Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 10 de marzo de 2026

RESOLUCION HCS N° 11074/26

VISTO:

- ✓ *El Decreto del Poder Ejecutivo Nacional Nº 997/07, que otorga el reconocimiento oficial y la autorización definitiva al Instituto Universitario de Ciencias de la Salud;*
- ✓ *La Resolución MECyT N° 742/05 que aprueba el Estatuto Académico de la Institución;*
- ✓ *La Resolución del HCS Nº 9997/22 que aprueba el Reglamento para el diseño, implementación y seguimiento de ofertas académicas de seminarios, cursos y diplomaturas en el ámbito del IUCS;*

CONSIDERANDO

- ✓ *Que el presente espacio formativo se organiza en torno al campo de la Hotelería Hospitalaria, constituyendo un ámbito adecuado para la integración de contenidos vinculados a su ámbito de incumbencia, al bienestar del paciente, a los servicios de lavandería, a la higiene institucional, así como a la administración de recursos humanos y la articulación con otros sectores;*
- ✓ *Que resulta pertinente promover propuestas de enseñanza que impulsen el análisis crítico de problemáticas de gestión, favoreciendo el desarrollo de capacidades para la toma de decisiones y la construcción de nuevos saberes;*
- ✓ *Que, en virtud de lo expuesto, la implementación del mencionado espacio formativo contribuye al fortalecimiento de la formación profesional en el área, resultando pertinente su aprobación;*
- ✓ *Que el Consejo Superior, en uso de las atribuciones conferidas por el Estatuto Académico y habiéndose cumplimentado los procedimientos administrativos correspondientes, considera procedente la aprobación del dictado de la "Curso de Hotelería Hospitalaria".*

EL HONORABLE CONSEJO SUPERIOR DEL

INSTITUTO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

RESUELVE:

Art. 1: *Aprobar el dictado del Curso "Hotelería Hospitalaria", conforme al detalle que se incorpora como Anexo a la presente resolución;*
Art. 2: *Instruir a las áreas académicas y administrativas a promover activamente la difusión del mencionado programa;*
Art. 3: *Notificar de la presente a las áreas de competencia;*
Art. 4: *De forma.*

Dr. Prof. Dr. Ricardo Znaidak
Decano

Lic. Valeria Altieri
Secretaria Académica

Lic. Axel Barceló
Rector

ANEXO

Curso de Hotelería Hospitalaria

1. Datos de la oferta académica

Tipo de carrera	Extensión universitaria
Denominación de la carrera	Curso en Hotelería Hospitalaria
Título a otorgar	Graduado en Curso de Hotelería Hospitalaria
Localización de la propuesta	Buenos Aires
Modalidad	A distancia
Duración	1 mes
Carga horaria	12 horas

2. Fundamentación

La presente propuesta formativa se inscribe en el campo de la gestión de servicios de salud y responde a la necesidad crítica de profesionalizar un área tradicionalmente considerada como meramente operativa: la hotelería hospitalaria.

En el contexto actual de la atención sanitaria, caracterizado por el envejecimiento poblacional, la cronicidad de enfermedades y una creciente exigencia de los usuarios por una atención humanizada y de calidad, el entorno y los servicios no asistenciales adquieren un rol protagónico.

La fundamentación de este curso se sostiene en la evidencia de que la calidad percibida y la seguridad del paciente no dependen exclusivamente de la excelencia clínica. Factores como la limpieza y el control de infecciones, la calidad y adecuación de la alimentación, el confort de la habitación, la eficiencia en la respuesta a solicitudes y la calidez del trato por parte de todo el personal, impactan directamente en la experiencia del paciente, su bienestar psicológico y, en última instancia, en su recuperación. Una mala gestión hotelera puede traducirse en un aumento de las infecciones asociadas al cuidado de la salud (IAAS), mayor riesgo de caídas, desnutrición intrahospitalaria y una profunda insatisfacción que deteriora la relación entre la institución y la comunidad a la que sirve.

El curso atiende una vacancia formativa específica: la necesidad de integrar una visión estratégica y centrada en la persona en la gestión de los servicios hoteleros. Los profesionales a

cargo de estas áreas (provenientes tanto de ciencias de la salud como de administración o servicios generales) suelen carecer de herramientas conceptuales y prácticas que les permitan conectar su tarea cotidiana con los grandes objetivos institucionales de seguridad clínica, humanización y eficiencia operativa.

Por lo tanto, este curso se organiza para ser un espacio de diálogo y construcción de conocimiento en torno a los alcances de la hotelería hospitalaria, el confort, la bioseguridad, la logística y la gestión de calidad. Su relevancia académica y social radica en formar agentes de cambio capaces de transformar el entorno hospitalario en un espacio más seguro, humano y eficiente, alineado con los más altos estándares internacionales de calidad (como los de la Joint Commission International) y con el paradigma de la Atención Centrada en la Persona.

3. Resultados de aprendizaje esperados

Estos resultados se presentan como una versión mejorada y más específica, en línea con las sugerencias previas y la nueva fundamentación.

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de:

- Analizar el rol estratégico de la hotelería hospitalaria, identificando su impacto directo en la seguridad del paciente (prevención de IAAS, caídas), la humanización de la atención (experiencia del paciente, confort) y la eficiencia operativa de una institución de salud.
- Diferenciar los protocolos, procedimientos y buenas prácticas en la gestión de servicios críticos (limpieza, lavandería, alimentación, mantenimiento), fundamentando su correcta aplicación en criterios de bioseguridad, logística y normativa vigente.
- Aplicar herramientas de gestión operativa y de calidad, como la gestión por procesos y la definición de indicadores clave (KPIs), para diagnosticar situaciones, proponer mejoras y evaluar el desempeño de los servicios hoteleros en el entorno sanitario.
- Diseñar una propuesta de mejora (en el marco del Trabajo Final Integrador) para un aspecto concreto de la hotelería hospitalaria, que integre de manera coherente los conocimientos sobre seguridad, humanización y gestión, y que sea viable en un contexto institucional real.

4. Destinatarios

Esta propuesta está dirigida a profesionales que se desempeñan o aspiran a desempeñarse en el ámbito de la gestión de instituciones de salud, y cuyo trabajo impacta directa o indirectamente en la experiencia y seguridad del paciente. Se busca un perfil multidisciplinario que enriquezca el intercambio de perspectivas.

La convocatoria está dirigida a:

- **Profesionales del área de la salud** con título de grado universitario en: Medicina, Enfermería, Nutrición, Psicología, Farmacia, Bioquímica, Odontología, Instrumentación Quirúrgica y otras carreras afines a las ciencias médicas.
- **Profesionales del área de gestión y administración** con título de grado universitario en: Administración de Empresas, Administración Hospitalaria, Gestión de Servicios de Salud. Relaciones Laborales, Recursos Humanos, Abogacía (con especialización o interés en el ámbito sanitario) y carreras afines.
- **Profesionales y técnicos superiores** en áreas operativas críticas, con título de pregrado en: Hotelería, Turismo, Gestión Ambiental, Higiene y Seguridad en el Trabajo, Mantenimiento Industrial y otras carreras afines que la Dirección del curso considere pertinentes.
- **Personal directivo y de mandos medios** de instituciones de salud (clínicas, sanatorios, hospitales) que, sin poseer título de grado, acrediten una experiencia laboral mínima de tres (3) años en puestos de supervisión o coordinación de servicios generales, hotelería, mantenimiento, limpieza, lavandería o alimentación. Esta experiencia será evaluada por la Dirección Académica del curso para determinar la admisibilidad.

5. Requisitos de ingreso

Para acceder a esta oferta formativa, el aspirante deberá cumplir con al menos uno de los siguientes requisitos:

- Poseer título de grado universitario en las carreras detalladas en el apartado "Destinatarios" (Medicina, Enfermería, Administración, etc.) u otras carreras afines que la Dirección del curso considere equivalentes.
- Poseer título de pregrado (técnico superior) en las áreas de Hotelería, Turismo, Gestión Ambiental, Higiene y Seguridad, Mantenimiento u otras afines.

6. Requisitos de egreso

Para obtener el certificado de "Graduado en Curso de Posgrado en Hotelería Hospitalaria", los cursantes deberán cumplir con la totalidad de los siguientes requisitos:

- Cumplir con un mínimo del 75% de asistencia a los encuentros sincrónicos programados en el aula virtual.
- Aprobación de Actividades por Módulo: Aprobar todas las actividades prácticas y trabajos obligatorios correspondientes a cada uno de los cuatro módulos. Estos trabajos están diseñados para evaluar la comprensión y aplicación de los contenidos.
- Entrega de Actividades: Cumplir con la entrega de todas las actividades pautadas en el aula virtual dentro de los plazos establecidos en el cronograma académico.
- Trabajo Final Integrador (TFI): Como instancia culminante, los cursantes deberán presentar y aprobar un Trabajo Final Integrador de carácter aplicado. Este trabajo consistirá en un plan de mejora o un análisis de caso sobre un problema real o simulado de hotelería hospitalaria, donde se demuestre la integración de los conocimientos y herramientas adquiridos a lo largo del curso. El TFI será elaborado con acompañamiento tutorial.

7. Organización académica

Módulo	Denominación	Carga horaria total	Modalidad	Duración estimada
Módulo 1	Introducción a la Hotelería Hospitalaria. Seguridad hospitalaria.	3 horas	A distancia	1 semana
Módulo 2	Lavandería, indumentaria y limpieza hospitalaria.	3 horas	A distancia	1 semana
Módulo 3	Alimentación hospitalaria. Servicios Generales, infraestructura y mantenimiento.	3 horas	A distancia	1 semana

Módulo 4	Gestión Operativa. Calidad e Indicadores.	3 horas	A distancia	1 semana
Total		12 horas		1 mes

8. Contenidos

Se mantiene la estructura de módulos, pero se enriquecen los contenidos con enfoques y se sugieren actividades para asegurar la aplicación práctica.

Módulo 1: Introducción a la Hotelería Hospitalaria. Seguridad hospitalaria.

a. **Enfoque:** Conectar la hotelería con la misión del hospital. La experiencia del paciente como eje.

b. **Contenido Detallado:**

   i. Evolución del concepto: de servicio auxiliar a pilar estratégico.

   ii. La Tríada de Valor: Calidad Asistencial + Seguridad del Paciente + Experiencia del Paciente. El rol de la hotelería en cada una.

   iii. El "Camino del Paciente" (Patient Journey): identificación de "momentos de verdad" hoteleros (admisión, habitación, baño, comidas, traslados, alta).

   iv. Humanización: El impacto del entorno (ruido, luz, confort térmico, privacidad) en el bienestar del paciente y la familia.

   v. Seguridad y vigilancia: Gestión de accesos, prevención de riesgos (caídas, incidentes) y protección de datos.

c. **Actividad Práctica:** Análisis colaborativo de un "Mapa de Experiencia" de un paciente tipo, identificando puntos críticos de mejora hotelera.

Módulo 2: Lavandería, indumentaria y limpieza hospitalaria.

d. **Enfoque:** La gestión hotelera como primera barrera en el control de infecciones.

e. **Contenido Detallado:**

i. Limpieza hospitalaria vs. limpieza convencional: niveles de riesgo y frecuencia.

ii. Bioseguridad y Precauciones Estándar aplicadas a la limpieza y al manejo de ropa.

iii. Protocolos operativos: limpieza concurrente y terminal, manejo de derrames, preparación de soluciones.

iv. Gestión de uniformes: control de stock, reposición, ropa limpia vs. contaminada.

v. Gestión de ropa de cama y baño: logística de distribución, recolección, lavado (circuito cerrado) y control de calidad.

vi. Gestión de residuos sólidos hospitalarios (clasificación y disposición inicial).

f. **Actividad Práctica:** Estudio de caso simulado: "Brote de *Clostridium difficile* en una unidad". Los estudiantes deben analizar posibles fallos en los protocolos de limpieza y manejo de ropa, y proponer un plan de acción correctivo.

Módulo 3: Alimentación hospitalaria. Servicios Generales, infraestructura y mantenimiento.

g. **Enfoque:** Soporte vital para la recuperación y la seguridad.

h. **Contenido Detallado:**

i. **Alimentación:**

1. Organización del servicio: tipos de producción (in-situ, externa), cadena de frío/calor.

2. Logística y distribución: sistemas centralizados/descentralizados, identificación de dietas, seguridad alimentaria.

3. Dietas hospitalarias: texturas modificadas (prevención de broncoaspiraciones), alergias, intolerancias, necesidades especiales. Relación con el estado nutricional del paciente.

ii. **Mantenimiento e Infraestructura:**

1. Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo, predictivo. Planificación basada en el riesgo.
2. Impacto del mantenimiento en la seguridad del paciente: gestión de averías críticas (gases medicinales, electricidad, ascensores, climatización en quirófanos/áreas críticas).
3. Infraestructura: accesibilidad, señalética, confort ambiental, estado de pisos y mobiliario (prevención de caídas).

i. **Actividad Práctica:** Resolución de un problema de disponibilidad de servicio (ej. Familiares de pacientes con necesidad de alimentarse de madrugada) o diseño de un plan de acción para una avería crítica (ej. fallo de ascensores de camilleros).

Módulo 4: Gestión Operativa. Calidad e Indicadores.

j. **Enfoque:** Medir para mejorar y gestionar.

k. **Contenido Detallado:**

i. Gestión por procesos: identificación de procesos clave, estratégicos y de soporte en hotelería.

ii. Indicadores clave de desempeño (KPIs) para hotelería hospitalaria:

1. **Eficiencia:** Tiempo de respuesta a solicitudes (ej. cambio de sábanas, reposición de insumos).
2. **Calidad Percibida:** Encuestas de satisfacción del paciente con la alimentación, limpieza, confort.
3. **Seguridad:** Cumplimiento de protocolos de limpieza, tasa de caídas de pacientes, índice de infecciones asociadas a la limpieza.

iii. Tableros de control y visualización de datos para la toma de decisiones.

iv. Automatización, digitalización e innovación en servicios hoteleros (ej. sistemas de llamada, historial digital de mantenimiento).

l. **Actividad Práctica:** Taller de diseño de un Tablero de Control sencillo para un servicio hotelero específico, seleccionando los KPIs más relevantes. Espacio de trabajo guiado para el desarrollo del Trabajo Final Integrador.

9. Modalidad de enseñanza

La Diplomatura se dictará en modalidad a distancia a través del campus virtual institucional. La cursada combinará actividades sincrónicas (encuentros en vivo para el desarrollo de conceptos clave, debate de casos y talleres) y asincrónicas (trabajo autónomo en el aula virtual con materiales de lectura, foros de intercambio y actividades prácticas). La propuesta incluye clases virtuales, análisis de casos, simulaciones y espacios de intercambio, con acompañamiento pedagógico continuo por parte del equipo docente. Todos los contenidos, clases, bibliografía y recursos estarán disponibles en el campus. El Trabajo Final Integrador contará con un seguimiento tutorial específico a lo largo del último módulo.

10. Modalidad de evaluación

La evaluación del curso se desarrollará íntegramente en modalidad a distancia a través del campus virtual institucional, con un carácter **formativo y sumativo**.

- **Evaluación Formativa (Continua):** Se realizará a través de la participación en foros de debate, la realización de actividades prácticas breves por módulo (análisis de casos, cuestionarios, resolución de problemas) y la interacción con el equipo docente. Estas actividades permitirán monitorear el progreso del aprendizaje y retroalimentar a los estudiantes.
- **Evaluación Sumativa (Acreditación):**
    1. **Trabajos Prácticos por Módulo:** Cada módulo contará con una actividad práctica obligatoria y calificada, diseñada para evaluar la aplicación de los contenidos específicos. La aprobación de estos trabajos es requisito para la regularidad.
    2. **Trabajo Final Integrador (TFI):** Como instancia final de acreditación, los cursantes deberán elaborar, de manera virtual y con acompañamiento tutorial, un **trabajo de carácter aplicado**. Este trabajo consistirá en el diseño de un plan de mejora o el análisis en profundidad de un caso práctico, donde el estudiante demuestre la integración y aplicación de los conocimientos, herramientas y perspectivas abordados a lo largo del curso. El TFI será evaluado por el equipo docente y su aprobación es condición indispensable para el egreso. Se valorará la originalidad, la pertinencia de la propuesta y la correcta fundamentación en los conceptos del curso.