación	48
CONCLUSIONES	50
SUGERENCIAS	51
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	52
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación pretende dar cuenta de la importancia que tiene la Hotelería Hospitalaria dentro de un centro de salud. Partiendo de la definición de hotelería tradicional y entendiendo a ésta como una actividad empresarial de servicios, prestada por personas y que tiene como fin a otras personas, velando por su bienestar y confort, la Hotelería Hospitalaria cumple las mismas funciones dentro de una organización de salud abarcando áreas que van a depender del tipo de institución, pero que por lo general son: alojamiento, limpieza, mantenimiento, lavandería y alimentación, llamados de otra forma, servicios funcionales o no sanitarios.

En la actualidad una de las metas más importantes de toda organización de servicios es la satisfacción del cliente, por lo cual las instituciones de salud no pueden dejar de lado al bienestar del paciente, ofreciendo calidad y confort en sus servicios. Son múltiples las formas en las que se aplica la calidad dentro de una empresa, los factores claves para el compromiso con la idea de calidad deben darse en cada departamento, individuo o actividad. Todas las actividades deben integrarse, de manera de perseguir la consecución del plan definido de alcanzar los niveles de calidad necesarios.

El personal que interactúa con el paciente ha de entender que su objetivo es satisfacer al paciente. Desde este punto de vista, nos referimos al hecho de que el personal de enfermería no solo debe identificarlo por su nombre sino que debe conocer sus necesidades y expectativas, para así lograr que el paciente perciba la atención recibida en forma positiva y pueda al mismo tiempo considerar que la experiencia vivida contribuyó al restablecimiento de su salud.

El desarrollo se constituye en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se describió la problemática que me llevó a realizar esta tesis de investigación, se redacta el problema general los problemas específicos, para plantear el objetivo general y los objetivos específicos, para pasar a formular la hipótesis general y las específicas, luego se justifica el trabajo y se identifican sus variables.

Capítulo II: Marco Teórico conceptual, con los antecedentes internacionales y nacionales relacionados al tema, así como las bases teóricas para cada variable de estudio.

Capítulo III: Marco Metodológico: tipo, nivel, diseño, población, muestra de estudio, técnicas de recolección de los datos.

Capítulo IV: Resultados con cuadros y gráficos con su respectivo análisis de las variables independiente y dependiente,

Capítulo V: Discusión de resultados teniendo en cuenta la contrastación de la hipótesis general, con otros estudios relacionados al tema y luego compararlos con nuestros resultados que se ha encontrado en nuestro trabajo de investigación, o discutirlos.

Conclusiones y Sugerencias: Se dará respuestas de acuerdo a sus objetivos, planteados y dar las sugerencias o recomendaciones para la solución de nuestro problema como el de lograr la satisfacción del usuario externo para finalmente considerar las referencias Bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

Hotelería tradicional brindada, por personas con el fin de lograr calidad de vida y felicidad mediante la comodidad. El hotelería hospitalario dentro de una institución médica cubre áreas que dependerán del tipo de establecimiento como: alojamiento, mantenimiento, limpieza, lavandería y alimentación, servicios funcionales o no sanitarios.

Hotelería Hospitalaria del sector salud, es la responsable del bienestar del paciente durante el tiempo de su estadía en el hospital, cuyas instalaciones, servicio de vigilancia, también como la nutrición y la dieta son indicadores hospitalarios.

De esta manera se logra entender muy importante y competente por la necesidad del paciente.

Paciente se encuentra comprende, por eso es necesario crear un clima favorable, infundiendo tranquilidad, calma, seguridad y servicios que promuevan su mejoría y satisfacción del usuario al resolver valor de sus problemas, efectividad de la atención desde su perspectiva, el trato que reciben y el nivel de cumplimiento, por lo que se recomienda tener en cuenta todos los factores para ayudar en la prestación de la atención sanitaria para proporcionar una adecuada adaptación al entorno hospitalario.

En Europa CreuiSant se realizó un estudio (2006) donde enfermera(o) es amable en un (38.6%) paciencia (21.6%) eficacia (16.7%) y profesionalidad (16%).

En Perú se realizó un estudio en el Hospital III José Cayetano Heredia – 2009; en el cual se presento un nivel de satisfacción bajo frente a los cuidados de enfermería el cual se concluye que en las últimas tres dimensiones estudiadas (emocional, social y espiritual), se identificó un nivel de satisfacción bajo.

A su vez dentro del departamento de Lima se realizó otro estudio en el servicio de quimioterapia ambulatoria a través del INEN en el año 2009, obteniendo como resultados nivel de satisfacción medio.

Según los estudios de algunos autores, la industria hospitalaria es una industria estratégica según los estudios de algunos autores, pero su importancia no queda ahí.

Esta es una industria cambiante, donde después de algunos años parece haber más y más acuerdo sobre la satisfacción del usuario.

Cuando empiezas a conocer la eficacia de la gestión hospitalaria, quizás la primera pregunta que tienes que hacerte es cuál es el producto o productos hospitalarios. Sobre este asunto, las opiniones difieren. Por lo general se estima que el producto final es el “cliente o usuario”.

Reconocemos que una de nuestras grandes debilidades ha sido déficit de personal de enfermería, insumos, infraestructura inadecuada, no logrando la satisfacción del usuario interno y externo; en el cual inciden en la disminución de la calidad de la atención, el cansancio y la desmoralización de los trabajadores de la salud, quienes más interactúan con los usuarios durante su estancia en el centro hospitalario.

En relación a los resultados de la encuesta nos dará un mayor armamentario y compromiso con el paciente que acude al servicio de cirugía; al mismo tiempo que continuaremos con las actividades asistenciales ya que para este servicio y de acuerdo al espíritu de nuestro Hospital el paciente es primero.

Organizar definitiva y orgánicamente el servicio de cirugía dentro del departamento quirúrgico, privilegiando la calidad de atención al paciente en pre y post quirúrgico con el máximo de eficiencia, en términos de Universalidad y Equidad, que es la misión del hospital.

El Servicio de Cirugía se organiza estructuralmente en tres áreas asistenciales, según especialidad de atención; cada uno de ellos con metas funcionales específicas que son complementarias al logro de las metas funcionales del servicio, estas son: Área de Cirugía A, es un área organizativa estructural del Servicio de Cirugía, encargada en la atención del paciente en el pre, post operatorio de las siguientes especialidades cirugía de cabeza y cuello; cirugías otorrinolaringológicas y cirugía de abdomen.

Área de Cirugía B, es un área organizativa estructural del Servicio de Cirugía donde se brindan cuidados en el pre, post operatorio de las siguientes especialidades: neurocirugía, traumatología, cirugía de tórax y cardiovascular, cirugía plástica y urología.

Como una manera de mejorar la satisfacción de los usuarios en el área de cirugía hospitalización y mantener un mejor estado organizacional es que se proyecta

establecer el Comité de Hostelería Hospitalaria, que posteriormente debería constituirse como una Jefatura dentro del organismo institucional.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

La Hotelaría Hospitalaria trata conseguir sanatorios menos traumáticos como un departamento más dentro de la institución de salud, enfocada con la comodidad y confort, atención personalizada con un servicio de calidad que asegure la satisfacción del paciente para su recuperación con comodidad y grata la estancia, menos traumática la separación de su medio habitual y de su entorno familiar.

De carácter práctico

Los resultados permitirán que a través de la implementación de hotelaría hospitalaria dentro de una institución de salud se logrará mejorar el bienestar del paciente ofreciendo comodidad y confort durante sus días de hospitalización por ende se logrará mejorar la satisfacción del cliente.

De carácter metodológico

Contribuirá de manera decisiva identificar al cliente por su nombre porque la investigación se destaca por el uso adecuado de los métodos y procedimientos estadísticos con los que se analiza a las tesis, fundamentalmente a la estructura de la misma desde la recolección de la información hasta la obtención de las conclusiones, teniendo como referentes básicos a las hipótesis y los objetivos.

De carácter teórico

La tesis confirma los estudios realizados por diversos autores que la hospitalización, sea cuidando, equipos, servicios brindados de limpieza de higiene servicio de nutrición y el trato humanizado que brinde el equipo multidisciplinario en salud.

1.2.1 Importancia de la investigación

La importancia y finalidad de este proyecto dentro del sector salud; en el Hospital María Auxiliadora en pos de brindarle al paciente una estadía agradable, atenciones personalizadas con comodidad y superar lo traumático de una enfermedad para satisfacción y recuperación por los servicios de calidad recibidos. (autor)

1.3 Viabilidad de la investigación

En cuanto al objeto de estudio

Estudio mejorara la calidad de atención que brinda la enfermería a los pacientes hospitalizados en dicho hospital como uno de los factores más caracterizados de la calidad de servicio en salud en conjunto de servicios y acciones para conseguir una atención sanitaria óptima y vigilar al usuario tanto interno como externo.

Localización

Fue posible que el personal de salud se de abasto en la atención debido a la alta densidad de la población que se encuentra allí.

1.4 Problema del problema de investigación

1.4.1 Problema general

¿Relaciona entre Hotelería hospitalaria y el impacto en la satisfacción servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015?

1.4.2 Problemas específicos

P1. ¿Hotelería hospitalaria (**confort biológico-psicológico**) relación entre el impacto para satisfacción en (**capacidad técnica**)?

P2. ¿Hotelería hospitalaria (**confort social**) relación entre el impacto para satisfacción (**interpersonal**)?

P3. ¿De que manera se relaciona la hotelería hospitalario (**confort físico ambiental**) sobre el impacto de la satisfacción (**entorno**) en el paciente hospitalizado del servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo general

Hotelería hospitalario relacionada al deleite del paciente hospitalizado.

1.5.2 Objetivos específicos

O1. Verificar de que manera se relaciona el hotelería hospitalario (**confort biológico – psicológico**) sobre el impacto de la satisfacción (**capacidad técnica**) en el paciente hospitalizado del servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015.

O2. Comprobar de que manera se relaciona la hotelería hospitalaria (**confort social**) sobre el impacto de la satisfacción (**interpersonal**) en el paciente hospitalizado del servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015.

O3. Precisar de que manera se relaciona la hotelería hospitalaria (**confort físico ambiental**) sobre el impacto de la satisfacción (**entorno**) en el paciente hospitalizado del servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1 Formulación de hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

Hotelería hospitalaria e impacto en la satisfacción del paciente hospitalizado.

2.1.2 Hipótesis específicas

H1. Hotelería hospitalaria (**confort biológico – psicológico**) sobre el impacto de la satisfacción (**capacidad técnica**) en el paciente hospitalizado.

H2. Hotelería hospitalaria (**confort social**) sobre el impacto de la satisfacción (**interpersonal**) en el paciente hospitalizado.

H3. Hotelería hospitalaria (**confort físico ambiental**) sobre el impacto de la satisfacción (**entorno**) en el paciente hospitalizado.

2.2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
V. INDEPENDIENTE <ul style="list-style-type: none"> Propuesta de hotelería hospitalaria 	Confort biológico - psicológico	• Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> Primer cuestionario de preguntas formuladas en formas abiertas y cerradas
		• Servicio para acompañante	
		• Recreación	
		• Procedimientos	
	Confort social	• Atención al paciente	
		• Comunicación	
		• Seguridad	
	Confort físico ambiental	• Higiene y limpieza	
		• Mantenimiento	
		• Alimentación	
• Eficacia			
V. DEPENDIENTE <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del paciente en el servicio de cirugía especialidades 	Técnica	• Eficiencia	2° <ul style="list-style-type: none"> Si No No opina
		• Continuidad	
		• Seguridad	
		• Accesibilidad	
	Interpersonal	• Confianza	
		• Respeto	
		• Empatía	
		• Veracidad en la información	
		• Claridad en el lenguaje	
	Entorno	• Ventilación e iluminación	
		• Cuidado de la privacidad	
		• Alimentación adecuada	
		• Servicios higiénicos adecuados	

2.3 Definición operacional de las variables

Hotelería hospitalaria: Hoy en día el tener un enfermo hospitalizado es brindarle hotelería hospitalaria, la cual debe de brindar una atención de primera.

Satisfacción del paciente: Evaluación que los pacientes hacen sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida.

Confort biológico - psicológico: El enfermo debe de sentirse en armonía tanto en lo biológico e Psicológico.

Confort social: Brindarle tranquilidad mediante un entorno que no le cause daño, ya que dicha persona va estar separado de sus familiares.

Confort físico ambiental: Cumplir con todos los indicadores de un ambiente físico, con estructura donde la persona debe sentirse seguro y disfrutar de un ambiente tranquilo.

Técnica: Conjunto estrategias con procedimientos frente a una acción con el objetivo de lograr un fin.

Interpersonal: Refiere a la relación entre dos o más personas.

Entorno: La hotelería estará enfocada a brindar un entorno de conocimientos, técnicas seguras.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la investigación

A nivel Internacional.

Magri, María A. y Minatta Baima, María G. (2016) en su estudio “Adaptación de conceptos de Hotelería hospitalaria a casa de mayores” Santa Fe – 2015”. Afirma que la prestación de servicios, para las personas que residen allí, logren una calidad de servicio en todos los puntos de vista: físico, psíquico y emocional, que la persona logre estar motivado.

Carolina Genise (2010) en su estudio “Hotelería tradicional versus nuevas modalidades de alojamiento” Argentina–2010. Ofrecer y de organizarse para que cumpla las posibilidades de que el huésped decida volver.

Urquiza, Mariela Sol (2005) en su estudio “Hotelería hospitalaria en maternidades” Buenos Aires– 2005”. Contribuir a mayor y menor medida, la recuperación de las pacientes, para mejorar la salud con buena alimentación, limpieza y aplicar continuamente y el mantenimiento).

A nivel nacional.

“Hostelería hospitalaria en el cuidado humanizado del niño en el departamento de pediatría hospital belén de Trujillo – Perú 2010”. Proporcionar menús de dietas nutricionales adecuadas acorde a necesidades del hospitalizado con espacios recreacionales para soporte psicosocial y la eliminación de barreras psicológicas que dañen a los niños en su área de reposo.

Mero Avila, Ronald L. y Andrade Garcia, María D. (2012) en su estudio “Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que recibe en los servicios de salud preventivo y hospitalario periodo Enero-junio-2012”. Los autores señalan que por medio de este estudio se pretende percibir la apreciación del tiempo con la que se cuenta para recibir la atención y a la vez la satisfacción de esta misma, que permita obtener una valoración en conjunto y lograr el objetivo principal que es detectar las insuficiencias que exista en relación a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al paciente.

3.2 Bases teóricas

Satisfacción del paciente

Es la opinión del paciente sobre los que les cuidan durante su estancia hospitalaria, determinada por las respuestas a un conjunto de preguntas relacionadas con los indicadores del cuidado de enfermería y los factores del servicio principal tales como: arte del cuidado, calidad técnica, medio ambiente físico.

Para este estudio se entenderá por satisfacción del paciente como: una medida de hacer que los pacientes se sientan satisfechos con el cuidado de enfermería y se hayan determinado sus expectativas sobre la solución de un problema de salud.

Paciente hospitalizado

"admitido" en un tiempo corto en busca de recuperación de su salud.

Hotelería hospitalaria

Ambiente agradable, humanizado y confortable para una persona que recibe atención directa, con las mejores condiciones físicas, ambientales, psicológicas, sociales y biológicas para una buena calidad del servicio brindado.

Satisfacción

Gusto al placer que un individuo experimenta, siente, por algo o por alguien. Es el acto y efecto de satisfacer o satisfacerse.

Lavandería

La unidad de servicios del hotel es la encargada de ropa del cliente.

Hospitalidad

Establecimientos de alojamiento y restauración, muy bien recibidos por huéspedes o extranjeros.

3.3 Bases conceptuales

Como se ha mencionado en la conceptualización, la hotelería hospitalaria “se refiere a todos aquellos aspectos no médicos que brindan al paciente comodidad y confort durante el tiempo que permanecen hospitalizados”. Señalan que las operaciones de hospitalidad que se pueden brindar en un hospital (o centro médico) incluyen: alojamiento, alimentación y nutrición.

La hotelería hospitalaria puede ser descrito como una unidad dentro de los centros médicos, ya sean hospitales, clínicas, geriátricas, psiquiatras conocidos no médicos o servicios no sanitarios; estos son “los servicios no médicos que prestan asistencia directa a los pacientes y a sus familiares”.

Una definición más descriptiva enuncia: “hotelería hospitalaria es el sector dentro de una institución de salud, responsable de procurar el bienestar del paciente durante el tiempo de estadía en el centro de salud, cuidando el buen funcionamiento y mantenimiento edilicio, de las instalaciones en general, el cuidado de la limpieza e higiene, el servicio de comida bien preparado no sólo en nutrición y dietética sino en la presentación de los alimentos inclusive para dietas especiales, y el manejo de personal entrenado y relacionado con la atención y el trato profesional tradicional de la hotelería, entre otras actividades”.

“Si a un hospital le son sustraídos los equipos médicos y el personal clínico, queda una estructura que bien pudiese ser un hotel. De esta manera en ambos tipos de instituciones podemos conseguir áreas similares como: lobby, habitaciones, áreas de descanso y espera, restaurante, cocina, lavandería, áreas de servicio, ascensores, oficinas, calderas, etc. También pueden hallarse departamentos con funciones análogas en ambas instituciones como: admisión, recepción, administración, camareras, higiene, mantenimiento, vigilancia, etc”. similitudes permiten aplicar los conceptos de hospitalidad a la atención hospitalaria.

En este sentido, ambas organizaciones “reviste en organizar y coordinar los servicios generales o no sanitarios, en pos de brindarle al paciente una estadía agradable, con atenciones personalizadas que lo hagan sentir cómodo y disminuyan lo traumático de una internación o de la enfermedad, que contribuya a su satisfacción y también a su recuperación. Todo esto es posible, brindando servicios de calidad”.

Dimensiones de hotelería hospitalaria

Admisión: brindar al usuario externo comodidad y asignarle habitación, tanto a sus familiares para poder controlar los ingresos y egresos, estadísticos de diagnóstico, etc.

Comunicaciones e información: Darle aparatos telefónicos, intercomunicadores y mensajes escritos para que el enfermo, se sienta que existe una comunicación sobre la salud del paciente.

Alojamiento: El usuario puede ocupar un cuarto privado, semi-privado o colectivo que le permita su movilización, área de descanso, área de visita, así como el listado de objetos de la unidad del enfermo, con: cama hospitalaria, mesa de noche, mesa para la bandeja, basurero pequeño, armario o ropero, intercomunicador, timbre para llamar la enfermera, luz en la cabecera de la cama, silla para la visita, aire e iluminación natural como artificial, dicho alojamiento debe incluir cambio diario de ropa de cama, toallas, batas, papel de baño, jabón, bolsas de basura, etc.

Lavandería: Proceso eficiente y económico en limpieza de ropa.

Alimentación: De acuerdo a las indicaciones Médicas planificar las dietas y los menús para los pacientes y para el personal hospitalario, tomando en cuenta el valor nutritivo por las combinaciones de alimentos que se sirven al paciente.

Limpieza: Desinfección y arreglo y decoración de las habitaciones, en las horas que el paciente no está recibiendo tratamiento, alimentos o visitas.

Atención al paciente: Personal de enfermería realiza las tareas de dar medicamentos, pesar y tomar la presión arterial de los pacientes, ayudarlos a moverse, vestirse y desvestirse, hacer curaciones, arreglar la cama, ayudar al paciente en el lavado de manos, a bañarlos, ayudarlos en las necesidades fisiológicas dar comodidad y confort.

Seguridad: Tanto **policia**l y **paciente:** Buen cuidado que a estos se les brinde, con el conocimiento adecuado y el mantenimiento e importancia para prevenir mas enfermedades de las que tiene el paciente al contaminar los insumos y alimentos.

3.3.1 Teoría de la calidad de atención – Avedis Donabedian

“Según el autor Donabedian afirma que el cuidado de la salud es una pertenencia compleja y misteriosa, que puede ser comprada y vendida por los tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta. Lo técnico, que aplica la ciencia y la tecnología en el manejo de un problema de una persona sin aumentar sus riesgos.

Componente interpersonal, basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos.

Componente de confort, son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención confortable”.

3.3.2 Satisfacción del paciente

Aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades como cita en su tesis “Lizarzabal G. Maribel y otros “estrechamente ligado al concepto de preferencias subjetivas o expectativas depositadas con el servicio ofrecido que acumula información sobre la valoración personal por la observación y pretende captar información sobre la realidad objetiva que tiene el servicio del usuario”. Con prestar servicios de buena calidad. Que va dar calidad de los servicios, sino también de las expectativas del cliente.

Los clientes están satisfechos cuando los servicios cumplen o superan sus expectativas. Sin son bajas, o acceso limitado a cualquier servicio, pueden estar satisfechos con recibir servicios relativamente deficientes. Como “sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio, con las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud que condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diversos contextos”.

- **Elementos de la Satisfacción**

son:

- 1. Disponibilidad:** que los clientes lo necesiten.
- 2. Accesibilidad:** Atención cuando lo necesita.
- 3. Cortesía:** Mostrar un posible nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas, con cortesía, dignidad y respeto hacia otros por lograr armonía en las relaciones interpersonales.
- 4. Agilidad:** Satisfacción de manera rápida la solicitud de los clientes.
- 5. Confianza:** Habilidades para prestar el servicio prometido.
- 6. Competencia:** Habilidades y conocimientos para prestar atención al cliente.
- 7. Comunicación:** Clientes puede verse afectados en su recuperación si se siente apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud, puede que demore más en recuperarse.

3.3.3 EVA de la satisfacción

Su popularidad es atribuible a cuatro factores principales del servicio de salud como consumidores para aumentar la eficacia para mejorar el producto y que está asociada con el cumplimiento en su recuperación de salud que está basado principalmente en los fondos del sector público, los clientes tienen el derecho ciudadano de comentar y involucrarse en el desarrollo y la implementación de la política de cuidado de la salud. Muchos son los estudios de satisfacción del cliente son fáciles de realizar mediante razones administrativas, clínicas, democráticas y prácticas; Averiguando cuál es el grado de satisfacción de los clientes.

Importancia de la Satisfacción de las Necesidades y Expectativas del Paciente

Aclarar que muchos y diferentes grupos de pacientes juzgan la calidad de los servicios del cuidado de la salud para el mejor estado de salud que pueda lograrse; un servicio conveniente y oportuno; un tratamiento cortés y considerado por parte del personal y con una información correcta sobre su

estado, para que los familiares y amigos también quieren encontrar información, por parte del personal hospitalario.

Muchas veces la persona tiene necesidad para buscar un producto o servicio para satisfacer sus expectativas mediante la tecnología y los esfuerzos educacionales, lo que quiere decir que la consulta con los pacientes debe ser frecuente para ajustar la comprensión de sus expectativas.

Los métodos de investigación sobre la satisfacción de los pacientes deben tener tres objetivos: ayudar a clarificar la relación histórica que existe entre la organización y sus pacientes, servir para evaluar la satisfacción del paciente con respecto a los competidores, y entender las formas en que los empleados influyen en la satisfacción del paciente.

Medición de la calidad de los servicios se dá por cuestionarios con preguntas muy específicas y fáciles de contestar con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus pacientes, para lograr satisfacción de los mismos, mediante un instrumento de medida de calidad de la atención.

La percepción de los pacientes evalúa el servicio global y no aspectos parciales de la prestación, para satisfacer las necesidades del paciente.

Mala satisfacción es resultado de una mala atención a veces refleja sólo algunos aspectos de ella para mejorar la calidad de las prestaciones y la propia imagen de la institución hospitalaria.

- **Cliente satisfecho en servicio de Enfermería**

“Cada una de las actividades que enfermería realiza están encaminadas a evaluar si los resultados o logros alcanzados son los esperados por el paciente que recibe los servicios”.

“La meta final del proceso de intervención de enfermería es la satisfacción del paciente, a través de una atención apropiada y oportuna.

La atención que enfermería brinda a las personas en respuesta a sus necesidades debe superar sus expectativas para que cada uno de los movimientos del vendedor (actividades críticas o intervenciones claves) desde el ingreso hasta el egreso de la persona lo satisfagan.

Toda queja, demanda o inconformidad de un paciente con respecto a la atención debe investigarse y estudiar las causas que la motivaron”.

3.3.4 Niveles de satisfacción

Tres niveles de satisfacción

1. Insatisfacción: cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
2. Satisfacción: cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
3. Complacencia: cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional).

Porque el cliente complacido será leal a una marca o proveedor con afinidad emocional, que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante lo que prometieron.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ámbito

El Hospital María auxiliadora se encuentra Av. Miguel Iglesias 968, San Juan de Miraflores 15801.

4.2 Tipo y nivel de investigación

4.2.1 El tipo de estudio

Correlacional; no experimental.

4.2.2 Nivel de investigación

No experimental, cuantitativa por protocolo de investigación Escuela Posgrado Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco

4.3 Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

La población será estudiada durante meses Setiembre, octubre y noviembre del presente año obteniéndose un promedio de 80 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora.

Utilizando los criterios de inclusión y exclusión.

4.3.2. Muestra y método de muestreo

No probabilístico de 80

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión

- Pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora
- Pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora que deseen participar en el proyecto

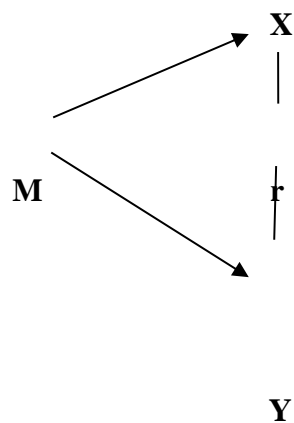
- Pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora mayores de edad (18 años)

4.3.1 Exclusión

- No hospitalizados en cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora
- Pacientes hospitalizados en otros servicios.
- Pacientes hospitalizados que no acepten participar en el estudio.

4.4 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, modalidad correlacional, que modela la forma de la implementación y ejecución del proceso investigativo, cuyo esquema lineal es la siguiente: (Sánchez y Reyes. Metodología y Diseños de la Investigación Científica. P. 89).



Dónde:

- M** : Muestra de pacientes hospitalizados
X : Medición de atención de enfermería
Y : Medición del nivel de satisfacción del cuidado recibido
r : (Correlación entre X y Y)

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

FUENTES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	ÍTEMS
Muchas bibliografías de libros y publicaciones de estudios realizados y publicados con nivel de evidencias	El llenado del instrumento mediante las encuestas a los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia y los que son considerados en la inclusión quienes firmaron su consentimiento informado.	Los dos cuestionarios fueron sometidos a la prueba piloto y validada por Juicios de expertos en el tema para luego ser sometidos a la prueba de confiabilidad de Cronbach.	Ambos instrumentos con 18 y 22 preguntas cada uno
Espacios Virtuales	Exploración virtual	Páginas Web	

4.5.2 Instrumentos

Observación de hotelería hospitalaria y satisfacción del paciente.

▪ **El cuestionario consta de tres partes:**

Primera parte: Presentación

Segunda Parte: Datos generales: edad, sexo, tiempo de hospitalización, tipo de seguro, grado de instrucción

Tercera Parte: Constituida por informaciones específicas, relacionados a la Hotelería hospitalaria en el servicio de cirugía especialidades

▪ **La lista de observación consta de 2 partes:**

Primera parte: Presentación

Segunda parte: El contenido propiamente dicho, elaborado en base a la operacionalización de variables para medir la Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía especialidades

4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Validación

Aplicación en unos usuarios externos como prueba piloto de 5 expertos Dra. Mriam Cribillero Roca, Dra Enit Ida Villar Carbajal, Dra. Nancy Gamboa Kan, Dra Ruth America Aliaga Sanchez y la Mg. Vilma Maria Arroyo Vigil.

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Confiabilidad fue con un valor de 0.500.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Una vez recolectados la información estos fueron codificados y sometidos al SPSS 2016.

Para buscar la correlación y Chi cuadrada para dar respuesta a las hipótesis planteadas.

4.7 Aspectos éticos

Se respetaron los aspectos éticos mediante los permisos a la Universidad de Posgrado el registro del proyecto y aprobación.

- De las autoridades de la Universidad para los trámites de llevarse a cabo la tesis.
- Permiso a las autoridades del comité de ética.
- Se cumplió con todo lo ético para el presente estudio de investigación teniendo en cuenta los siguientes aspectos éticos en el manejo de la información siguiendo como un valor agregado las pautas establecidas por la Universidad Hermilio Valdizan de HÚANUCO.

No se ha efectuado plagio alguno, se ha respetado las pautas y frases de otras investigaciones realizadas con sus respectivos parafraseados.

No se manipularon los resultados, y se respetó los derechos del autor en cuanto a otros trabajos de investigación teniendo en cuenta la:

Autonomía: Toda la información y los datos personales fueron utilizados únicamente para el objetivo del estudio, tomando las medidas necesarias para proteger la privacidad y confidencialidad.

Beneficencia: No se causará daño alguno

No maleficencia: Fue un estudio cuantitativo correlacional.

Justicia: Se cuidó su integridad y privacidad.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Propuesta de Hotelería Hospitalaria en el Servicio de Cirugía
Especialidades

Calidad del registro de historia clínica	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	61	76,3
Malo	19	23,7
Total	80	100,0

Elaborado por el autor

Figura 1

Propuesta de Hotelería Hospitalaria en el Servicio de Cirugía
Especialidades



Elaborado por el autor

Interpretación: De la encuesta aplicada se tiene que el 76.25% considera que es Bueno la propuesta de hotelería hospitalaria en el servicio de cirugía especialidades; el 23.75% considera que es Malo la propuesta de hotelería hospitalaria en el servicio de cirugía especialidades.

Tabla 2

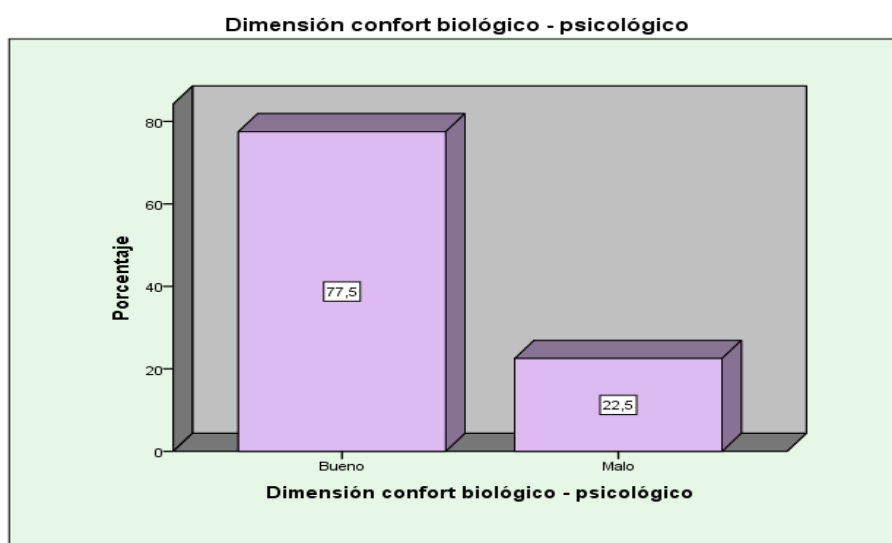
Propuesta de Hotelería Hospitalaria (Confort biológico – Psicológico) en el Servicio de Cirugía Especialidades

Satisfacción del usuario externo	F.	Porcentaje
Bueno	62	77,5
Malo	18	22,5
Total	80	100,0

Elaborado por el autor

Figura 2

Propuesta de Hotelería Hospitalaria (Confort biológico – Psicológico) en el Servicio de Cirugía Especialidades



Elaborado por el autor

Interpretación: Bueno 77.5% la dimensión confort biológico - psicológico; el 22.5% malo la dimensión confort biológico - psicológico.

Tabla 3

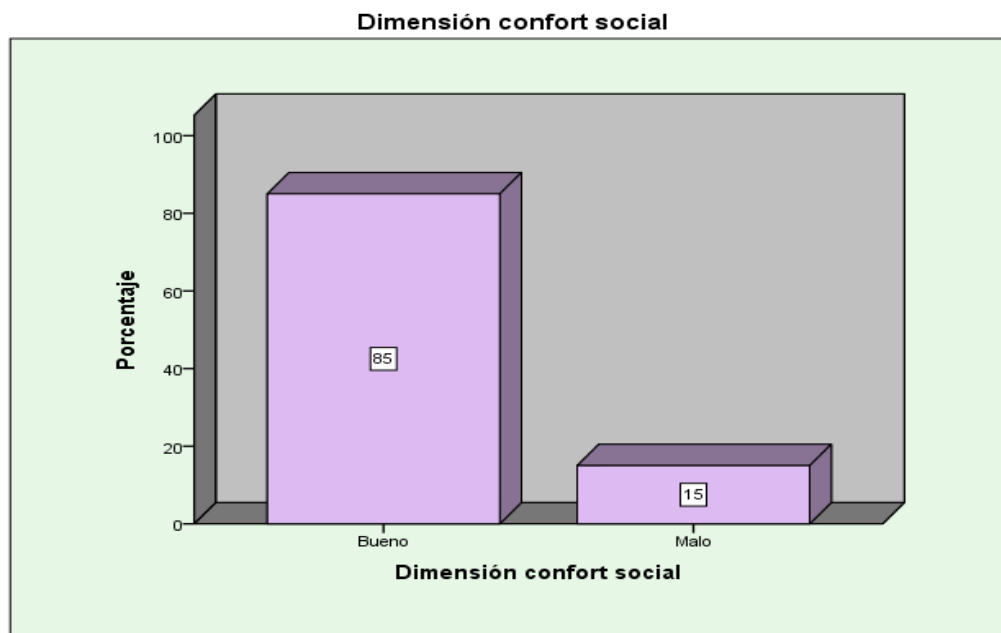
Propuesta de Hotelería Hospitalaria (Confort Social) en el Servicio de Cirugía Especialidades

Propuesta de Hotelería Hospitalaria (Confort Social) en el Servicio de Cirugía Especialidades	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	68	85,0
Malo	12	15,0
Total	80	100,0

Elaborado por el autor

Figura 3

Propuesta de Hotelería Hospitalaria (Confort Social) en el Servicio de Cirugía Especialidades



Elaborado por el autor

Interpretación: 85% considera Bueno la dimensión confort social; el 15% malo la dimensión confort social.

Tabla 4

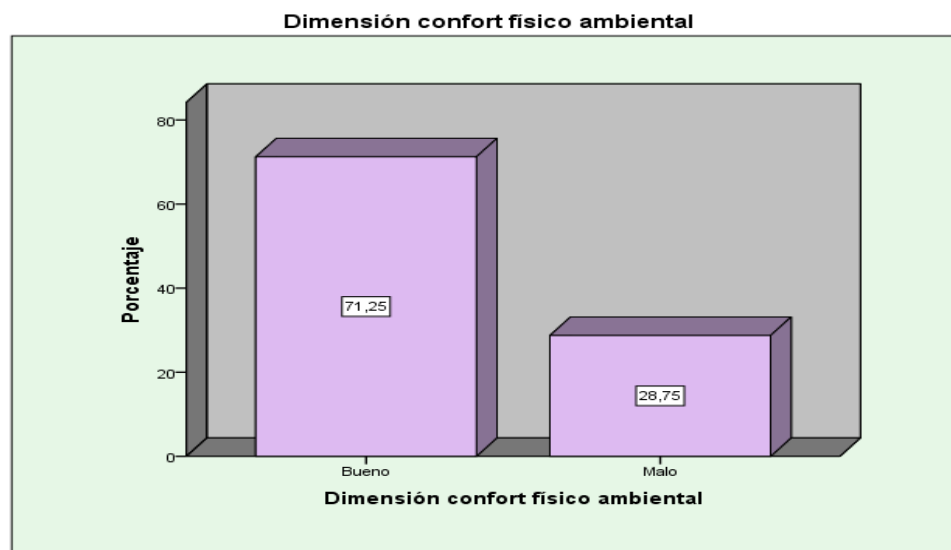
Propuesta de Hotelería Hospitalaria (Confort Físico Ambiental) en el Servicio de Cirugía Especialidades

Propuesta de Hotelería Hospitalaria (Confort Físico Ambiental) en el Servicio de Cirugía Especialidades	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	57	71,3
Malo	23	28,8
Total	80	100,0

Elaborado por el autor

Figura 4

Propuesta de Hotelería Hospitalaria (Confort Físico Ambiental) en el Servicio de Cirugía Especialidades



Elaborado por el autor

Interpretación: 71.25% Bueno la dimensión confort físico ambiental; el 28.75% Malo.

Tabla 5

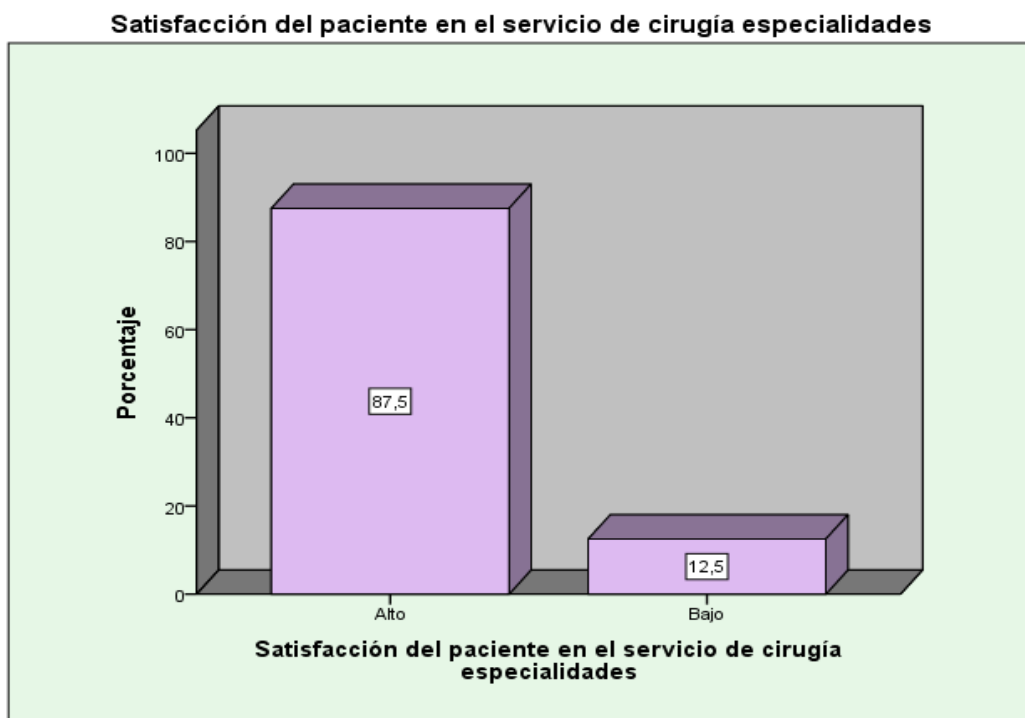
Satisfacción del paciente en el servicio de Cirugía Especialidades

Satisfacción del paciente en el Servicio de Cirugía Especialidades	Frecuencia	Porcentaje
Alto	70	87,5
Bajo	10	12,5
Total	80	100,0

Elaborado por el autor

Figura 5

Satisfacción del paciente en el Servicio de Cirugía Especialidades



Elaborado por el autor

Interpretación: 87.5% alto; el 12.5% de la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía especialidades tiene un nivel bajo.

Tabla 06

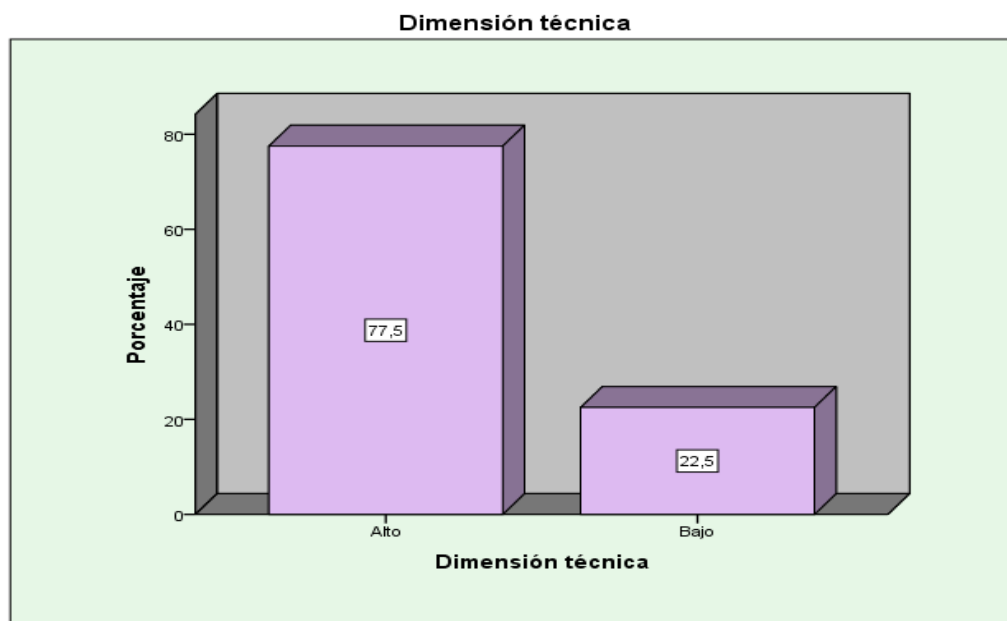
(Capacidad Técnica)

Satisfacción del paciente (Capacidad Técnica) en el Servicio de Cirugía Especialidades	Frecuencia	Porcentaje
Alto	62	77,5
Bajo	18	22,5
Total	80	100,0

Elaborado por el autor

Figura 6

Satisfacción del paciente (Capacidad Técnica) en el Servicio de Cirugía
Especialidades



Elaborado por el autor

Interpretación: 77.5% de la dimensión técnica nivel Alto; el 22.5% bajo.

Tabla 7

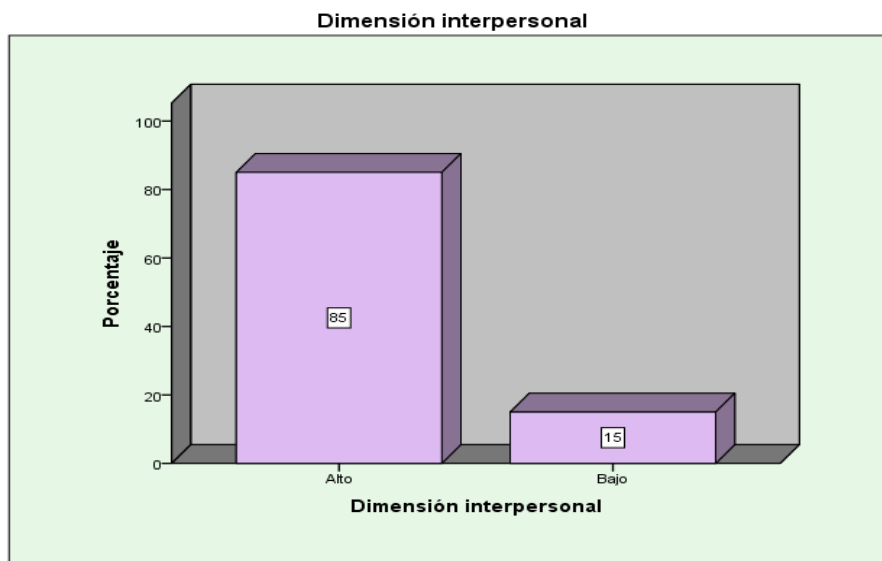
(Interpersonal)

Satisfacción del paciente (Interpersonal) en el Servicio de Cirugía Especialidades	Frecuencia	Porcentaje
Alto	68	85,0
Bajo	12	15,0
Total	80	100,0

Elaborado por el autor

Figura 7

Satisfacción del paciente (Interpersonal) en el Servicio de Cirugía
Especialidades



Elaborado por el autor

Interpretación: 85% nivel Alto ; el 15% nivel bajo.

Tabla 8

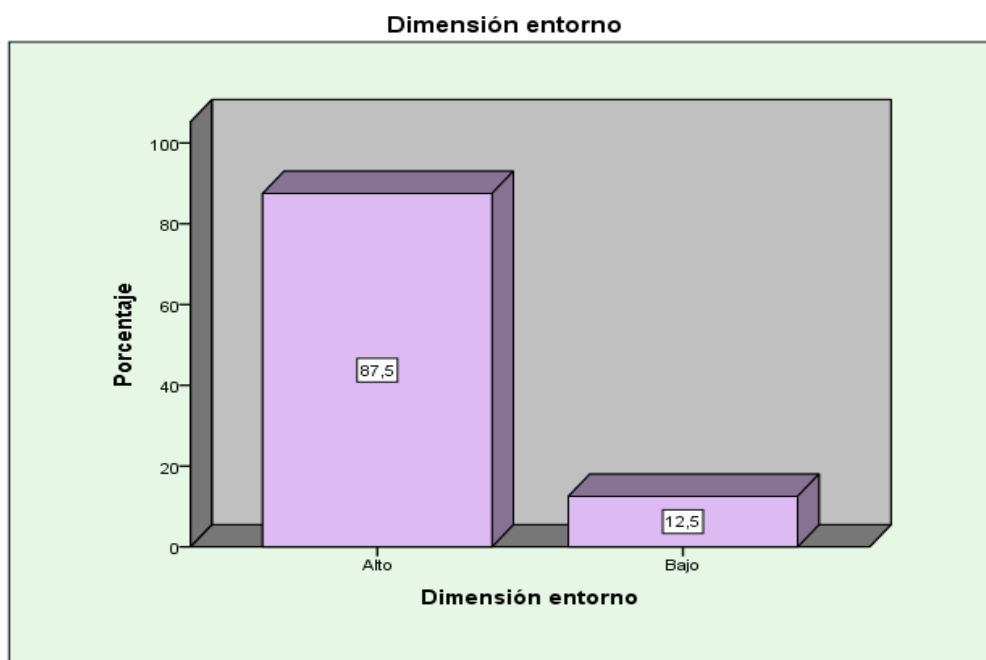
(entorno)

Satisfacción del paciente (entorno) en el Servicio de Cirugía Especialidades	Frecuencia	Porcentaje
Alto	70	87,5
Bajo	10	12,5
Total	80	100,0

Elaborado por el autor

Figura 8

Satisfacción del paciente (entorno) en el Servicio de Cirugía Especialidades



Elaborado por el autor

Interpretación: 87.5% nivel alto; 12.5% nivel bajo.

Tabla 9

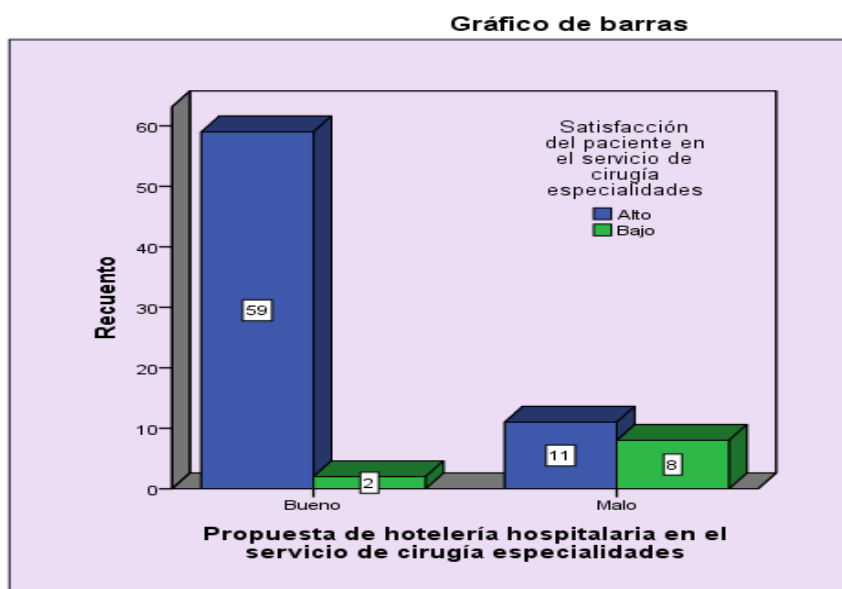
Propuesta de hotelería hospitalaria

			Satisfacción del paciente en el servicio de cirugía especialidades		Total
			Alto	Bajo	
Propuesta de hotelería hospitalaria en el servicio de cirugía especialidades	Bueno	Recuento	59	2	61
		% del total	73.8%	2.5%	76.3%
	Malo	Recuento	11	8	19
		% del total	13.8%	10.0%	23.8%
Total		Recuento	70	10	80
		% del total	87.5%	12.5%	100.0%

Elaborado por el autor

Figura 9

Propuesta de hotelería hospitalaria



Interpretación: 59% bueno la propuesta hostelería su satisfacción del paciente en el servicio de cirugía especialidades es alto; el 8% considera que cuando la propuesta de hotelería hospitalaria en el servicio de cirugía especialidades es malo su satisfacción del paciente en el servicio de cirugía especialidades es bajo.

Tabla 10

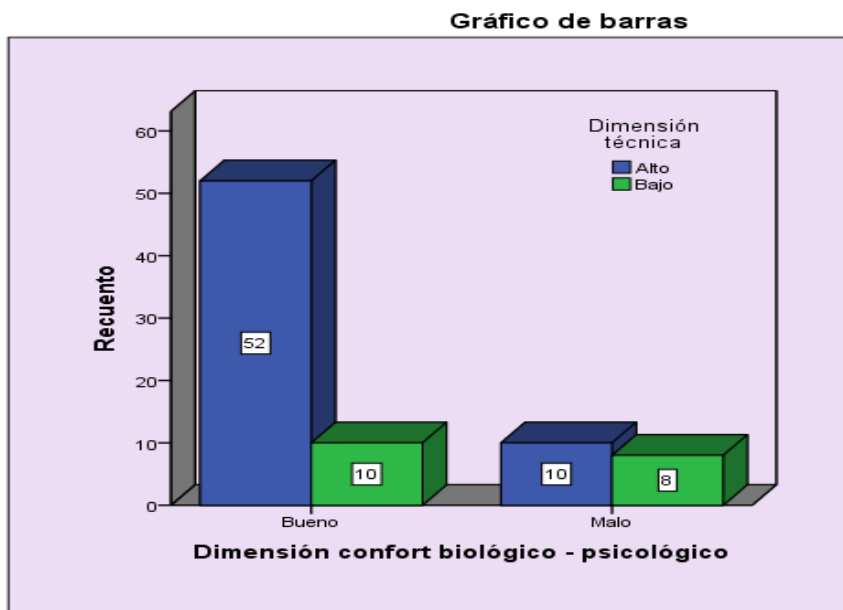
(Confort biológico – Psicológico) *Satisfacción del paciente (Capacidad técnica)

			Dimensión técnica		Total
			Alto	Bajo	
Dimensión confort biológico - psicológico	Bueno	Recuento	52	10	62
		% del total	65.0%	12.5%	77.5%
	Malo	Recuento	10	8	18
		% del total	12.5%	10.0%	22.5%
Total		Recuento	62	18	80
		% del total	77.5%	22.5%	100.0%

Elaborado por el autor

Figura 10

Propuesta de Hotelería Hospitalaria (Confort biológico – Psicológico)



Elaborado por el autor

Interpretación: 52% en confort biológico - psicológico es bueno su dimensión técnica es alto; el 10% considera que cuando la dimensión confort biológico - psicológico es bueno su dimensión técnica es bajo.

Tabla 11

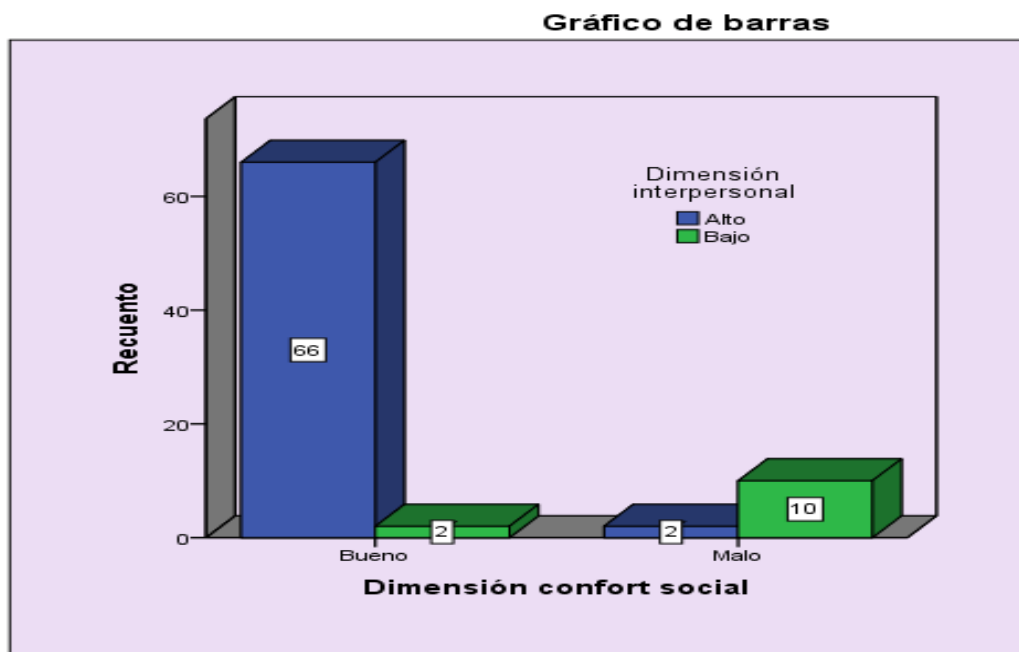
Propuesta de Hotelería Hospitalaria (Confort social)

			Dimensión interpersonal		Total
			Alto	Bajo	
Dimensión confort social	Bueno	Recuento	66	2	68
		% del total	82.5%	2.5%	85.0%
	Malo	Recuento	2	10	12
		% del total	2.5%	12.5%	15.0%
Total		Recuento	68	12	80
		% del total	85.0%	15.0%	100.0%

Elaborado por el autor

Figura 11

Propuesta de Hotelería Hospitalaria (Confort social) *Satisfacción del paciente (Interpersonal)



Elaborado por el autor

Interpretación: 66% dimensión confort social e interpersonal alto; el 10% considera que cuando la dimensión confort social es malo su dimensión interpersonal es bajo.

Tabla 12

Propuesta de Hotelería Hospitalaria (Confort Físico ambiental)

*Satisfacción del paciente (Entorno)

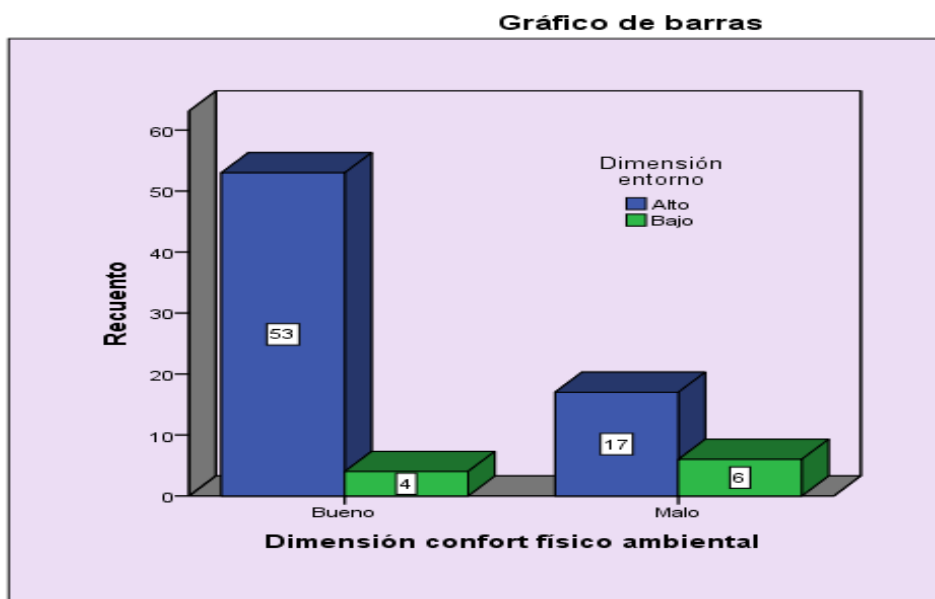
			Dimensión entorno		Total
			Alto	Bajo	
Dimensión confort físico ambiental	Bueno	Recuento	53	4	57
		% del total	66.3%	5.0%	71.3%
	Malo	Recuento	17	6	23
		% del total	21.3%	7.5%	28.8%
Total		Recuento	70	10	80
		% del total	87.5%	12.5%	100.0%

Elaborado por el autor

Figura 12

Propuesta de Hotelería Hospitalaria (Confort Físico ambiental)

*Satisfacción del paciente (Entorno)



Elaborado por el autor

Interpretación: 53% el confort físico ambiental es bueno en entorno alto; el 6% considera que cuando la dimensión confort físico ambiental es malo su dimensión entorno es bajo.

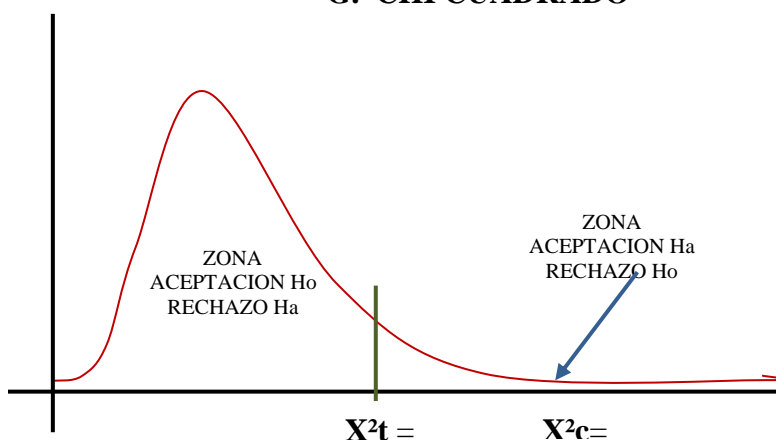
5.2 Análisis inferencial

H₀: Hotelería hospitalaria NO causa impacto en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía.

H_a: Hotelería hospitalaria y el impacto en la satisfacción

	chi	Gl	P valor
Propuesta de hotelería hospitalaria	19,968 ^a	1Gl	,000
Satisfacción del paciente			

G. CHI CUADRADO



Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

Correlación con Rho de Spearman:

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
Propuesta de hotelería hospitalaria	,500**	,000
Satisfacción del paciente		

Valor moderada de 0.500;

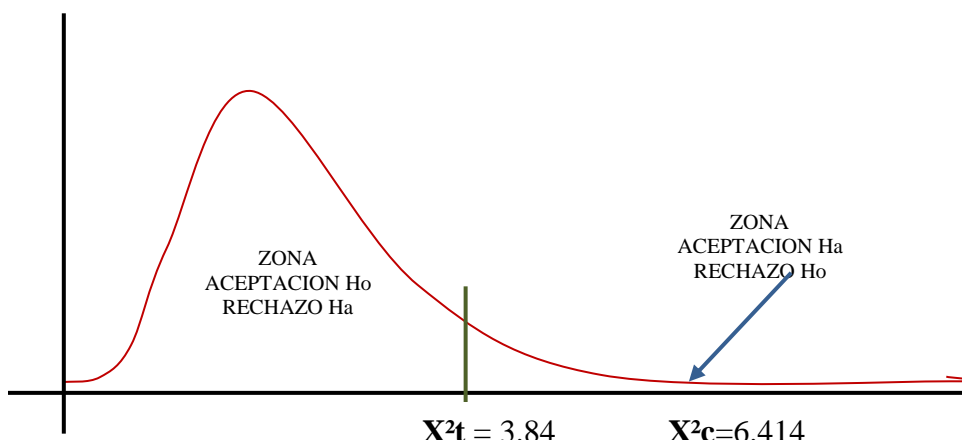
Contrastación H específica 1

H₀: Entre la hotelería hospitalaria (confort biológico – psicológico) NO EXISTE impacto de la satisfacción (capacidad técnica) en el paciente hospitalizado

H_a: Entre la hotelería hospitalaria (confort biológico – psicológico) SI EXISTE impacto de la satisfacción (capacidad técnica) en el paciente hospitalizado

	chi	Gl	Pvalor
Propuesta de Hotelería Hospitalaria (Confort biológico – Psicológico)	6,414 ^a	1Gl	,000
Satisfacción del paciente (Capacidad técnica)			

G. CHI CUADRADO



Rechazamos hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

Correlación con Rho de Spearman:

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
Hotelería Hospitalaria (Confort biológico – Psicológico)	,283**	,000
Satisfacción del paciente (Capacidad técnica)	.	.

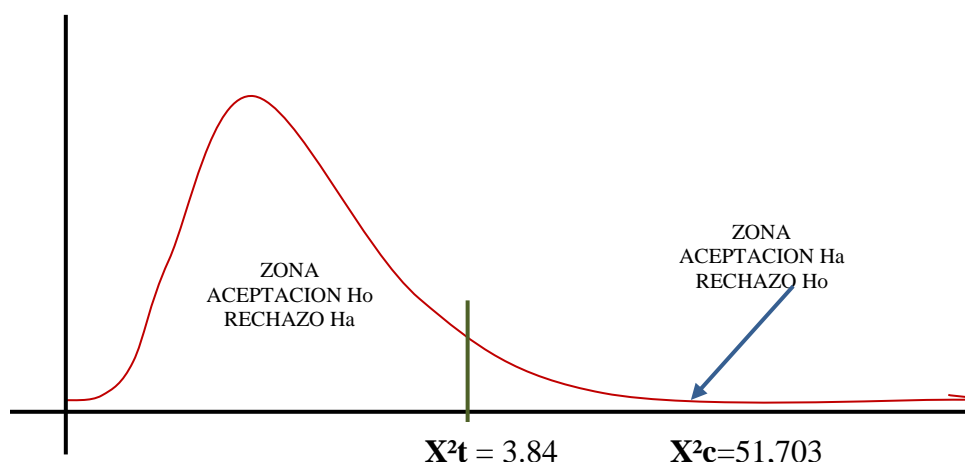
Valor bajo de 0.283;

H. 2

Ho: Hotelería hospitalaria (confort social) NO HAY impacto de la satisfacción (interpersonal).

Ha: Hotelería hospitalaria (confort social) SI HAY impacto de la satisfacción (interpersonal).

	chi	Gl	Pvalor
Hotelería Hospitalaria (Confort social)	51,703 ^a	1Gl	,000
Satisfacción del paciente (Interpersonal)			

G. CHI CUADRADO

Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

Correlación con Rho de Spearman:

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
Hotelería Hospitalaria (Confort social) y Satisfacción del paciente (Interpersonal)	,804**	,000

Valor alta de 0.804;

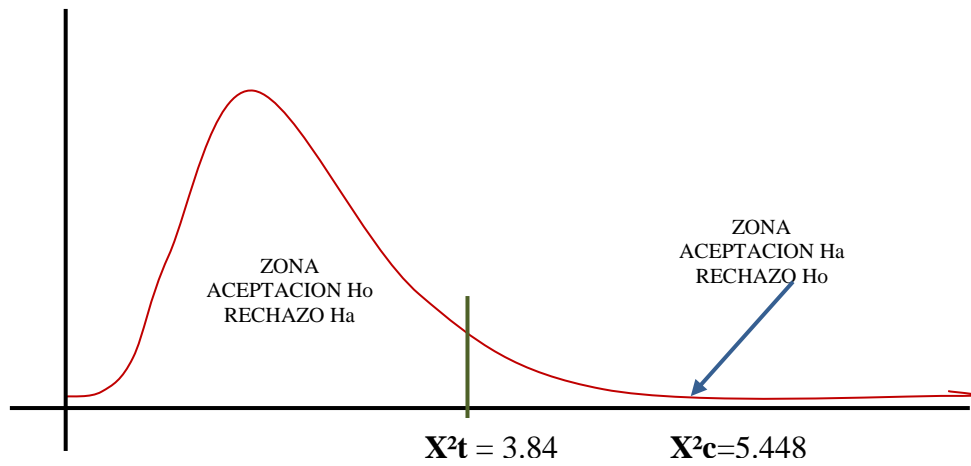
H. 3

Ho: Hotelería hospitalaria (confort físico ambiental) NO HAY impacto en satisfacción (entorno) en el paciente hospitalizado.

Ha: Hotelería hospitalaria (confort físico ambiental) SI HAY impacto en satisfacción (entorno) en el paciente hospitalizado.

	chi	Gl	Pvalor
Hotelería Hospitalaria (Confort Físico ambiental)	5,448 ^a	1Gl	,000
Satisfacción del paciente (Entorno)			

G. CHI CUADRADO



Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Correlación con Rho de Spearman:

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
Hotelería Hospitalaria (Confort Físico ambiental)	,261**	,000
Satisfacción del paciente (Entorno)	.	.

Valor bajo de 0.261;

5.3 Discusión de resultados

Con base en los resultados encontrados afirmamos que el estudio de la autora Fernández Rojas, Vanessa (2015). “Propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención a los usuarios del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza”. Concluyeron: 2,5% satisfechos con atención recibida; y el 97,5% está por mejorar la calidad de atención.

De igual manera en el estudio de Jhon Epifanio Acuña Jara (2020). “Mejoramiento y ampliación del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora Lima”. Concluyeron: Uno de las metas de emergencia fue la disminución de la morbilidad y mortalidad, con el proyecto de inversión pública con considera un horizonte de duración a 10 años de proyección.

Y el estudio de Gabriela Belén Aceña (2020). “Hotelería hospitalaria: Metodología para la medición de la calidad percibida. maternidad del hospital Santa Isabel de Hungría, Mendoza, Argentina”. Concluyeron: Percepción de calidad de hotelería hospitalaria superó el 95% de satisfacción, por la comunicación, alojamiento, atención al cliente, seguridad y mantenimiento y lograr mejorar las demoras en el ingreso a la habitación, calidad y variedad de los alimentos, limpieza, tal como en mi estudio de investigación que se reafirma con la propuesta de hotelería hospitalaria para el impacto de satisfacción en el paciente hospitalizado.

5.4 Aporte científico de la investigación

El aporte científico es brindar a la comunidad médica la confiabilidad y exactitud de como la hotelería hospitalaria traerá un gran beneficio para futuras investigaciones, dado que esta misma tiene una fuerte relación directa e indirecta con la satisfacción de esta misma, puesto que eso generara mas posibles pacientes que recomienden y vayan directamente a pedir los servicios, puesto que es muy importante la calidad de atención,

al ver que algún familiar o una persona misma necesite de una atención medica en cualquier tipo de centro de salud, sea publico o privado, siendo la primera al mencionar una de las mas bajas estadísticamente hablando en el Peru, y las privadas siendo las de mejor calidad pero al mismo tiempo, mas costosas y claro esta, que las personas no siempre están al alcance de un gran gasto económico, puesto que es de suma importancia la mejoría de todos los ámbitos de la atención medica.

CONCLUSIONES

1. De los resultados anteriores comprobamos que entre Hotelería hospitalaria y el impacto en la satisfacción del paciente hospitalizado, hay relación moderada con valor de 0.500; es decir a buena Hotelería hospitalaria mayor impacto en la satisfacción del paciente hospitalizado.
2. Se comprueba científicamente que entre Hotelería hospitalaria (confort biológico – psicológico) hay relación baja un valor de 0.283; para impacto en la satisfacción (capacidad técnica).
3. De los resultados anteriores comprobamos que entre Hotelería hospitalaria (confort social) y el impacto es alta con un valor 0.804; para la satisfacción (interpersonal).
4. De los resultados anteriores comprobamos que entre Hotelería hospitalaria (confort físico ambiental) hay un valor de 0.261 para el impacto en la satisfacción (entorno).

SUGERENCIAS

1. Hotelería hospitalaria viene a ser una alternativa que falta difusión, a través de estrategias de mejora en el paciente hospitalizado, ya que existe una relación moderada directa y significativa.
2. Crear estrategias de comunicación y difusión para la implementación de estructuras óptimas que cumplan con todos los indicadores de una atención de calidad para que los pacientes hospitalizados se sientan satisfechos con la hotelería hospitalaria.
3. Proponer la implementación de indicadores como una buena iluminación, ventilación adecuada, nutrición relacionada a una dieta saludable con todos los nutrientes necesarios para la mejora de salud del paciente, para obtener la fusión de salud, bienestar y un buen trato digno y diferenciado.
4. Enseñar a todas las personas que cuando acudan al hospital y van a ser hospitalizados deben esperar a ser tratados como si están acudiendo a un hotel con muchas estrellas y si no reciben esta hotelería hospitalaria es necesario que nos hagan llegar sus necesidades que no están siendo satisfechas y esto va a permitir que se gestione para mejorar la estructura orgánica del establecimiento de salud considerando las nuevas tendencias en gestión hospitalaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. BERMÚDEZ ESPINOSA, M. “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, Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador, 2010.
2. BARBETTY MONCAYO, Alejandro. DÍAZ BONILLA, Jorge. Diseño de un programa de mantenimiento para hospitales de nivel II y III. Universidad de los Andes. 1999.
3. MINISTERIO DE SALUD .Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. Enero de 1999
4. CASTILLO SOTO Gladys Katuska. Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el “Centro Médico Esmil. Editorial: Quito, 2011. 65p. Diplomado en Gerencia y Calidad en Servicios de Salud.
5. URQUIZA, Mariela Sol. “Hotelería Hospitalaria En Maternidades” Buenos Aires–2005
6. MAGRI, María A., MINATTA BAIMA, María G. “Adaptación de Conceptos de hotelería Hospitalaria a Casa De Mayores” Santa Fe – 2015
7. X Encuentro Nacional de Experiencias en Mejoramiento Continuo de la Calidad en Salud “HOSTELERÍA HOSPITALARIA EN EL CUIDADO HUMANIZADO DEL NIÑO EN EL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO – PERÚ 2010”
8. CAROLINA GENISE. “Hotelería Tradicional Versus Nuevas Modalidades de Alojamiento” Argentina – 2010
9. MERO AVILA, Ronald L., ANDRADE GARCIA, María D. “Grado de Satisfacción del Usuario respecto a la Atención de Enfermería que recibe en los Servicios de Salud Preventivo y Hospitalario Periodo Enero-Junio-2012
10. ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE HOTELERÍA HOSPITALARIA. Boletín de prensa para profesionales e instituciones. Madrid, España,

1999. Disponible en:http://www.hosteleriahospitalaria.org/sites/default/files/revista_de_prensa/1999.pdf
11. BARTELETT TRIGUEROS, K. M., “Análisis de las prácticas hoteleras que se utilizan en hospitales privados con más de 60 camas localizados en la ciudad de Guatemala”. Tesis de Grado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Francisco Marroquín. Guatemala, 1997.
 12. PINEDA, M., SIERRA, Z. y L. LARA-ESTRELLA. “Hotelería Clínica: Mejor Servicio para el Paciente”. Artículo incluido dentro de las Memorias del II Congreso Latinoamericano de Ingeniería Biomédica, La Habana, Cuba, 2001. Disponible en: <http://www.hab2001.sld.cu/arrepdf/00213.pdf>
 13. URQUIZA, M. “Hotelería Hospitalaria En Maternidades”. Tesis de grado, Facultad de Turismo y Hospitalidad, Universidad Abierta Interamericana. 2005.
 14. ARAMBURU, AMENABAR. El Confort en un Centro Privado. En: II Seminario Nacional de Hostelería Hospitalaria; 2001. Granada, España. Asociación Española de Hostelería Hospitalaria, 2001.
 15. DONABEDIAN AVEDIS. Los siete pilares de la calidad. Madrid 1990
 16. CENTRO EMPRESARIAL LATINO AMERICANO (CELA).Universidad Nacional Mayor de San Marcos Módulo V (Mejoramiento de la Satisfacción del Cliente) Lima, Perú: 2005.
 17. CLAUDIA GARCÍA. Estudio ex post facto sobre la motivación y la satisfacción laboral [en línea].2012. URL disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos36/satisfaccion-laboral/satisfaccion-laboral.shtml>
 18. ERICK CHACÓN. Satisfacción y expectativas del cliente [en línea]. Valencia:2009 [fecha de acceso 12 de junio de 2014];Nº07 URL disponible en:

<http://82.165.131.239/hosting/empresa/general/monografias/monograf%C3%ADa167.pdf>

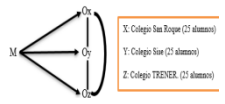
19. CARRANZA F. Y OTROS AUTORES. Satisfacción de los Usuarios de los Hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia de Ica 2008 [tesis para optar el título]Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.2008
20. CENTRO EMPRESARIAL LATINO AMERICANO (CELA) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud. Módulo II (Planeamiento y Gerencia de la Calidad) Lima, Perú 2005

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: PROYECTO DE GESTIÓN: PROPUESTA DE HOTELERÍA HOSPITALARIA Y EL IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO Y ESCALA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De que manera se relaciona la Hotelería hospitalaria y el impacto en la satisfacción del usuario en el servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015?</p> <p>Problemas específicos P1 ¿De que manera se relaciona la hotelería hospitalaria (confort biológico-</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre Hotelería hospitalaria y el impacto en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015.</p> <p>Objetivos específicos O1. Verificar de que manera se relaciona la hotelería hospitalaria</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación directa significativa entre la Hotelería hospitalaria y el impacto en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015.</p> <p>Hipótesis específicas H1. Existe relación</p>	<p>VI Propuesta de hotelería hospitalaria</p>	<p>Confort biológico psicológico</p> <p><input type="checkbox"/> Alojamiento <input type="checkbox"/> Servicio para acompañante <input type="checkbox"/> Recreación <input type="checkbox"/> Procedimientos</p>	<p>Se utilizará como técnica la encuesta y la observación como instrumento el cuestionario y la lista de observación, que será aplicados a los pacientes hospitalizados, que acepta formar parte de la investigación; considerándose a estos como medios efectivos para recolectar datos reales sobre el presente estudio, cuyo</p>	<p>* Población: 80 * Muestra probabilística: 80 Usuarios Externos. * Esquema del proyecto * Tipo de investigación: correlacional * Diseño no experimental, modalidad Correlacional Cuyo Diagrama es:</p>  <p>X: Colegio San Roque (25 alumnos) Y: Colegio Sim (25 alumnos) Z: Colegio TRENTER (25 alumnos)</p>	
				<p>Confort social</p> <p><input type="checkbox"/> Atención al paciente <input type="checkbox"/> Comunicación <input type="checkbox"/> Seguridad</p>			<p>Se utilizará como técnica la encuesta y la observación como instrumento el cuestionario y la lista de observación, que será aplicados a los pacientes hospitalizados, que acepta formar parte de la investigación; considerándose a estos como medios efectivos para recolectar datos reales sobre el presente estudio, cuyo</p>
				<p>Confort físico ambiental</p> <p><input type="checkbox"/> Higiene y limpieza <input type="checkbox"/> Mantenimiento <input type="checkbox"/> Alimentación</p>			

Técnicas utilizar Las

<p>psicológico) sobre el impacto de la satisfacción (capacidad técnica) en el paciente hospitalizado del servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015? P2. ¿De que manera se relaciona la hotelería hospitalaria (confort social) sobre el impacto de la satisfacción (interpersonal) en el paciente hospitalizado del servicio de cirugía especialidades del Hospital María</p>	<p>(confort biológico – psicológico) sobre el impacto de la satisfacción (capacidad técnica) en el paciente hospitalizado del servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015. O2. Comprobar de que manera se relaciona la hotelería hospitalaria (confort social) sobre el impacto de la satisfacción (interpersonal) en el paciente hospitalizado del servicio de</p>	<p>directa y significativa entre la hotelería hospitalaria (confort biológico – psicológico) sobre el impacto de la satisfacción (capacidad técnica) en el paciente hospitalizado del servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015. H2. Existe relación directa y significativa entre la relación de hotelería hospitalaria (confort social) sobre</p>	<p>VD Satisfacción del paciente en el servicio de cirugía especialidades</p>	<p>Técnica</p> <p>Interpersonal</p>	<p><input type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Eficiencia <input type="checkbox"/> Continuidad <input type="checkbox"/> Seguridad <input type="checkbox"/> Accesibilidad</p> <p><input type="checkbox"/> Confianza <input type="checkbox"/> Respeto <input type="checkbox"/> Empatía <input type="checkbox"/> Veracidad en la información <input type="checkbox"/> Claridad en el lenguaje</p>	<p>contenido se originó de la literatura señalada en el marco teórico sobre hotelería hospitalaria y satisfacción del paciente.</p> <p>Se utilizara como técnica la encuesta y la observación como instrumento el cuestionario y la lista de observación, que será aplicados a los pacientes hospitalizados, que acepta formar parte de la investigación;</p>	<p>técnicas e instrumentos a emplear para la recolección de la información será la encuesta, como señala el autor:(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), p. 166)..</p>
--	--	--	--	-------------------------------------	---	---	---

<p>Auxiliadora – 2015? P3. ¿De que manera se relaciona la hotelería hospitalaria (confort físico ambiental) sobre el impacto de la satisfacción (entorno) en el paciente hospitalizado del servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015?</p>	<p>cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015. O3. Precisar de que manera se relaciona la hotelería hospitalaria (confort físico ambiental) sobre el impacto de la satisfacción (entorno) en el paciente hospitalizado del servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015.</p>	<p>el impacto de la satisfacción (interpersonal) en el paciente hospitalizado del servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015. H3. Existe relación directa y significativa entre la relación de hotelería hospitalaria (confort físico ambiental) sobre el impacto de la satisfacción (entorno) en el paciente hospitalizado del servicio de cirugía especialidades del Hospital María</p>		<p>Entorno</p>	<p><input type="checkbox"/> Ventilación e iluminación <input type="checkbox"/> Cuidado de la privacidad <input type="checkbox"/> Alimentación adecuada <input type="checkbox"/> Servicios higiénicos adecuados</p>	<p>considerándos e a estos como medios efectivos para recolectar datos reales sobre el presente estudio, cuyo contenido se originó de la literatura señalada en el marco teórico sobre hotelería hospitalaria y satisfacción del paciente.</p>	
--	--	---	--	----------------	---	--	--

		Auxiliadora – 2015.					
--	--	------------------------	--	--	--	--	--

ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Al firmar este documento, usted dará su CONSENTIMIENTO para que participe en la investigación propuesta por la Licenciada de Enfermería de la UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN; habiéndose explicado la naturaleza y los propósitos de este estudio y las posibles contrariedades que se puedan presentar.

La presente investigación tiene como objetivo: **Determinar la relación que existe entre Hotelería hospitalaria y el impacto en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía especialidades del Hospital María Auxiliadora – 2015”.**

Los resultados de este estudio nos permitirán; identificar, descubrir, analizar, las propuestas de hotelería hospitalaria y el impacto en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía especialidades. Además de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se podrá adoptar conjuntamente con los expertos medidas de solución para mejorar la calidad de atención y infraestructura que se brinda.

Su participación es voluntaria, no existen riesgos físicos ni psicológicos y tiene la oportunidad de hacer cualquier pregunta con respecto al proceso investigativo. La información obtenida será tratada de manera confidencial.

Nombre.....

DNI.....

RESPONSABLE: Rios Torres, Monica

Teléfono:956581750

DIMENSIÓN CONFORT BIOLÓGICO –PSICOLOGICO	S I	N O	NO OPIN A
1. ¿Está satisfecho Ud. Con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?			
2. ¿El profesional que lo atendió se presentó a Ud.?			
3. ¿El personal que lo atendió le brindo confianza para expresar sus problemas y dudas?			
4. La realizaron de los exámenes y procedimientos durante la hospitalización tomo un tiempo prudente			
5. ¿ Durante su permanencia en el servicio, que le parece el trato del personal de salud			
6. Su estadía hospitalaria fue como si estuviera en casa			
7. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del servicio?			
8. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio			
9. En las habitaciones existe el espacio adecuado para los acompañantes o familiares			
10. ¿El horario de visita familiar le parece conveniente?			
11. Dentro del hospital existen los servicios de estacionamiento y restaurantes			
12. El personal de salud o quienes los trasladaron(exámenes, pabellón, etc.) respetaron su privacidad			
13. Su operación fue en el tiempo previsto (el día y la hora que le habían informado)			

DIMENSIÓN CONFORT SOCIAL	S I	NO	NO OPI NA
14. La enfermera lo trato con calidez y preocupación			
15. La seguridad del hospital es adecuada			
16. La confianza y tranquilidad transmitida por la enfermera le dio seguridad en lo que hace			
17. La enfermera le explico con claridad los procedimientos o exámenes que se le realizaron			
18. La enfermera acudió oportunamente cuando la necesito por su estado de salud			

DIMENSIÓN CONFORT FISICO AMBIENTAL	S I	NO	NO OPI NA
19. Los servicios brindados en el hospital se encuentran limpios?			
20. El hospital dispone de suficientes equipos técnicos, medicamentos, insumos y materiales			
21. Los servicios y unidades del hospital estaban claramente indicados y señalizados			
22. Los menú y los horarios de comidas son adecuados			
23. El acompañante del paciente también recibe servicio de alimentación			
24. Las habitaciones de hospitalización están adecuadamente equipadas (mesa de noche, iluminación, ropero y timbre)			
25. La habitaciones se encuentran adecuadamente ventiladas y ordenadas			
26. Existe el personal adecuado para el servicio de comidas a los pacientes (Ej. Nutricionistas, camareras, etc.)			

ANEXO 04

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



TEMA: “PROYECTO DE GESTIÓN: PROPUESTA DE HOTELERÍA HOSPITALARIA Y EL IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015”.

NOMBRE DEL EXPERTO: MIRIAN CRIBILLERO ROCA _ Especialidad y Grado: __Dra. En Administración y Ciencias de la Salud

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
CONFORT BIOLÓGICO – PSICOLÓGICO	1 - 13					x
CONFORT SOCIAL	14 - 18					x
CONFORT FÍSICO AMBIENTAL	19 - 26					x

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI(x) NO ()

Firma y Sello del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO




TEMA: “PROYECTO DE GESTIÓN: PROPUESTA DE HOTELERÍA HOSPITALARIA Y EL IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015”.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL EXPERTO: ENIT IDA VILLAR CARBAJAL Especialidad y Grado: DRA. CIENCIAS DE LA SALUD

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
CONFORT BIOLÓGICO – PSICOLÓGICO	1 -13					X
CONFORT SOCIAL	14 - 18					X
CONFORT FÍSICO AMBIENTAL	19 - 26					X

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI(X) NO ()


FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO
 CEP 13411.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



TEMA: “PROYECTO DE GESTIÓN: PROPUESTA DE HOTELERÍA HOSPITALARIA Y EL IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015”.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL EXPERTO: VILMA MARÍA ARROYO VIGIL Especialidad y Grado: Mg. En Salud Pública

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
CONFORT BIOLÓGICO – PSICOLÓGICO	1 - 13					X
CONFORT SOCIAL	14 – 18					X
CONFORT FÍSICO AMBIENTAL	19 - 26					X

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()


"Bra. Vilma María Arroyo Vigil"
ASESOR

Firma y Sello del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



TEMA: “PROYECTO DE GESTIÓN: PROPUESTA DE HOTELERÍA HOSPITALARIA Y EL IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015”.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Dra. Nancy Gamboa Kan_ Especialidad y Grado: __Dra. En Administración y Ciencias de la Salud

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
DIMENSIÓN BIOLÓGICO PSICOLÓGICO - PSICOLÓGICO	1 - 13					x
CONFORT SOCIAL	14 -18					x
CONFORT FÍSICO AMBIENTAL	19 - 26					x

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI(x) NO ()



Dra. Nancy Gamboa Kan
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA
C.E.P. 15958 R.D. 056 R.E.M. 504



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



TEMA: “PROYECTO DE GESTIÓN: PROPUESTA DE HOTELERÍA HOSPITALARIA Y EL IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015”

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Dra. Ruth América Aliaga Sánchez_ Especialidad y Grado: __Dra. En Administración y Ciencias de la Salud

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
CONFORT BIOLÓGICO – PSICOLÓGICO	1 - 13					x
CONFORT SOCIAL	14 - 18					x
CONFORT FÍSICO AMBIENTAL	19 - 26					x

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI(x) NO ()


Firma y Sello del Experto

NOTA BIOGRÁFICA

MONICA YANET RIOS TORRES, nació en la ciudad de Ica, Provincia del departamento de Ica, hija de Don Raul Rios Mendoza y Doña María Concepción Torres Anicama. Realizó estudios primarios en el colegio Antonia Morena de Caceres. Es Licenciada en Enfermería Graduado en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica en el año 1997. Con sus estudios de Posgrado con Título de Especialista en Cuidados Intensivos Adultos, graduado en la Universidad Peruana Unión, además cuenta con otra especialidad en Administración en Salud, realizada en la Universidad Nacional del Callao concluida en diciembre 2021.

Actualmente se encuentra estudiando Maestría en Salud Pública en la Universidad Nacional del Callao. Ha realizado Diplomado Auditoría en salud y otros a fines a gestión y Administración en salud. Trabajó en importantes Instituciones realizando labores asistenciales relacionadas a su experiencia. Trabajó en el Hospital Hipólito Unanue en la Unidad de Terapia Intensiva, así también laboró en el Hospital Daniel Alcides Carrión en los servicios de neurología y Cuidados Intermedios, posteriormente fue convocada para trabajar en el área administrativa asumiendo la jefatura de los servicios de Emergencia, servicio de Cirugía General y Cirugía especialidades, Posteriormente se presentó al concurso abierto para plaza de supervisora de enfermería, ingresando por meritocracia al puesto, donde perfeccione mi habilidad en gestión y administración.

Ha realizado Docencia en el rubro pre Universitaria en Universidades: Científica del Sur, Nolbert Winner, y otros más, Actualmente también desarrolla actividades Docentes invitada en diversas corporaciones.

Actualmente se desempeña como Supervisora del Departamento de enfermería del Hospital María Auxiliadora.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V Block "A" 2do. Piso - Cayhuayna
Teléfono 514760



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio del Hospital Daniel Alcides Carrión, sito en el Jr. Guardia Chalaca S/N, Callao, siendo las **16:00 hs.**, del día **sábado 10.JUNIO.2017**, ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Reynaldo Marcial OSTOS MIRAVAL	Presidente
Dr. Abner Alfeo FONSECA LIVIAS	Secretaria
Mg. Jesús Omar CÁRDENAS CRIALES	Vocal

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña, **Monica Yanet RIOS TORRES**.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"PROYECTO DE GESTIÓN: PROPUESTA DE HOTELERÍA HOSPITALARIA Y EL IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Discusate (17)
Equivalente a Aprobado, por lo que se recomienda
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Lima, siendo las 16:50 horas del 10 de junio de 2017.

..... SECRETARIO DNI N° <u>7247906</u> PRESIDENTE DNI N° <u>2292014</u> VOCAL DNI N° <u>29292448</u>
--	--	--



RESOLUCIÓN N° 0678-2016-UNHEVAL/EPG-D

Cayhuayna, 27 de noviembre del 2016

Vistos los documentos presentados por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Mónica Yanet RÍOS TORRES**, solicitando designación de Jurados Revisores del Proyecto de Tesis y nombramiento de Asesor;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Universitaria N° 30220, Artículo 45°, inciso 4°, para el Grado de Maestro: requiere haber obtenido el grado de Bachiller, la elaboración de una tesis o trabajo de investigación en la especialidad respectiva;

Que, con la Resolución N° 1176-2008-UNHEVAL-CU, de 25.JUN.08, se ratificó la Resolución N° 587-D-EPG-UNHEVAL-2007, de 28.DIC.07, que aprobó el Reglamento de Grado de Magister de la Escuela de Postgrado de la UNHEVAL;

Que, los Arts. 34°, 35°, 36°, 37° y 38°, del Reglamento del Programa de Elaboración de Tesis para Maestrías, establecen los requisitos y procedimientos a seguir para la aprobación de proyecto de tesis y su respectiva sustentación de tesis;

Que, se ha solicitado a la Comisión de Grados la propuesta de una terna del Jurado Examinador del Proyecto de Tesis, quienes mediante Informe S/N-2016-UNHEVAL/EPG-CG, de fecha 25.NOV.2016., remiten la designación de la Comisión correspondiente;

Estando a las atribuciones conferidas al Director de la Escuela de Postgrado por la Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL y por el Reglamento de la Escuela de Postgrado de la UNHEVAL;

SE RESUELVE:

- 1° **DESIGNAR** a la **Mg. Luzvelia ÁLVAREZ ORTEGA**, como Asesora de Tesis de la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Mónica Yanet RÍOS TORRES**, solicitando designación de Jurados Revisores del Proyecto de Tesis y nombramiento de Asesor, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **DESIGNAR**, a los miembros del Jurado Examinador del Proyecto de Tesis titulado: "PROYECTO DE GESTIÓN: PROPUESTA DE HOTELERÍA HOSPITALARIA Y EL IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015", a cargo de la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Mónica Yanet RÍOS TORRES**, solicitando designación de Jurados Revisores del Proyecto de Tesis y nombramiento de Asesor, el mismo integrado por los siguientes docentes, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución:

2.1. Dra. Nancy VERAMENDI VILLAVICENCIOS	Presidente
2.2. Mg. Yola ESPINOZA DE SANTIAGO	Secretario
2.3. Mg. Inés JESÚS TOLENTINO	Vocal
- 3° **ENCARGAR**, a los docentes integrantes del Jurado Examinador del Proyecto de Tesis emitir su informe dentro de los diez días siguientes de recepcionado la presente Resolución.
- 4° **ESTABLECER**, que de no cumplir con lo indicado en el numeral 3° de la presente Resolución, automáticamente se procederá al cambio de jurado y no se considerará al docente en comisiones ni en la distribución de Carga Académica.
- 5° **DAR A CONOCER**, la presente Resolución a los miembros del jurado examinador y al interesado.

Regístrese, comuníquese y archívese,

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. Abner A. Fonseca Livias
DIRECTOR

Distribución
Asesor - Fílder personal
Jurados (03)
Interesado
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **PROYECTO DE GESTIÓN: PROPUESTA DE HOTELERÍA HOSPITALARIA Y EL IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud **Monica Yanet RIOS TORRES**, cuenta con un **índice de similitud de 19%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 27 de setiembre de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: RIOS TORRES, MONICA YANET

DNI: 21541450 Correo electrónico: riostorresmonica5@gmail.com

Teléfono de casa: _____ Celular: 956581750 Oficina: _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Mención:	

Grado obtenido:

GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

Título de la tesis:

PROYECTO DE GESTIÓN: PROPUESTA DE HOTELERÍA HOSPITALARIA Y EL IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - 2015

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 20/10/2022


Firma del autor