

La importancia del servicio y departamento de housekeeping en centros hospitalarios. Apuntes sobre su definición, características y gestión

The importace of the housekeeping service and department in hospital centers. Notes on its definition, characteristics and management

Vizcarra Tasso, Selena Sarela; Alberca Sialer, Fabrizio Augusto

Selena Sarela Vizcarra Tasso

selena.sarela@gmail.com

Universidad de San Martín de Porres, Perú

Fabrizio Augusto Alberca Sialer falbercas@usmp.pe

Universidad de San Martín de Porres, Perú

Turismo y Patrimonio

Universidad de San Martín de Porres, Perú

ISSN: 2313-853X

Periodicidad: Semestral

núm. 13, 2019

revistaturismoypatrimonio@usmp.pe

Recepción: 23 Junio 2019

Aprobación: 23 Agosto 2019

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/612/6124191003/>

DOI: <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2019.n13.04>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Para citar este artículo: Vizcarra Tasso, S., & Alberca-Sialer, F. (2019). La importancia del servicio y departamento de housekeeping en centros hospitalarios. Apuntes sobre su definición, características y gestión. *Turismo Y Patrimonio*, (13), 53-66. <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2019.n13.04>

Resumen: Se plantea describir, caracterizar y resaltar la importancia del departamento de *housekeeping* en centros hospitalarios. Para ello, en el marco teórico se exponen las particularidades de este departamento cuando se desarrolla en el ámbito de la salud. Se toma como referencia los resultados primarios del estudio titulado: *Servicio de housekeeping en las habitaciones de la clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente - 2018* (Vizcarra, 2019). Los hallazgos permiten señalar la importancia del servicio de este departamento en los centros hospitalarios, así como del profesional hotelero para la gestión del mismo.

Palabras clave: hotelaría hospitalaria, gestión, *housekeeping* hospitalario, hotelaría, profesional hotelero.

Abstract: This paper describes, characterizes and highlights the importance of the housekeeping department in hospital centers, pointing out in its theoretical framework, the particularities of this department in the field of health. The primary results of the study entitled *Housekeeping service in the rooms of the Ricardo Palma clinic and its relationship with the patient's well-being - 2018* (Vizcarra, 2019) are taken as a reference. The findings allow us to highlight the importance of the service offered by this department in hospital centers, as well as that of the hospitality professional for its management.

Keywords: hospitality in hospitals, management, hospital housekeeping, hospitality, hospitality professional.

Introducción

La hotelaría es una actividad que ha acompañado el desarrollo –de la industria– de los viajes, incluso si estos no tuvieran motivaciones recreativas. Esta actividad de servicio –la hotelaría– ha evolucionado hasta alcanzar no solo estándares de lujo, impensados en otras épocas, si no también insertarse en otros ámbitos como el de la salud.

En la actualidad, en el Perú, se vive un interés marcado por la búsqueda de la calidad en el servicio, siendo el público cada vez más exigente. Y esto no ha sido dejado de lado por quienes por motivos de salud deben «hospedarse» en una clínica u hospital.

Precisamente, este interés se ve reflejado en el mejoramiento estructural de las clínicas y por ende de su servicio, particularmente en Lima. El Departamento y servicio de housekeeping, por su naturaleza y acercamiento con el paciente, se ha convertido prácticamente en una necesidad, lo que resulta ser una ventaja competitiva, puesto que este servicio es un valor agregado.

En un hotel este departamento cumple funciones principalmente operativas, sin embargo, para el caso de centros hospitalarios, sus funciones se circunscriben a la gestión. Además, considérese que, por la naturaleza propia del centro hospitalario, quienes integran este departamento, se sumarán de algún modo y de manera medida al ámbito de la salud. Claro, no directamente, pero sí de manera activa, pues la limpieza, higiene, organización y provisión de los espacios y equipamiento de la habitación –y áreas públicas– son condiciones ineludibles para el bienestar y comodidad del paciente, así como para su recuperación. Y es que «el proceso de recuperación del paciente es integral, y no solo restringido al aspecto médico» (Vizcarra, 2019, p. 33).

La hotelería hospitalaria es un tema relativamente nuevo. Evidencia de ello es el limitado tratamiento académicoteórico que se le ha dado. Entre los esfuerzos identificados se cuentan los siguientes trabajos:

- Hotelería clínica: mejor servicio para el paciente (Pineda, Sierra, & Lara-Estrella, 2001);
- Hotelería hospitalaria en maternidades (Urquiza, 2005);
- Validación de un modelo para medir la calidad asistencial en los hospitales (García, 2007);
- Validación de un instrumento para medir calidad percibida por usuarios de hospitales de Colombia (CabreraArana, Londoño-Pimienta, & Bello-Parias, 2008);
- Qualidade de vida e sintomas osteomusculares em trabalhadores de higiene e limpeza hospitalar (Martello & Benatti, 2009);
- La gestión hospitalaria centrada en el paciente (Rodríguez, Dackiewicz, & Toer, 2014);
- Hotelería hospitalaria, la hospitalidad en los servicios de salud de calidad para la tercera edad. Estudio de caso: Hogar Rozman, Buenos Aires (Asmann, 2015);
- Hotelería Hospitalaria. Adaptación de conceptos de hotelería hospitalaria a «Casa de Mayores» (Magri & Minatta, 2015);
- Prevalence and associated factors to occupational accidents in the hospital housekeeping (Diniz da Silva Ceron et al., 2015);
- Prevalence and factors associated with minor psychiatric disorders in hospital housekeeping workers (Marconato et al., 2017); y
- Servicio de housekeeping en las habitaciones de la clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente - 2018 (Vizcarra, 2019).

El presente trabajo se plantea como objetivo caracterizar el departamento de housekeeping aplicado a centros hospitalarios y clínicas, es decir, describir sus

funciones y particularidades, así como revisar sus alcances, pues hay un vacío sobre estos aspectos. Además, se busca darle valor a este departamento por su trabajo e incidencia en el bienestar del paciente.

En el marco teórico se inicia un breve viaje histórico y se revisan definiciones como hospitalidad, hotelería hospitalaria, gestión hotelera y hospitalaria, departamento de housekeeping, housekeeping en hospitales y su gestión, así como el perfil del profesional hotelero.

Hospitalidad, hotelería y hotelería hospitalaria

La hospitalidad no es una actitud reciente, ya que a lo largo de los siglos, esta voluntad de servicio hacia el prójimo ha sido en realidad muestra de humanidad. El Código de Hammurabi (rey de Babilonia entre 1792 y 1775 a. C.) es testimonio de ello; es la prueba más tangible de que los hombres no desatendieron a otros hombres (incluso cuando no fuera una obligación formal y menos aún cuando fue decretado). No obstante, la hospitalidad no era una actitud generalizada; el panorama completo de tiempos de la antigüedad nos muestra que las condiciones de los viajes o desplazamientos eran realmente difíciles. Mommsen (1953) refiere lo siguiente:

La hospitalidad es la forma más simple y primitiva de protección. Con respecto a ella, por mucho que nos remontemos en las edades, aún antes de la separación de los pueblos, encuéntrase de una manera evidente; el hecho está probado por la identidad de la expresión y de su noción en las lenguas latinas, griega y eslava. La palabra latina 'hostis' (en sentido primitivo), la gótica 'gasts' y la eslava 'gosti' designan al extranjero protegido por hospitalidad. (como se citó en Khatchikian, 2000, p. 15)

La hospitalidad «primitiva» incluía la alimentación y el alojamiento temporal, que por lo general eran rústicos, básicos, caracterizados por la falta de preocupación por la limpieza e higiene. El alojamiento no era, como lo es hoy, una cuestión de comodidad, su búsqueda era por necesidad.

La hospitalidad inicial, y hasta moral, se materializó en espacios que durante siglos, de acuerdo a cada contexto, adoptaron diferentes nombres y posteriormente también incluyó el cobro por sus servicios como: albergues^[1], tabernas, hospedajes, posadas, caravanas, *khan*, tambos (y algunas otras denominaciones), hasta llegar al nombre actual que es hotel^[2].

Los alojamientos en general –hoteles en particular– cambiaron al ritmo de la evolución, principalmente de los viajes y desarrollos tecnológicos y de gestión^[3]. Hoy es posible, por ejemplo, encontrar los servicios y estándares de hoteles de lujo en aviones, trenes, clubes, campamentos, hospitales y clínicas. Por ejemplo, la aerolínea *Emirates* de Dubái, ofrece a sus pasajeros de primera clase una *suite* privada con todos los servicios hoteleros (de primer nivel), desde baño hasta un asiento que se convierte realmente en una cama. En esa misma línea de innovación, hoy la hotelería se adapta a los tiempos, y es así que se ajusta a los principios de la sostenibilidad, abriéndose a lo que se denomina hotelería sostenible.

La hotelería debe entenderse como el subsector dentro del ámbito del turismo que se dedica especialmente a ofrecer el servicio de alojamiento, pudiendo

complementar esa oferta con alimentación, entretenimiento, entre otros. La hotelería es, entonces, el subsector de los hoteles. Barragán (2010), agrega que estos establecimientos, además de ofrecer alojamiento y alimentación, son edificios públicos abocados a generar utilidades; nótese pues aquí la confluencia de dos dimensiones, normalmente consideradas contrapuestas, pero que en un hotel se reúnen: la pública (el acceso a este espacio no debe ser restringido) y la privada (busca la generación de utilidades para su propietario).

Por lo tanto, la hotelería o el hotel, es un espacio que ofrece servicios y que por su naturaleza es compleja; que implica responsabilidad, pues se ocupa de quehaceres que inciden en la satisfacción del huésped. Para brindar los servicios cuenta con áreas operativas que lo constituyen y que se convierten en su soporte. Estas son: (a) recepción, (b) alimentos y bebidas, y (c) *housekeeping*.

Corresponde ahora revisar el concepto de hotelería hospitalaria. Etimológicamente hospital (incluye clínicas y otros similares) es un término que no se encuentra lejano del término hotel, ya que tanto hotel como hospital tienen su origen en el latín *hospes*, que en español se traduce como anfitrión, en la práctica, ambos ofrecen alojamiento y atención, pero diferenciando características y necesidades de los huéspedes. El encuentro entre estos dos términos se ha dado naturalmente y consecuentemente también el desarrollo de lo que se conoce como hotelería hospitalaria.

Los hospitales son instituciones importantes en la vida de las personas y la sociedad por ser espacios donde se busca y se puede encontrar alivio a la enfermedad o mal que los aqueja. Y es que en un mundo cada vez más dinámico y estresante en el que se busca alcanzar la eficiencia –mal entendida– a cualquier precio (Leuridan, 2017), los males relacionados con este estilo de vida se han agudizado^[4] y diversificado, generándose la necesidad de humanizar las instituciones de los servicios de salud (Rodríguez et al., 2014).

Es así que los hospitales deben funcionar de manera ordenada, sistematizada y oportuna, dadas sus funciones y responsabilidades, así como las características propias de quienes los visitan. A propósito, Rodríguez et al. (2014, p. 57), señalan que los pacientes necesitan que la organización y funcionamiento se adapten a ellos, «hacia sus intereses, prestando especial interés en la interdisciplina, la atención personalizada, horarios de atención prolongados», entre otros. Por consiguiente, es indispensable que sean gestionados, es decir, que tengan una organización interna que les permita ser eficientes en sus actividades.

En este contexto, se hace un recuento de las funciones básicas de un hospital en los siguientes términos:

Tienen como objetivo ‘mejorar la salud’, en este proceso, los médicos diagnostican según los síntomas el mal que aqueja al paciente, participando también en el proceso de tratamiento y recuperación el personal de enfermería, quienes abarcan la atención y asistencia a todas las personas sin distinción y en toda circunstancia. (Vizcarra, 2019, p. 30)

Pero la recuperación del paciente no se da solo por el soporte médico que recibe:

El proceso es más integral (...) [pues] en estos espacios sanitarios se encuentran expuestos a contraer una infección o contagio nosocomial, intrahospitalario, debido a la presencia de virus o bacterias, entre otros, que genera el mal de las personas,

vulnerables en estos espacios (...), por lo que la limpieza, higiene, desinfección de dichos espacios es importante y necesario. (Vizcarra, 2019, pp. 30-31)

Se resalta que la introducción de la hotelería en el ámbito de la salud tiene relevancia y encuentra también un espacio de natural desarrollo. Por consiguiente, la hotelería hospitalaria debe ser entendida como un espacio multidisciplinario importante, como se señala a continuación:

Las actividades fundamentales de sus áreas de influencia son, nutrición (alimentación), limpieza, control de plagas (desinsectación, desinfección, control aviar), residuos (manejo de residuos, sólidos y peligrosos), ropa de paciente cama y baño, y en general, todas las que integran los servicios de confort hospitalario. (Vizcarra, 2019, p. 33)

Para que la hotelería en hospitales o clínicas funcione, debe ser gestionada de manera profesional, pues, como se ha señalado, y es evidente, el ámbito en que ocurre esta variante de la hotelería exige mayor cuidado y responsabilidad; y es que se conjugan la satisfacción por un lado y el cuidado sanitario por otro.

Gestión hotelera y hospitalaria: servicio y dimensiones

La hotelería hospitalaria, como se ha señalado, tiene su génesis en la hotelería comercial y profesional, por lo tanto, se debe primero entender la gestión hotelera, para luego presentar algunos apuntes sobre la gestión hospitalaria.

La gestión se entiende como el uso de los recursos disponibles para alcanzar algún fin. En el caso del hotel, ese fin es brindar un servicio satisfactorio al huésped. En el caso del hospital, ese fin será brindar las condiciones sanitarias para la recuperación del paciente, ofreciendo además un servicio de calidad y por ende satisfactorio.

En ambos casos o ámbitos, el servicio de calidad es el punto en común por lo que se debería considerar lo siguiente:

La calidad del servicio se puede juzgar con una serie de criterios intangibles (como el servicio al cliente, la comprensión y el cuidado por parte de la gestión hotelera, la seguridad y la comodidad relativa de los que desarrollan las transacciones durante su estancia en un hotel) y tangibles (como las instalaciones físicas, la apariencia física de los empleados del hotel, la limpieza de la habitación, si tiene restaurante, su limpieza y calidad de los alimentos). (Han et al.; Wu & Liang; Ramanathan & Ramanathan [sic], como se citó en Escamilla & Duque, 2011, p. 195)

Estos criterios favorecen la comprensión y desarrollo de la gestión hotelera, ergo, la hospitalaria, teniéndolo claro, se podrá planear y ejecutar las acciones apropiadas, eficaces y eficientes. Desde el enfoque del servicio hotelero, emerge una dimensión más: la sanitaria (o vinculada al tema de salud) que caracteriza a la hotelería hospitalaria, su gestión y, en particular, al housekeeping hospitalario que se basa en las técnicas y conocimientos generados y desarrollados en el ámbito de los hoteles comerciales.

El departamento de housekeeping: organización y funciones

El hotel representa el conjunto de ambientes diseñados, decorados y equipados que se ofrecen al huésped para satisfacer una de sus necesidades primordiales:

el descanso. Los espacios asignados para el uso del cliente cuentan con personal calificado que se encarga de la atención, pues se está frente a seres humanos con diferentes caracteres y expectativas.

Los departamentos que se ocupan de producir los servicios en los establecimientos de hospedaje son: recepción, alimentos y bebidas y housekeeping que, en conjunto, son las instancias responsables de prestar la asistencia (y dar soporte) de acuerdo a la necesidad del cliente. Por ejemplo, frente a la necesidad de descanso, el soporte es la cama, la que se ubica en una habitación que debe contar con las instalaciones y los componentes que permitan la experiencia; frente a la necesidad de alimentarse, el soporte son los alimentos y bebidas, cuya provisión podrá diferenciarse según sea el caso de cada huésped.

El housekeeping, por su parte, es el departamento que se encarga de la producción de las habitaciones, que unida a otras áreas, son las que generan mayores ingresos para un hotel. Las habitaciones son espacios que exigen mayores inversiones, considerando que la habitación es el producto básico del hotel.

Precisamente, housekeeping es el departamento responsable de producir el alojamiento (en esa habitación que es el producto básico del hotel), siendo su actividad principal la limpieza e higiene presente en cada uno de los espacios que conforman el establecimiento de hospedaje, permitiendo también la conservación y presentación estética de gran parte del alojamiento. Suelen integrarlo numerosas personas y gestiona recursos materiales de vital importancia para el funcionamiento del establecimiento.

El departamento de housekeeping integra cuatro áreas, que a continuación se describen:

- Áreas públicas. Son los espacios que se encuentran fuera de las habitaciones dedicados para uso de clientes y de servicio. Estas áreas son las primeras con las que tiene contacto físico el huésped, pues a su llegada ingresará por el lobby, luego se dirigirá a la recepción, antes de llegar a la habitación, se hace uso del ascensor o las escaleras, llegando a los pasillos e ingresando finalmente a la habitación. Además, se encuentran espacios de uso del personal tales como comedor, servicios higiénicos, vestuarios, entre otros; estos espacios son de distinto uso, diseño, equipamiento y en cualquiera de los casos la limpieza está siempre presente.
- Habitaciones. Son los espacios que ocupan la mayor parte del edificio. Es el producto básico del establecimiento de hospedaje, por cierto, que suele ser el más caro. A partir de este espacio se podría definir la experiencia del servicio por parte del huésped.
- Lavandería. Es el área donde se realiza el cuidado, lavado, secado y planchado de las prendas del hotel y de los huéspedes. Esta área está dotada de equipos especializados. La integran personal que deberá contar con conocimiento y experiencia, tanto en el cuidado de las prendas como manipulación de los equipos.
- Ropería. Es el área encargada de almacenar, controlar y distribuir las prendas, además de la reparación de las mismas.

Housekeeping y su gestión en centros hospitalarios

Los establecimientos de hospedaje se caracterizan por brindar alojamiento, en el caso específico de los centros hospitalarios, donde se dispone de habitaciones, ese alojamiento está dirigido a los pacientes. El departamento de housekeeping es necesario en el servicio hospitalario, por la naturaleza misma de sus funciones y por la naturaleza misma del espacio. Por consiguiente debe ser gestionado y operado por profesionales hoteleros, debido a que la gestión de las habitaciones de un hospital es similar a la de un establecimiento de hospedaje, considerando su dimensión sanitaria propia de un centro hospitalario.

En el caso del departamento de housekeeping en centros hospitalarios, se debe tener en cuenta que sus actividades están relacionadas a la gestión más que al trabajo operativo^[5]. Algunas de estas actividades propias de la gestión de este departamento son la elaboración de protocolos de limpieza (bioseguridad), planes de manejo de residuos, planes de mantenimiento de ambientes, entre otros. Vale recordar en este punto, que sus actividades principales, al igual que en el caso de su par hotelero, son las de limpieza e higiene, organización de habitaciones, presentación y conservación.

Asimismo, es quehacer de este departamento mantener capacitados a los responsables de la realización de la limpieza de las habitaciones, debido a la presencia de virus o bacterias, a los que están expuestos durante la ejecución de las tareas asignadas.

Dadas, también, las actividades involucradas en la función de housekeeping hospitalario, es importante mantener comunicación continua y efectiva con los departamentos responsables de asistir a los pacientes. Siendo esta relación tal como se describe en la Tabla 1.

Tabla 1
Relación entre las áreas hospitalarias y housekeeping

Tabla 1*Relación entre las áreas hospitalarias y housekeeping*

Áreas hospitalarias	Relación con housekeeping
Gerencia general	La comunicación y toma de decisiones inmediatas, por ejemplo: implementación de procesos de mantenimiento periódico de los espacios, control de plagas, programas de manejo de residuos, entre otros.
Gerencia de Salud	Generación de códigos según diagnóstico y capacitación en manipulación de superficies y tratamientos de residuos peligrosos, por ejemplo: sangre, mercurio, entre otros.
Recursos Humanos	Reclutamiento de personal, horarios, vacaciones, días de descanso, sanciones, reconocimientos, y tareas relacionadas a los colaboradores.
Enfermería	Proporciona, desde cada estación de piso, la relación de altas para realización de la limpieza, desinfección y preparación de la habitación. Este servicio asistencial, se encarga del recojo de los residuos biológicos que representan un riesgo por la presencia de microorganismos, por ejemplo: ropa de cama, toallas, agujas, jeringas, apósitos considerados residuos contaminados. Empleando los equipos de protección personal correspondientes para la correcta manipulación de los residuos. Una vez realizado este proceso es comunicado al personal de limpieza para la realización de la desinfección y limpieza de la habitación.
Admisión	Información acerca de la admisión del paciente, coordinando constante y continuamente con enfermería y housekeeping, no todos los ingresos son programados, estas llegadas podrían darse también por pacientes de emergencia, o cambios por la evolución favorable del paciente de la unidad de cuidados intensivos a una habitación, entre otros casos que puedan presentarse.
Dietas	Desde esta área se hace la distribución de los alimentos a las habitaciones. Estos alimentos se elaboran bajo condiciones específicas señaladas por el médico tratante, se cuenta con sistemas inocuos en la elaboración de los alimentos. El área de housekeeping es informada de los horarios de distribución de los alimentos una vez consumidos se realiza el retiro del menaje, control que es llevado en comunicación constante entre ambas áreas.

Fuente: Vizcarra (2019, p. 47).

Housekeeping, por lo tanto, es un departamento cuya gestión debe estar a cargo de profesionales dada su responsabilidad y funciones. Su relación con otras áreas debe ser estrecha, pues el resultado de esas interacciones permite ofrecer un servicio adecuado al paciente.

Protocolos de limpieza en housekeeping

Las actividades de housekeeping en hospitales o clínicas, como se mencionó, están relacionadas básicamente con la gestión, teniendo como prioridad la limpieza de las habitaciones por sobre las áreas comunes, debido a lo que representan para un alojamiento hotelero u hospitalario.

En ese sentido, la limpieza e higiene, constituyen las acciones primarias y más eficaces para romper la propagación de agentes infecciosos hospitalarios. Estas son consecuentemente las actividades principales del departamento de housekeeping que, por ende, permitirán la conservación física y la presentación estética de los espacios^[6]. Para tal fin se implementan procedimientos desarrollados en un protocolo; el mismo que podría definirse como el conjunto preestablecido de operaciones o acciones del personal operativo (los protocolos los diseña y establece el departamento de housekeeping y los cumplen u operan el personal según cada espacio asignado).

Por lo tanto, los protocolos de limpieza en el ámbito de housekeeping hospitalario contemplan las acciones de ejecución de los procedimientos de limpieza y desinfección en las superficies y ambientes hospitalarios, evitar la transmisión de agentes infecciosos y la asignación de las actividades a los operativos.

Lo más importante, el horario de limpieza y mantenimiento de los distintos espacios debe seguir el orden previamente establecido en el protocolo, esto permite:

- Molestar lo menos posible al paciente.
- Evitar movimientos innecesarios.
- Terminar las labores en el menor tiempo posible.
- Completar el trabajo sin olvidos.
- Completar y actualizar reportes.

Mediante el protocolo se busca controlar y reducir los riesgos que puedan provenir de una inadecuada aplicación de procedimientos de limpieza, o incorrecta manipulación de los productos de limpieza y desinfección.

El agente básico de la limpieza es el detergente, cuya función específica es la eliminación de la suciedad, y es el paso previo a la desinfección, siendo su función reducir o eliminar microorganismos patógenos hasta un nivel seguro.

La desinfección previa a la limpieza es innecesaria e incrementa los costos. Es importante asimismo, controlar que el material se encuentre en buenas condiciones. La limpieza y desinfección deben darse de manera sistemática y repetitiva. Es la forma apropiada para conseguir una acción permanente.

Estableciendo un plan de trabajo en las áreas involucradas mediante el protocolo en cada área o espacio hospitalario, considerando el riesgo de infección potencial, el cuidado de su aplicación adquiere una importancia primordial. Para cumplir con el protocolo, además del proceso en sí, se debe contar con productos, utensilios, equipos y suministros de apoyo.

Los productos de limpieza se determinarán por el tipo de suciedad a eliminar y superficie a tratar, considerando que no deteriore la superficie y tampoco afecte la salud del operario a cargo de la acción. Es importante conocer las características y componentes del producto con la finalidad de procurar el elemento de protección personal, según sea el caso, así como su correcto uso, aplicación y manipulación.

Los utensilios empleados para la limpieza, también, deben contar con características especiales, para así reducir la contaminación cruzada y la propalación de agentes infecciosos nosocomiales. Los paños deben ser de diferentes colores y cada uno tendrá un uso en particular según el tipo de superficie y suciedad:

- Paño azul, para objetos y superficies de las diferentes áreas hospitalarias.
- Paño amarillo, únicamente para sanitarios y superficies de los baños que no sean taza ni urinario.
- Paño rojo, utilizado para limpiar tazas de baño y urinarios.

El uso de la técnica *doble cubo* es importante, pues permite una mayor higiene de los pisos y es más eficiente ya que evita la contaminación cruzada. Las

mopas^[7], mechones, escobas también cuentan con características específicas para la limpieza hospitalaria.

Los equipos cuentan también con características especiales en cuanto a dimensiones de *pad*, depósitos de agua sucia, peso del equipo, niveles de sonido.

Una vez aplicado el protocolo de limpieza y desinfección el paso siguiente, para concluir, es la reposición de los elementos de uso del paciente. Los suministros permiten, luego de la limpieza y desinfección, equipar con los elementos para uso del paciente, tales como ropa de cama, toallas, útiles de aseo personal, entre otros.

El establecer un protocolo es necesario, ya que permite realizar las actividades vinculadas a la limpieza e higiene de manera eficiente, teniendo en cuenta los procesos propios de los centros hospitalarios y como consecuencia, brindar un ambiente seguro para el paciente y el personal que labora en el hospital.

El profesional hotelero en el Perú

En el Perú existen instituciones que brindan cursos técnicos y profesionales sobre temas de turismo y hotelería y otras variantes^[8]. En cuanto a la preparación técnica, los conocimientos brindados son de tipo operativo, mientras que, en el nivel profesional, la formación se da en los planos operativos y de gestión.

El conocimiento operativo se considera necesario ya que para llegar a la gestión es importante reconocer la materia prima, los insumos, las herramientas, las técnicas, los procesos y todo aquello necesario para su correcta formación, y, de esa manera, poder planificar procesos indispensables para la operación, estableciendo estándares en el servicio, utilizando eficientemente los recursos disponibles. Así también, podrá organizar el departamento, y controlar y supervisar las labores y el alcance de los objetivos previamente planteados.

La vocación de servicio es una de las competencias más importantes con las que debe contar el hotelero, pues sus labores son demandantes, aunque ciertamente satisfactorias. Las conocidas habilidades blandas, destacan en este profesional (más aún si se desempeña en centros hospitalarios).

La preparación académica, por otro lado, debe ser integral; el conocimiento impartido debe darse en todos los aspectos de la actividad hotelera y en todas las áreas de la organización.

El profesional hotelero, en la actualidad, ha encontrado otros ámbitos donde desarrollarse profesionalmente, lo que habla de su formación y capacidad; y es que puede brindar soporte y asistencia al paciente hospitalario, al colaborador de un campamento minero o a los usuarios de establecimientos recreativos, por citar algunos ejemplos.

Metodología

Se expone los resultados obtenidos en la tesis de maestría titulada *Servicio de housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente - 2018* (Vizcarra, 2019), partiendo de esta fuente primaria se reexamina sus resultados.

La clínica Ricardo Palma, se encuentra ubicada en el distrito limeño de San Isidro y tiene de más de 40 años de vida institucional. Cuenta con un aproximado

de 200 camas y debido a que se busca conocer la opinión de los pacientes respecto de las labores propias del departamento de housekeeping, se consideró para el cálculo de la muestra, el número de altas de pacientes, pues solo ellos estarían en condiciones de hacer una evaluación del servicio recibido. Según información de la propia clínica, el número de altas en el área de hospitalización es de 30 promedio por día.

La muestra está conformada por 269 altas y se consideró como criterios de inclusión: (a) pasar al menos una noche hospitalizado, (b) estar consciente al menos durante parte de la hospitalización y (c) ser mayor de edad (18 años o más).

La investigación es cuantitativa de alcance correlacional. Las variables son (a) servicio de *housekeeping* y (b) bienestar. Para housekeeping se identificaron las dimensiones de limpieza, suministros y organización de habitaciones; para bienestar las dimensiones de servicio, comodidad y satisfacción (Vizcarra, 2019).

El modelo del instrumento utilizado fue validado por expertos^[9].

Caso de estudio: housekeeping hospitalario en la clínica Ricardo Palma (Lima, Perú)

Se plantea demostrar que el servicio brindado por el departamento de housekeeping tiene relación directa con el bienestar del paciente. Para tal fin, se presentan primero los resultados específicos y luego el coeficiente Rho de Spearman.

Preguntados en la encuesta sobre la empatía del personal de housekeeping con el paciente, se tuvo como respuesta que el 100% la calificó como *muy buena*. Esto habla del profesionalismo del departamento y de su reconocimiento por parte del paciente. La empatía tiene que ver con «ponerse en el lugar del otro», y en el caso de quien vive una dolencia o enfermedad, esto es valorado, pues de algún modo, hace más llevadero el proceso de recuperación. Y es que, si bien el profesional de la salud busca la recuperación del paciente, el profesional de housekeeping, busca satisfacer básicamente una necesidad, por lo tanto, sus esfuerzos se orientan a generar un ambiente confortable.

Al ser preguntados por su consideración sobre el aseo y la limpieza, el 92.19% lo valoró como *muy buenos*. Es decir, puede leerse en este dato que los procesos establecidos funcionan eficientemente y permiten el alto nivel de satisfacción. El aseo y la limpieza son funciones, vale resaltar, que se encuentran bajo la supervisión del departamento de housekeeping.

Sobre el proceso de atención y servicio de housekeeping el 98.14% respondió que son *muy buenos*. Esto se debe a la percepción que tiene el paciente del servicio brindado por el departamento. Nótese además, que el paciente conoce de la existencia y las funciones que housekeeping realiza en la clínica.

Respecto de las actividades específicas del departamento: limpieza e higiene, organización de habitaciones, presentación y conservación de espacios y mobiliario, se tiene que el 84.76% consideró que fue *muy buena* la atención a las necesidades de higiene de su habitación; el 92.57% consideró como *muy buena* la desinfección del mobiliario de la habitación. Se resalta también la alta valoración (*muy buena*) respecto de la desinfección de equipamientos y superficies de la

habitación. Es decir, existe un reconocimiento al trabajo de limpieza e higiene del departamento.

En tanto, sobre la organización de habitaciones, el 92.6%, consideró *muy buena* la ubicación del mobiliario y equipamiento. El 97.4% calificó como *muy buena* la disposición del equipo médico para su atención. El 94.8%, dio una alta valoración a la provisión de los útiles de aseo. Y el 91.08% señaló como *muy buena* la disposición del equipamiento en la habitación.

En cuanto a la presentación de manera global el 92.2% consideró como *muy buena* la presentación interna y externa de la habitación. Y sobre la conservación, el 94.8% respondió que el equipamiento de la habitación fue *muy bueno* (se mantiene en buen estado de conservación).

Preguntados directamente sobre la satisfacción respecto del servicio de housekeeping, el 91.45% la consideró *muy buena*, es decir, en un alto porcentaje el departamento logró satisfacer a los pacientes, lo que, en el caso de una clínica, es algo más complejo, pues los estados de ánimo de los pacientes pueden verse afectados debido a las enfermedades que los aquejan. Esto tiene relación con lo afirmado sobre la empatía.

En el estudio de Vizcarra (2019) además, se hizo la prueba de hipótesis Rho de Spearman para identificar el nivel de relación entre las variables servicio de housekeeping y bienestar del paciente. Este coeficiente fue de .609, estableciendo así relación entre las variables.

Por consiguiente, es posible afirmar que el departamento y el servicio de housekeeping son importantes, al ser parte esencial en el funcionamiento del establecimiento de salud y tener incidencia en el bienestar del paciente. Es decir, housekeeping, aunque con cautela, trasciende su espacio natural e histórico –el operativo–, e ingresa, con cuidado y reparos, en el ámbito propio de la salud. Es un avance para una joven disciplina como la hotelería.

Conclusiones

El departamento de housekeeping, mediante sus servicios, permite el bienestar del paciente al procurar condiciones adecuadas y sanitarias y también la satisfacción del paciente.

Así, de acuerdo a la definición y caracterización de este departamento aplicado a centros de salud, se resalta la existencia de una dimensión o función adicional a las propias del departamento de housekeeping hotelero: la dimensión sanitaria; siendo sus actividades propias la limpieza e higiene, organización de habitaciones, presentación y conservación de espacios y equipamientos, donde las últimas son consecuencia de la primera. Estas acciones, por cierto, fueron muy bien valoradas por los encuestados, lo que habla del buen trabajo del departamento.

Por su parte, las labores del departamento de housekeeping en hospitales se ubican fundamentalmente en el ámbito de la gestión, y son los protocolos instrumentos que desarrollan y ejecutan según la asignación de funciones o labores.

Las experiencias, técnicas y conocimientos acumulados por este departamento en cuanto a la gestión y producción de habitaciones en hotelería, permite ofrecer habitaciones con las condiciones para brindar confort. Este departamento en hoteles busca satisfacer, y en centros hospitalarios busca la recuperación

y satisfacción del paciente. Para tal fin, es el hotelero por su formación, el profesional llamado a asumir las funciones de gestión y operación del departamento de housekeeping hospitalario, cuya importancia se ha verificado mediante este estudio.

Datos de los autores

Selena Sarela Vizcarra Tasso

Doctoranda en Turismo por la Universidad de San Martín de Porres. Es magister en Marketing Turístico y Hotelero, licenciada de la carrera de Turismo y Hotelería por la misma Universidad. Cuenta con experiencia en Gestión Hotelera y Hospitalaria, así como en el área de Housekeeping. Es docente y capacitadora en universidades y hoteles. selena.sarela@gmail.com

Fabrizio Augusto Alberca Sialer

Magíster en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo y licenciado en Turismo y Hotelería por la Universidad de San Martín de Porres. Investigador del Instituto de Investigación de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres. falbercas@usmp.pe

Referencias

- Alberca, F. (2018). El patrimonio cultural en la formación de los profesionales del turismo en el Perú, 2018. *Cultura*, 32, 99-122. Recuperado de <http://www.revistacultura.com.pe/wp-content/uploads/2018/11/el-patrimonio-cultural-en-la-formacion-de-los-profesionales-del-turismo-en-el-peru-2018.pdf>
- Asmann, M. (2015). *Hotelería hospitalaria, la hospitalidad en los servicios de salud de calidad para la tercera edad. Estudio de caso: Hogar Rožman, Buenos Aires* (Tesina). Universidad de Belgrano. Recuperado de http://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/8217/885_AsmannCybart.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barragán, L. (2010). *Hotelería*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Cabrera-Arana, G., Londoño-Pimienta, J., & Bello-Parias, L. (2008). Validación de un instrumento para medir calidad percibida por usuarios de hospitales de Colombia. *Revista Salud Pública*, 10(3), 443-451. Recuperado de https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rsap/v10n3/v10n3a09.pdf
- Diniz da Silva Ceron, M., Magnago, T., Camponogara, S., Beltrame, M., Luz, E., & Bottino, L. (2015). Prevalence and associated factors to occupational accidents in the hospital housekeeping. *Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online*, 7(4), 3249-3262. <http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2015.v7i4.3249-3262>
- Escamilla, M., & Duque, E. (2011). Revisión conceptual de la lealtad en servicios hoteleros. *Criterio Libre*, 9(14), 181-202. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/950709327?accountid=14747>
- García, I. (2007). *Validación de un modelo para medir la calidad asistencial en los hospitales* (Tesis de doctorado). Universidad de Cádiz. Recuperado de <https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/15663/ignaciogarcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ivazeta, N. (4 de junio de 2019). El estrés laboral ya es considerado una enfermedad. *Perú 21*. Recuperado de <https://peru21.pe/vida/oms-estres-laboral-considerado-enfermedad-482349>
- Khatchikian, M. (2000). *Historia del turismo*. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.
- Leuridan, J. (2017). *El sentido de las dimensiones éticas de la vida*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de San Martín de Porres.
- Magri, M., & Minatta, M. (2015). *Hotelería Hospitalaria. Adaptación de conceptos de hotelería hospitalaria a «Casa de Mayores»*. (Trabajo final de integración). Instituto Superior N.º 4044 «SOL». Recuperado de <http://repotur.yvera.gob.ar/bitstream/handle/123456789/4598/Tesis%20Final%20Magri%20Minatta%20Baima.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marconato, C., Magnago, A., Magnago, T., Dalmolin, G., Andolhe, R., & Tavares, J. (2017). Prevalence and factors associated with minor psychiatric disorders in hospital housekeeping workers. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 51, e03239. Epub June 12, 2017. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/s1980-220x2016026303239>
- Martarello, N., & Benatti, M. (2009). Qualidade de vida e sintomas osteomusculares em trabalhadores de higiene e limpeza hospitalar. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 43(2), 422-428. <https://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342009000200023>
- Pineda, M., Sierra, Z., & Lara-Estrella, L. (2001). Hotelería clínica: mejor servicio para el paciente. *Memorias II Congreso Latinoamericano de Ingeniería Biomédica, La Habana*. Recuperado de <http://www.sld.cu/eventos/habana2001/arrepdf/00213.pdf>
- Rodríguez, J., Dackiewicz, N., & Toer, D. (2014). La gestión hospitalaria centrada en el paciente. *Arch Argent Pediatr*, 112(1), 55-58. <http://dx.doi.org/10.5546/aap.2014.55>
- Urquiza, M. (2005). *Hotelería Hospitalaria en Maternidades* (Tesis de licenciatura). Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC059944.pdf>
- Vizcarra, S. (2019). *Servicio de housekeeping en las habitaciones de la clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente-2018* (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4691/1/VIZCARRA_TS.pdf

Notas

- [1] Khatchikian sobre los albergues señala que «cuando la civilización griega comenzó a afianzarse, el incipiente movimiento de personas ya no podía ser satisfecho por la hospitalidad tradicional, y los albergues se abrieron, según algunos, en Lidia» (2000, p. 16). En otro momento el mismo autor describe uno de estos espacios (el Leonidaion de Olimpia) en los siguientes términos: «Tenía dimensiones monumentales, 70 por 80 metros; presentaba una columnata exterior continua de 138 columnas en orden iónico y en el centro tenía un patio abierto con peristilo dórico: sobre él y hacia los cuatro lados se abrían las habitaciones, que tenían distintos tamaños y donde se alojaban los viajeros de prestigio. En tiempos romanos fue modificado para distribuir las habitaciones en cuatro «suites» y allí residían los magistrados romanos de Olimpia. Junto con el Katagogion de Epidauro, constituye la expresión más acabada y perfecta del alojamiento en la etapa floreciente de la civilización griega» (2000, p. 28).
- [2] Aun dentro de la denominación de hoteles, existen clasificaciones como resort, apart hotel, hostel, albergue, hotel boutique, entre otros.

- [3] Cesar Ritz, Ralph Hitz, Ellsworth Statler, Ernest Henderson, Conrad Hilton, Willard Marriot, Kemmons Wilson, entre otros, son personajes vinculados a la hotelería que introdujeron innovaciones en gestión y equipamiento que –junto con la tecnología propia de cada época– llevaron a la hotelería (consecuencia del primitivo alojamiento) a estándares modernos.
- [4] La Organización Mundial de la Salud ha decidido incluir el burnout o Síndrome del trabajador cansado, como una enfermedad, dentro de la clasificación internacional de enfermedades. «Este síndrome es asociado con el agotamiento mental, emocional y físico causado por el estrés del trabajo. Es una respuesta del organismo ante los factores estresantes, emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo» (Ivazeta, 4 junio 2019, párr. 2).
- [5] Por ejemplo, el personal de enfermería es quien tiene a su cargo el retiro de residuos biocontaminados, ropa de cama y baño sucia, y desinfección de los utensilios para el uso del paciente.
- [6] Las acciones de limpieza e higiene, organización de habitaciones, presentación y conservación son propias del departamento de housekeeping, no obstante, se hace alusión a que la segunda y tercera son en realidad consecuencia de la primera.
- [7] Paños secos para el retiro de polvo en pisos delicados.
- [8] A julio de 2018, se contabilizaron 86 universidades que registraron sus carreras de turismo a nivel nacional en SUNEDU, con todas sus variantes y denominaciones (incluyendo las de hotelería). De estas, 72 (84%) lo hicieron a nivel de pregrado y 14 (16%) a nivel de postgrado (Alberca, 2018).
- [9] Mayor detalle de la tesis en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4691/1/VIZCARRA_TS.pdf