

RESUMEN

La Hotelería Hospitalaria a nivel nacional, se la ha aplicado en las diferentes áreas de instituciones de salud, ya sean éstas públicas o privadas y se enfocan en brindar servicios de calidad a sus pacientes antes, durante y después de su estancia. Por tal motivo; el presente proyecto de investigación realizará un estudio sobre la aplicación de los estándares de hospitalidad de una casa de salud como lo es el Hospital de las Fuerzas Armadas en el área de traumatología, en comparación con las normas generales de hospitalidad aplicables en el área hotelera tomando a consideración como variables de estudio al cliente externo como principal beneficiario, además del cliente interno como responsable del cumplimiento de los procesos y calidad en el servicio dentro del hospital. El desarrollo de este estudio se direcciona a generar altos estándares de hospitalidad en el área de Traumatología del Hospital de las Fuerzas Armadas, ya que ésta es una de las áreas de mayor trascendencia, porque a pesar de que se encuentra dividida en especialidades, ésta sirve de apoyo en momentos de gran demanda y se requiere aplicar dichos estándares para una mejora continua englobando parámetros que puedan ser implantados para brindar hospitalidad al paciente y personal que ejerce sus funciones cuyo resultado será la excelencia en la calidad de sus servicios.

Palabras Claves

- **HOTELERÍA**
- **HOSPITALIDAD**
- **ESTÁNDAR**
- **PROCESO**
- **PARÁMETROS**

ABSTRACT

Hospital Hospitality national level, it has been applied in different areas of health institutions be they public or private, and these focus on providing quality services one their patients before, during and after your stay. For this reason; this research project will conduct a study on the implementation of the standards of hospitality in a nursing home such as the Hospital of the Armed Forces in the area of trauma, compared with the general rules applicable in the hotel hospitality area taking consideration and study variables external customer as the main beneficiary, as well as internal customer responsible for compliance of processes and quality of service within the hospital. The development of this study is directed to generate high standards of hospitality in the area of orthopedics at the Hospital of the Armed Forces, since this is one of the areas of greatest importance, because although it is divided into specialties, it serves support in times of high demand and is required to apply such standards for continuous improvement encompassing parameters that can be implemented to provide hospitality to the patient and staff performing their duties which will result in excellence in service quality .

Key words

- **HOSPITALITY**
- **HOSPITALITY**
- **STANDARD**
- **PROCESS**
- **PARAMETERS**