

**Cuadro - Operacionalización del subproceso de servicios generales**

Dimensión	Variable	Criterio
Gerencia de habitaciones	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Confort e higiene de la habitación.</li> <li>— Presentación y trato de las camareras.</li> <li>— Lencería y accesorios de higiene personal.</li> <li>— Servicios de comunicación y señal de TV.</li> </ul>
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Tiempo de respuesta ante la solicitud de un servicio a la habitación.</li> <li>— Habilidad para ejecutar los servicios prometidos de forma fiable y cuidadosa.</li> <li>— Compromiso del personal de servicios para solucionar inconvenientes.</li> <li>— Respuesta a sus solicitudes de quejas.</li> </ul>
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Respuesta a las solicitudes del cliente. Atención telefónica.</li> <li>— Puntualidad en el servicio de equipajes.</li> <li>— Tiempos de espera para recibir la Habitación.</li> </ul>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Respeto a la privacidad. Competencia profesional.</li> <li>— Respeto por los objetos personales.</li> <li>— Seguridad contra calamidades.</li> </ul>
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Atención individualizada. Flexibilidad.</li> <li>— Atención personalizada.</li> <li>— Horarios de trabajo convenientes para el cliente.</li> <li>— Dominio de idiomas.</li> </ul>
Higiene hospitalaria	Programa de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Protocolos de limpieza- desinfección según los niveles de riesgo (alto, medio y bajo).</li> <li>— Principios Básicos de la Higienización.</li> <li>— Normas y Procedimientos Generales.</li> <li>— Frecuencias de limpieza.</li> <li>— Utilización de productos certificados.</li> <li>— Identificación de los riesgos.</li> </ul>
	Tratamiento a residuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Clasificación y caracterización.</li> <li>— Gestión segura de los residuales peligrosos.</li> <li>— Capacitación del personal.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Utilización de los medios de protección.</li> </ul>
	Jardinería	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Higienización en las áreas exteriores</li> <li>– Cultura a la jardinería, césped y plantas ornamentales. Siembra.</li> <li>– Fertilización.</li> <li>– Control de plagas.</li> </ul>
	Control de vectores	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Contrato de servicios actualizado.</li> <li>– Cumplimiento de las frecuencias de servicios pactados. Efectividad en el control de vectores.</li> </ul>
Higiene textil	Proceso de lavado	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Clasificación y caracterización.</li> <li>– Gestión segura de los residuales peligrosos.</li> <li>– Capacitación del personal.</li> <li>– Utilización de los medios de protección.</li> </ul>
	Almacén de ropería	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Inventario.</li> <li>– Distribución.</li> <li>– Procedimiento de despacho.</li> <li>– Preparación de módulos.</li> <li>– Control.</li> </ul>
	Servicio de costura	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Marcaje.</li> <li>– Producción.</li> <li>– Reparación.</li> </ul>
Servicios de comunicación	Atención telefónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Celeridad.</li> <li>– Confidencialidad.</li> <li>– Servicios de llamadas Nacionales e Internacionales.</li> <li>– Localización del personal médico y administrativo.</li> </ul>
	Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Teléfono.</li> <li>– Intercomunicador Paciente –Enfermera.</li> <li>– Señal de televisión.</li> <li>– Wifi</li> </ul>