



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
“CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA HOTELERA

IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE SEGURIDAD HOTELERA PARA LA  
HOSTE'RÍA “EL IMPERIO REAL”

PROYECTO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTOR(A): DIEGO FERNANDO VILLACÍS ALCIVAR

TUTOR(A): ING. PAÚL VILLAVICENCIO

Quito Octubre 2014



## DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

---

Diego Fernando Villacís Alcivar

C.C.:172475613-3



---

## CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Diego Fernando Villacís Alcivar alumna de la Escuela de Administración Turística y Hotelera Personal, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación a favor Instituto Tecnológico Superior "Cordillera"

---

CC 1721631107

---

IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE SEGURIDAD HOTELERA PARA LA  
HOSTE'RIA "EL IMPERIO REAL"

## AGRADECIMIENTO.

En primer lugar quiero agradecer a Dios por haberme dado la vida, la salud, la inteligencia, la sabiduría y poder llegar al final de mi objetivo propuesto, cuando ingrese, me siento alegre de haber culminado exitosamente esta etapa de mi vida.

Agradezco a mi padre Hugo Villacís quien siempre se esforzó por cumplir sus responsabilidades y obligaciones de la manera más correcta, por haber formado mi carácter de una manera un poco fría, porque eso me ha hecho un hombre de bien.

A mi madre Edith Alcivar por siempre estar conmigo, apoyándome moralmente cuando más lo necesitaba y más en este proceso que en este momento está culminando.

A mis grandes amigos incondicionales, Yajaira Casalliglla, Samia Cushcagua, David Endara, Johana Montalvo, Paúl Mendieta, que me apoyaron en todo este proceso y me hicieron ver que los verdaderos amigos están en las buenas, pero aún más en las malas situaciones que uno puede enfrentar, gracias por los buenos momentos que pudimos sobrellevar.



## **DEDICATORIA**

Para ustedes mis padres y mis hermanos,  
Christian, Javier y Jessica por brindarme esas  
palabras de aliento en todo momento lo cual genero  
una gran motivación en mi para culminar  
mi primer título profesional.



## INDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	i
CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
INDICE GENERAL.....	v
Índice de Tablas.....	vi
Índice De Figuras.....	vii
Resumen Ejecutivo.....	viii
ABSTRACT.....	ix
CAPITULO I.....	1
1.0 Antecedentes.....	1
1.01 Contexto.....	4
1.02 Justificación.....	8
1.03 Problema Central:.....	8
CAPÍTULO II.....	10
ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	10
2.01 Mapeo De Involucrados.....	10
2.2 Matriz De Análisis De Involucrado.....	11
CAPITULO III.....	13
3.0-Árbol De Problemas.....	13
3.01 Árbol De Objetivos.....	15
3.02 Análisis Teórico:.....	15
CAPITULO IV.....	17
4.01 Matriz De Análisis De Alternativa.....	17
Tabla 2 Matriz de Análisis de alternativas.....	17
4.0.1 Análisis Teórico:.....	17



---

4.02 Diagrama De Estrategias.....	19
4.03. Análisis Teórico .....	20
4.03 Matriz De Marco Lógico .....	21
CAPÍTULO V .....	22
5.0 PROPUESTA .....	22
5.01 ANTECEDENTES .....	22
5.03 Metodología.....	67
5.04 Análisis Eh Interpretación De La Entrevista. ....	67
5.04.1 ENTREVISTA .....	67
CAPITULO VI.....	70
6.01 RECURSOS. ....	70
6.02 Presupuesto.....	71
6.03 CRONOGRAMA .....	72
CAPITULO VII .....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	73
7.01 CONCLUSIONES.....	73
7.02 RECOMENDACIONES. ....	73

### Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz de análisis de Involucrados.....	11
Tabla. 2 Matriz de Analisis de Alternativas.....	17
Tabla 3 Matriz de Marco Lógico .....	21
Tabla 4 Presupuesto .....	71
Tabla 5 Cronograma.....	72



## Índice De Figuras

Figura 1 Mapeo De Involucrados.....	10
Figura 2 Árbol De Problemas .....	13
Figura 3 Árbol De Objetivos.....	15
Figura 4 Diagrama De Estrategias .....	19
Figura 5 Frutas Y Verduras.....	56
Figura 6 Carnes, Pollo Y Pescado.....	57
Figura 7 Cocina.....	60
Figura 8 Licuadora .....	61
Figura 9 Extractor De Olor .....	62
Figura 10 Señalética De Actividades .....	63
Figura 11 Señalética De Evacuación.....	64
Figura 12 Señalética De Sismos.....	64
Figura 13 Señalética De Pisos Mojados.....	65
Figura 14 Señalética De Zonas De Riesgo.....	65



## RESUMEN EJECUTIVO

En el presente proyecto un estudio realizado determina que la seguridad dentro de cualquier hostería depende de los recursos, la tecnología y la necesidad de una nueva administración, en la presente hostería se pudo detectar falencias de seguridad, para prevenir la delincuencia, robos internos, mal uso de los recursos, no existe una buena información para prevenir accidentes. Para ello lo que se puso en desarrollo es separar a todo el personal por áreas y se dictó charlas acorde a sus necesidades, debido a que cada área corre riesgos diferentes. Para lo cual se dictó charlas de capacitación en el área administrativa para prevenir robos internos, también se dictó charlas de seguridad personal para los trabajadores de conserjería como de guardianía, se dictó charlas para todos los departamentos en cómo se debe actuar en caso de desastres naturales y el buen uso de la señalética implantada en dicha hostería. Donde lo primordial fue mejorar los puntos más vulnerables, en la investigación se encontró varios aspectos positivos y negativos, entre los cuales se puede mencionar como positivos la predisposición de los dueños de la hostería para mejorar y promover un servicio de calidad acorde a las exigencias de los clientes, el apoyo en recursos económicos para el desarrollo del proyecto, la facilitación de información relevante para realizar una investigación de calidad. Como aspectos negativos de la investigación fue contar con poco tiempo necesario para las charlas, en vista que los trabajadores se encuentran constantemente laborando y tienen muchas actividades que realizar y otro aspecto negativo es el carácter de unos pocos empleados que dificultó el intercambio de conocimientos.



## ABSTRACT

In this project a study determines that safety in any inn depends on the resources, technology and the need for a new administration, this lodge is able to detect flaws in security, crime prevention, internal theft, bad resource use, not good information to prevent accidents. To do what was put in development is to separate all the staff for areas and lectures delivered according to your needs, because each area runs different risks. For which training lectures were delivered in the administrative area to prevent internal theft, talks of personal safety for workers concierge and guardianship are also issued, talks for all departments was given in how to act in case of natural disasters and good use of the implanted signage in that inn. Where the primary was to improve the most vulnerable points in the investigation several positive and negative aspects, among which can be mentioned as positive predisposition of the owners of the inn for the better was found and promote quality service according to the requirements of customers, the financial resources to support project development, facilitation relevant for quality research information. Negative aspects of the research was to have little time for the talks, given that workers are laboring constantly and have many things to do and other negative is the character of a few employees who hindered the knowledge sharing.

## **CAPITULO I**

### **1.0 Antecedentes.**

Tema: PLAN DE INFORMACIÓN SOBRE LA ALIMENTACIÓN EN EL DESARROLLO DEL NIÑO DE 4 A 5 AÑOS DIRIGIDA A PADRES DE FAMILIA DEL CDI "EL GRILLITO" DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Autor: Sara Elizabeth Cushcagua Morales

Año: 2013

Institución: Instituto Tecnológico Superior Cordillera

Conclusión: De la presente tesis se tomara en cuenta el capítulo 5 Manipulación de Alimentos lo cual servirá para dar una capacitación acerca del mismo tema.

Tema: Estándares de Seguridad Industrial en Hoteles y su aplicación en el Hotel Ferreisen.

Autor: Juan Francisco Oviedo Almeida y Año: 2009

Institución: Universidad Tecnológica Equinoccial.

Conclusión: De la presente tesis se tomara en cuenta el capítulo 1 NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO literal 1.3 Normas de la Buena Práctica Manufacturera.

Libro: Repositorio UTE- Tesis sobre ESTANDARES DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN HOTELES Y SU APLICACIÓN EN EL HOSTAL FERREISEN.

Autor: Juan Francisco Oviedo Almeida

Año: 2009

Conclusión: Esta tesis cooperara para ver cuáles son los accidentes más comunes que ocurren en los hoteles y el cómo poder prevenirlos con los conocimientos adecuados.

Tema: Riesgos laborales en Hostería y Restauración.

Autor: Carmela de Pablo Hernández; Colaborador: José Carlos de Pablo Hernández.

Año: 1º Edición Octubre 2007

Editorial: Formación Alcalá

Conclusión: Del presente libro se tomara en cuenta los dos primeros capítulos ya que hacen referencia a La Infraestructura sobre la Hosteria y además el Tema sobre la Higiene Alimentaria los cuales serán de gran ayuda para una mejor implementación de Buenas Prácticas de Manufactura.

Tema: Manual de Higiene y Seguridad Alimentaria en Hosterías.

Autor: Carlos Felipe Tablado y Jesús Felipe Gallego.

Editorial: Thompson Paraninfo

Conclusión: Del presente libro se utilizarán los temas referentes a “La Gestión del Personal en la Higiene Alimentaria”, “Las Instalaciones”, y “Los Equipos” los cuales hacen referencia al tema de la siguiente tesis.

Libro: TÉCNICAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Autor: Creus Solí, Antonio y Año: 2013

Conclusión: Este libro aportará en la prevención de riesgos en el sector de la hostelería.

Libro: RIESGOS LABORALES EN HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN

Autor: Carmela de Pablo Hernández.

Conclusión: Este libro contribuirá en la tesis para enfocarse en los planes de seguridad, ver los Riesgos Laborales, los Daños derivados del trabajo y los Riesgos Laborales en Hostelería y como poder prevenirlos.

Libro: MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (SEGURIDAD, HIGIENE Y SALUD EN EL TRABAJO).

Autor: García Ninet, José Ignacio y Año: 2005

Conclusión: Este libro aportará en la descripción ó prevención de Riesgos Laborales y los accidentes más frecuentes al desempeñar las actividades en el trabajo.

Libro: MANUAL PARA LA FORMACIÓN DE NIVEL SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

Autor: Rubio Romero, Jean Carlos y Año: 2005

Conclusión: Este libro contribuirá en las técnicas de prevención de Riesgos Laborales, la Seguridad en el trabajo y la Higiene Industrial.

### **1.01 Contexto.**

Siendo Ecuador un País ubicado en la región noroccidental de América del Sur el cual limita al norte con Colombia, al este y al sur con el Perú, teniendo Además por el oeste Océano Pacífico en el cual a casi 1000km de distancia se encuentran las principales Islas ecuatorianas las mismas que son "Las Islas Galápagos" La capital de Ecuador es Quito la cual es una ciudad llena de historia por su centro histórico. Es actualmente uno de los países más tradicionales y culturalmente mejores conservados del planeta, tiene 5 nominaciones para el Patrimonio Cultural de la Humanidad, dos por Patrimonio natural de la humanidad y más de 20 candidatos para otras conmemoraciones de la UNESCO. Los primeros asentamientos humanos en el territorio ecuatoriano se remontan a 12 000 a. C. (El Inga, Chobshi, Cubilán, Las Vegas), posteriormente se desarrollaron varios pueblos precolombinos. El Imperio incaico conquistó parcialmente la región a mediados del siglo XV, y la conquista española en este territorio se inició un siglo después, en 1534. Fue colonia española durante casi trescientos años. La época independentista tuvo sus orígenes en 1809, e inició el proceso emancipador comprendido desde 1820

hasta 1822. Después de la definitiva independencia del dominio español, parte del territorio se integró rápidamente a la Gran Colombia, mientras el territorio del litoral permaneció independiente hasta la anexión vía manu militari por parte de Simón Bolívar. En 1830 los territorios colombianos del sur se separaron y se creó la nación ecuatoriana. Desde los inicios de la república existió inestabilidad política, lo que condujo al origen de varias revoluciones a lo largo del siglo XIX y conflictos limítrofes con Colombia. El siglo XX estuvo marcado por los conflictos limítrofes con el Perú, y la conformación de gobiernos militares. En 1979, el país volvió al sistema democrático, aunque la inestabilidad política entre 1996 a 2006 llevó al país a una crisis económica, política y social, dando como resultado la dolarización de su economía y tres presidentes derrocados antes de terminar su mandato. Además Ecuador cuenta con una gran variedad de climas gracias a su variedad 4 regiones naturales las cuales hacen referencia a la Región Costal o Litoral, Región Oriental o Amazónica, Región Insular o Galápagos y la Región Sierra o interandina la cual se encuentra en la Cordillera de los Andes la cual la atraviesa de norte a sur en donde se encuentra una depresión a la que se denomina el callejón interandino. La Sierra ecuatoriana se caracteriza por muchas razones ya sea por su gastronomía en donde se puede destacar un buen mote pillo de la ciudad de Cuenca el hornado pastuso, del Carchi las exquisitas chugchucaras de la ciudad de Latacunga en fin una gran variedad de platos que son llenos de colores aromas y sabores que los hacen únicos y los cuales caracterizan a esta región, la Sierra es una región muy rica en historia y cultura por sus culturas ancestrales las cuales sean repartido por toda la sierra como

los Kitus, los Cañaris, los Panzaleos en fin muchas culturas más que han trascendido en la historia del Ecuador además de todo esto en la sierra se realizan grandes tradiciones o manifestaciones de fe que movilizan no solo a los pobladores de esta región sino también a extranjeros a los cuales les gusta aprender e interactuar con estas actividades que año tras años se han convertido en verdaderas fiestas para todo el país cual es el caso de las fiestas de “La Mama Negra” en la ciudad de Latacunga, las “caminatas de profesión de fe de la Virgen del Quinche”. También cuenta con muchos lugares para la realización de turismo ya sea este cultural religioso o extremo la sierra ecuatoriana combina todas esas alternativas para los viajeros que buscan probar algo diferente ya es el caso de Baños de Agua Santa en donde se pueden realizar una gran variedad de deportes extremos, si los gustos se van por algo más apegado a la historia una buena alternativa es visitar el centro histórico de Quito el cual ofrece al visitante unas calles llenas de historia. La Región Sierra se divide en 10 provincias las cuales son Carchi, Imbabura, Pichincha, Tungurahua, Bolívar, Chimborazo, Cañar, Azuay, Loja y Cotopaxi la cual toma el nombre del volcán más grande e importante de su territorio el Volcán Cotopaxi. En la gastronomía de Cotopaxi la provincia cuenta con un clima que va desde el gélido de las cumbres andinas hasta el cálido húmedo en el subtrópico occidental, la hoya que ocupa la provincia de Cotopaxi es la cuarta desde el norte. La Provincia de Cotopaxi cuenta con sitios naturales como el Parque Nacional Cotopaxi, el volcán y laguna del Quilotoa, los páramos de Zumbahua. Entre los culturales están las ferias de Saquisilí y Pujilí la ciudad de Latacunga, la gastronomía como las “chugchucaras”

allullas queso de hoja y Salcedo por sus helados de frutas. La división política es de 7 cantones Latacunga, La Mana, Pangua, Pujili, Saquisilí, Sigchos y Salcedo. El cantón Salcedo es una entidad territorial subnacional ecuatoriana, de la Provincia de Cotopaxi. Se cantonizó el 19 de septiembre de 1919. Su nombre es en honor al orador Manuel Antonio Salcedo y Legorburú. La principal fuente de ingresos económicos de los habitantes del Cantón Salcedo, es la actividad agrícola y ganadera, con sus principales productos: maíz, cebolla, arvejas, habas, brócoli, flores, la producción de leche y sus derivados. Salcedo es un cantón que se ha caracterizado por sus famosos helados y el pinol además podemos encontrar una gran variedad de atractivos turísticos en los cuales se puede destacar la Laguna de Yambo la cual ha sido denominada también laguna encantada por su diversidad de leyendas. Está ubicada a 7km de la cabecera cantonal, en la parroquia de panzaleos, tiene una extensión de 1100mt de largo por 290 de ancho. Un atractivo que se cuenta el cantón Salcedo son las artesanías que se realizan las cuales son elaboradas a base de madera las mismas que son distribuidas a todo el país. Por otra parte se encuentra el tejido manual de igras las que son confeccionadas con cabuya por manos de las mujeres de este cantón la cual es una prenda tradicional de muchos colores y formas, las mismas que son una razón para visitar Salcedo. Entrando a el ámbito de hospitalidad Salcedo ofrece una gran variedad de hosterías y hoteles que están a disposición de visitantes locales y extranjeros en las cuales se pueden destacar Hotel Jarfí ubicado en las calles Sucre y García Moreno, Hotel las Vegas ubicado en las calles Sucre y Juan León Mera, Hostería Rumipamba de las Rosas ubicada en la Av

Norte S/N y Eloy Yerovi, Hostería el Surillal ubicada en el Barrio Yanayacu, y finalmente la Hostería El Imperio Real ubicada en la AV. Jaime Mata y Mario Mogollón Vía Ambato. Esta última comenzó como un pequeño paradero turístico que se dedicaba a la elaboración y comercialización helados tradicionales y también a la venta de pinol el cual es otro producto tradicional. Con el paso del tiempo han incorporado una gran hostería con elegantes instalaciones que hacen honor a su nombre El Imperio Real, aquí se ofrecen servicios que deleitan a los visitantes con un gran confort e instalaciones de primera.

### **1.02 Justificación**

La presente tesis se la realizara para lograr una correcta y adecuada implementación de buenas prácticas de manufactura las cuales ayudaran a la hostería “El Imperio Real” a tener una adecuada manipulación de alimentos y a su vez implementar y readecuar instalaciones, implementar normas de seguridad dentro de la cocina lo cual será de gran ayuda para el bienestar del personal que labora dentro de ella para que puedan desenvolverse de la mejor manera en un ambiente de seguridad, por otro lado se podrá salvaguardar la vida útil de la maquinaria y utensilios a causa de una mala utilización de los mismos y así lograr brindar un mejor servicio y productos de calidad para los clientes que concurran a la Hostería el Imperio Real.

### **1.03 Problema Central:**

El principal problema que se puede destacar es que al ser una hostería o entidad hotelera nueva, no cuenta con normas adecuadas para un buen manejo y



conservación de alimentos, existe altos índices de accidentes y no hay una buena manipulación de maquinaria industrial de cocina, lo cual causa una alto índice de accidentes dentro del talento humano de este departamento.

## CAPÍTULO II

### ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

#### 2.01 Mapeo De Involucrados



Figura 1 Mapeo de Involucrados

Elaborado por: Diego Villacís

## 2.2 Matriz De Análisis De Involucrado.

Tabla 1. Matriz de Análisis de involucrados

BENEFICIARIOS	DIRECTO	INDIRECTO	%
Propietario hostería	✓		30%
Turistas nacionales y extranjeros	✓		20%
Trabajadores	✓		20%
Agencias de viajes		✓	5%
Tienda de la hostería		✓	5%
Investigador	✓		20%
<b>TOTAL</b>			100%

Elaborado por: Diego Villacís

### Análisis Teórica:

En el presente proyecto beneficiará directa e indirectamente a las siguientes personas, como unos de los principales beneficiarios directos serán los propietarios, debido que tendrán una hostería con mayor seguridad, podrán evitar accidentes de sus empleados a su vez disminuir costos de indemnización, también al poseer un lugar donde los turistas se sientan seguros los mismos serán los encargados de difundir el lugar, y generar un mayor ingreso para los dueños de dicho lugar. En el desarrollo de este proyecto otro beneficiario directo de igual manera serán los empleados ya que podrán laborar en un mejor ambiente de trabajo, que será seguro, y de manera indirecta sus familiares ya que pondrán estar tranquilos porque los trabajadores están laborando en un sitio que brindara seguridad personal. Se beneficiaran de forma directa los turistas ya que se encontraran en un lugar seguro,

en donde se podrán dirigir de forma fácil y sin inconvenientes. De manera directa este proyecto beneficiara el realizador del mismo, ya que al hacer esta actividad ganará más experiencia, un contacto con el medio hotelero lo cual enriquecerá los conocimientos. Y al finalizar el proyecto escrito beneficiará a los lectores y futuros estudiantes que realicen proyectos con temas similares, ya que les podrá brindar información.

## CAPITULO III

### 3.0-Árbol De Problemas

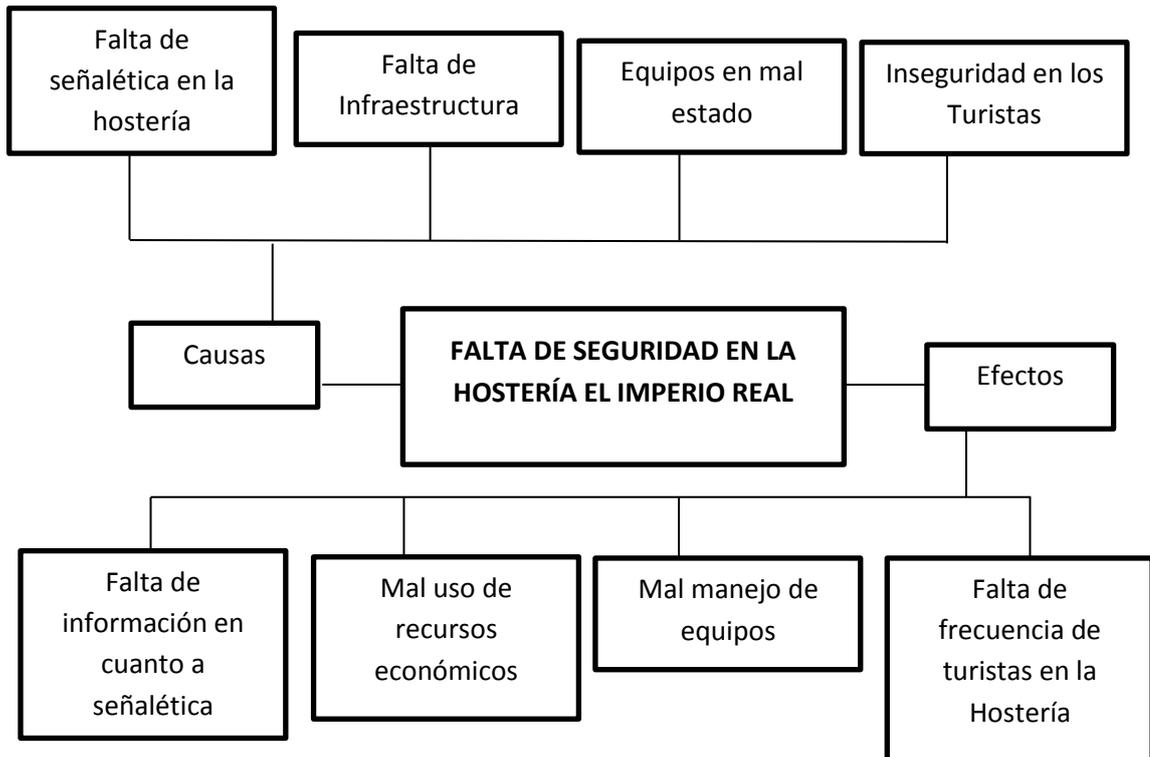


Figura 2. Árbol de Problemas

Elaborado por Diego Villacís

#### Análisis Del Árbol De Problemas:

En el presente proyecto por medio de la observación se puede llegar a la conclusión, que en el interior de dicha hostería hay varias falencias en el ámbito de seguridad, una de ellas es la falta de señalética ya que no permite el buen traslado de turistas dentro de la hostería, otra es la falta de infraestructura por un mal aprovechamiento



de recursos económicos, y por medio del mal aprovechamiento de recursos adquirir, no se ven mejoras de los equipos, y no se les da un óptimo uso y un buen mantenimiento de los mismos, toda esta problemática genera inseguridad dentro de los turistas y a su vez la falta de frecuencias de visitas en la hostería y no genera recursos económicos.

### 3.01 Árbol De Objetivos

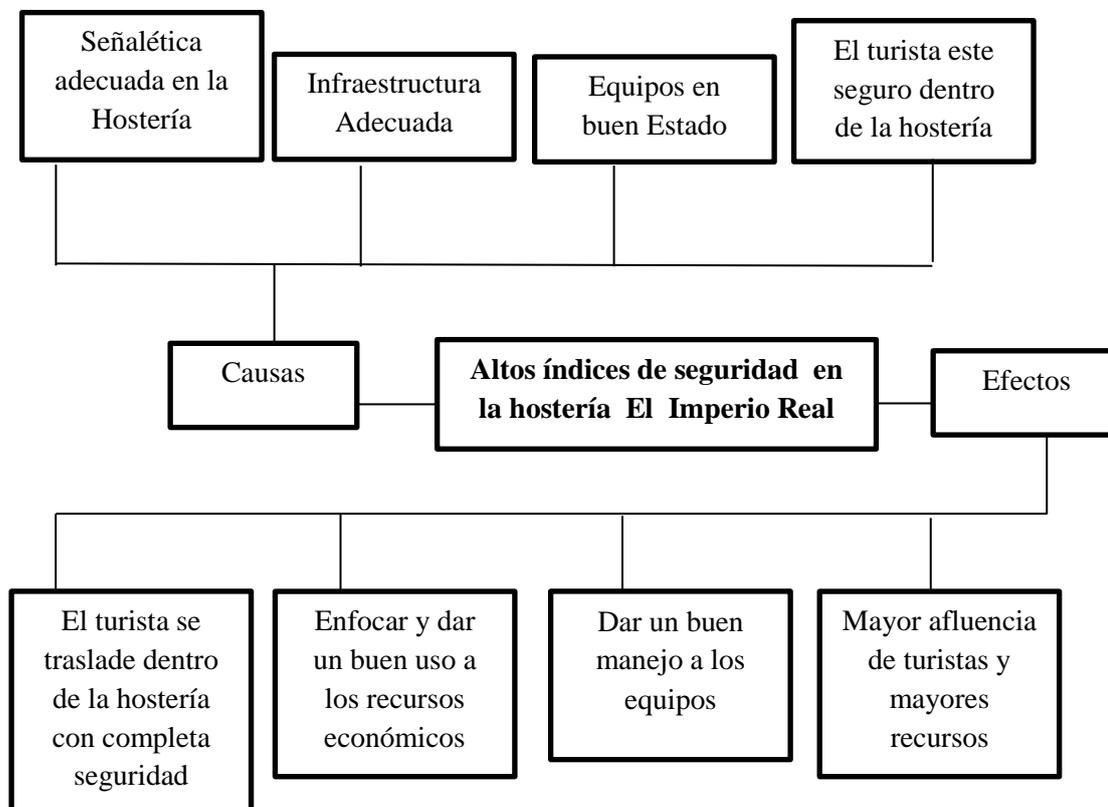


Figura 3.Árbol de Objetivos

Elaborado por Diego Villacís

### 3.02 Análisis Teórico:

En el futuro proyecto los objetivos a alcanzar por medio del estudio de la problemática es alcanzar a mejorar la señalética, para un buen traslado y comunicación de obligaciones de los turistas, otro objetivo planteado es alcanzar a mejorar la infraestructura optimizando los recursos económicos y junto con ello plantear la compra de equipos y la mejora de los que ya se encuentran dentro de la



hotelería. Generando con todas estas metas a plantear mayor confianza en los turistas y un buen posicionamiento en el mercado turístico aumentando los recursos económicos.

## CAPITULO IV

### 4.01 Matriz De Análisis De Alternativa

Tabla 2 Matriz de Análisis de alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	F. Financiera	F. Social	F. Política	Total	Categoría
Satisfacer las necesidades de los clientes	4	4	3	4	4	19	Alta
Mejorar la seguridad del personal y de los clientes.	4	3	3	4	4	18	Alta
Aportar con un plan viable que se mantenga	3	3	2	3	2	13	Baja

. Elaborado por Diego Villacís

#### 4.0.1 Análisis Teórico:

Al ejecutar el presente proyecto se intentará llevar a cabo los siguientes objetivos, en primera instancia es lograr mediante un plan de seguridad se genere un impacto en los trabajadores y clientes para evitar cualquier tipo de accidente dentro de la hostería.

Otro objetivo es el mejoramiento de la señalética de la hostería para que trabajadores y clientes puedan desplazarse sin ningún inconveniente y se puedan alertar a tiempo de los riesgos que puedan existir en cualquier área, aportar con una señalética del manejo de los implementos, e implementar letreros que expliquen las



obligaciones del cliente, de cómo cuidar la hostería y las sanciones en caso de no acatar las disposiciones.

Dentro de la hostería se manejan planes preventivos de robos y prevención contra desastres naturales, y la manera en que deben actuar los empleados en caso de cualquier eventualidad.

Otro objetivo es lograr una adecuada manipulación de los elementos de uso industrial para que no ocurran daños, como también dar un buen mantenimiento de los mismos.

#### 4.02 Diagrama De Estrategias.

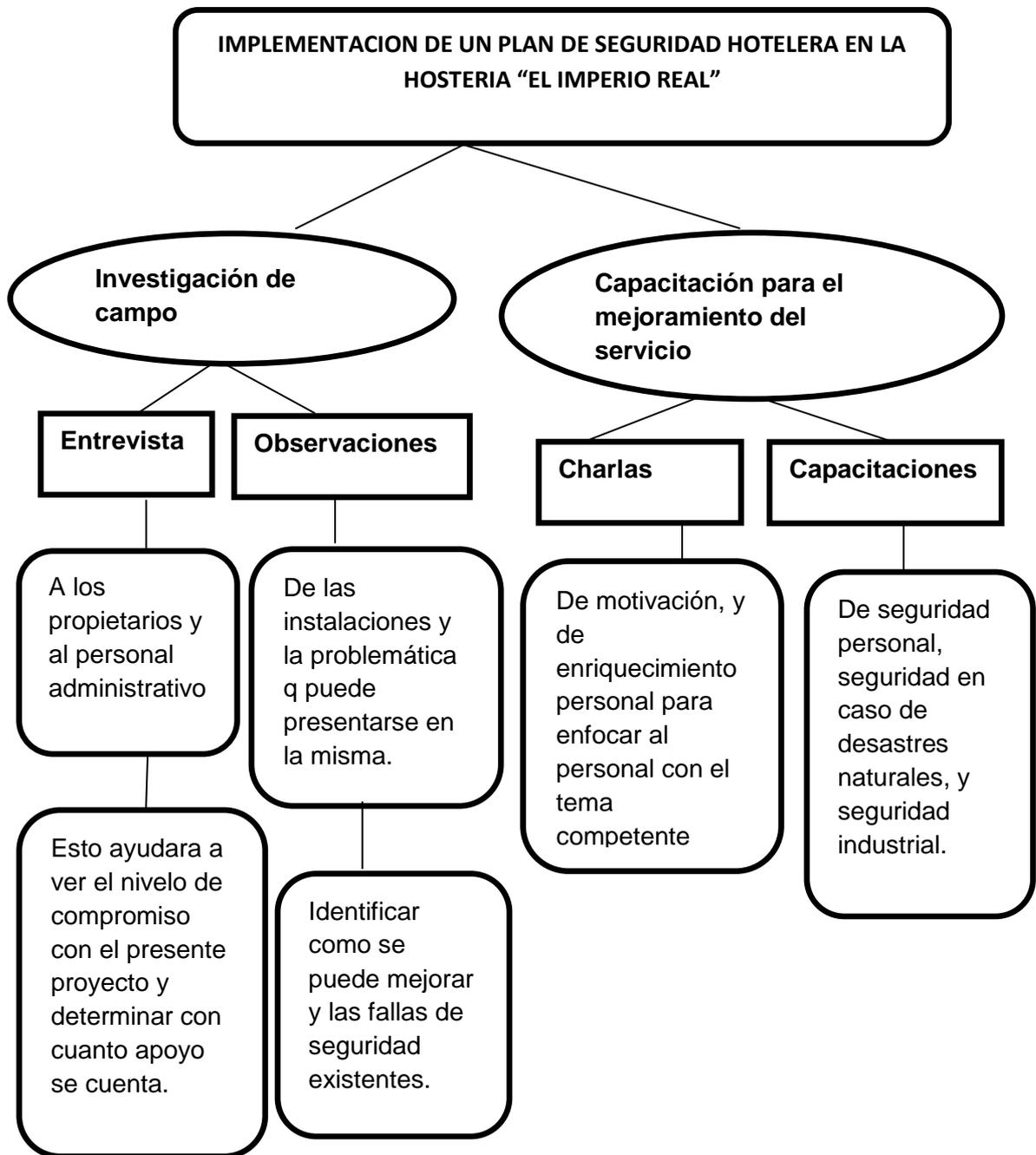


Figura 4 Diagrama de Estrategias.

Elaborado por Diego Villacís

### **Análisis Teórico**

En el presente proyecto las estrategias planificadas para el buen desarrollo de la investigación es:

- En primer lugar, realizar una entrevista a los propietarios de la hostería para saber el nivel de compromiso con el actual proyecto y saber cuánto estarían dispuestos a invertir para las mejoras de la hostería.
- Luego se observará detenidamente las instalaciones con el fin de detectar tanto las fallas que tiene el personal en el momento de laborar, como las fallas en la infraestructura que podrían causar un accidente. Esto hará que durante el proyecto se enfoque en las principales causas de inseguridad existentes.

Por medio de charlas y capacitaciones si intentará llegar al talento humano de mejor manera, para evitar futuros accidentes y lograr que se brinde un trato adecuado al visitante para que se sienta en un entorno libre de riesgos.

### Matriz De Marco Lógico

Tabla 3 Matriz de marco lógico.

Finalidad	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Mejorar la seguridad en la Hostería "El Impero Real".	Identificar las fallas de seguridad y las necesidades de la hostería	Incremento de la confianza del cliente y aumento de recursos.	Inversión de los dueños de la hostería.
<b>Propósito</b>			
Ayudar al personal y al cliente para que se desenvuelvan en un lugar seguro	Aumento en infraestructura y capacitación al personal.	Clientes satisfechos y con deseos de volver, y empleados laborando en un lugar seguro	Apoyo financiero de los dueños para el aumento de infraestructura
<b>Componentes</b>			
Capacitaciones Motivaciones Incentivaciones	Personal con una mejor capacitación y motivación.	Mejor calidad en el sitio de trabajo y mejor uso de los materiales.	Incentivos por las horas invertidas en las capacitaciones.
<b>Actividades</b>			
Encuestas a los trabajadores.  Entrevistas a los dueños y personal administrativo.	Identificar las fortalezas y debilidades que existen en la hostería	Mejoramiento en la infraestructura y la capacitación de su personal.	Aporte económico de los dueños para el material utilizado.

Elaborado por Diego Villacís

## CAPITULO V

### 5.0 PROPUESTA

Implementación de un plan de seguridad Hotelera en la Hostería "EL IMPERIO REAL", añadiendo un manual para el establecimiento.

#### 5.01. ANTECEDENTES.

En el presente proyecto se plasmará un plan de seguridad para la hostería "EL IMPERIO REAL", donde un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla, a este sentido. Un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra, permite prever y ejecutar obras por parte de los técnicos y de las administraciones.

La implementación de un plan de seguridad hotelera es un sistema que protege a los trabajadores y al huésped de cualquier problema o eventualidad ya sea de seguridad personal o de protección de bienes tanto del hotel como del hospedado, para evitar cualquier tipo de inconveniente legal o de asumir gastos innecesarios por no haber tenido a tiempo un plan bien elaborado.

Cada día los huéspedes y visitantes de un hotel esperan y demandan, mayor servicio, comodidad, limpieza y sobre todo seguridad, lo cual conlleva que los gerentes de los hoteles deban invertir gran cantidad de tiempo y dinero para satisfacer de una manera equilibrada estas necesidades de los huéspedes.

Desde este punto, el principal punto a conocer de un hotel, es que los requisitos varían y son diferentes de un hotel a otro, lo que quiere decir es que ningún hotel se asemeja y cada uno deberá buscar una opción adecuada a su necesidad.

El presente proyecto se ejecutara a través de un escrito o manual que es un Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución o establecimiento; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal.

Donde para una mejor organización del manual separaremos a la hostería en dos zonas vulnerables la zona 1 de hospedaje junto con la de spa y a la zona 2 la de cocina.

### **Introducción**

En términos generales, seguridad se define como "estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano", por ello el presente manual va dirigido a establecimientos hoteleros y a su vez a todo el personal que labora y que visita el mismo.

## **Presentación**

El propósito de este manual es dotar a estudiantes y personal en general de una adecuada información acerca de seguridad hotelera y las medidas de prevención que se deben tomar en situaciones de posible riesgo.

El desconocimiento sobre temas de seguridad puede marcar una gran diferencia al momento que se presente un riesgo de accidente, por esta razón se ha presentado la elaboración del presente manual.

## **Objetivo general**

- Mejorar la seguridad del personal y aumentar de confianza entre los visitantes para que se sientan seguros en el establecimiento.

## **Objetivos específicos**

- Que los empleados mejoren sus conocimientos y brinden un buen servicio.
- Prevenir daños en la maquinaria industrial de cocina por mala manipulación.
- Que se logre un aumento de señalética en la hostería.
- Mejoras en la manipulación e higiene alimentaria.
- Dar respuesta inmediata ante un posible accidente y circunstancia insegura

## Zona 1

### Zona de Hospedaje y Spa

#### Prevención contra incendios

La seguridad contra incendios considera el sistema de medios técnicos y de medidas organizativas tendientes a evitar, controlar y extinguir incendios a fin de proteger personas y bienes. Esta publicación está integrada básicamente por el Programa de Mantenimiento de las Instalaciones, la descripción de funciones de cada integrante del sistema de seguridad y el Plan de evacuaciones.

Los medios técnicos corresponden a la infraestructura y equipamiento que permita implementar un sistema de prevención, detección y extinción de incendios mientras que las medidas organizativas corresponden a las estrategias, por medio de planes y programas, que el establecimiento implementa a fin de materializar con éxito el sistema de prevención, detección y extinción de incendios.

#### Medios Técnicos.

Los medios técnicos se estructuran en base a un sistema de protección activa integrado por elementos, equipos y sistemas tecnológicos de control de detección y de operación automática que permiten detectar y comunicar un incendio incluyen equipos emisores (sensores, detectores de humo, temperatura, llamas, pulsadores manuales, etc), y receptores de señales (alarmas acústicas, señalética de iluminación, etc.) El sistema de protección dirigido por elementos físicos que porte el

establecimiento como por ejemplo señalética, vías de escape, alarmas de incendios, detectores de humo, sistemas de luz de emergencia, etc. En este tema se presenta un factor importante que es la estructura del establecimiento ya que de esto dependerá la ubicación de cada uno de estos implementos.

En la hostería donde se está realizando el presente proyecto no cuenta con escaleras de salida alternativas así que necesitará que su única salida sea amplia y segura para la salida de los huéspedes y trabajadores que se encuentren dentro de la edificación, así que es recomendable que toda materia que se encuentre en la salida de emergencia este cubierto con pintura anti fuego que evita la extensión y propagación del fuego en todo tipo de material inflamable como por ejemplo madera, tela, cortinas, alfombras, papel, cartón, esponja, fibras naturales y sintéticas, estructuras metálicas, instalaciones eléctricas, calderos, etc.

Las puertas deben abrir en el sentido de la salida, accesos fáciles de identificar, si cuentan con barras antipánico ya que no deben tener cerraduras ni cerrojos, los elementos de revestimiento deben ser incombustibles, se unen al sistema de señalamiento e iluminación de emergencia

en el diseño integral del establecimiento.

## **PLAN DE EVALUACION**

El presente manual tiene como fin enumerar una serie de acciones que se deben llevar adelante para realizar la “evacuación de la Hostería”.

Al escuchar el sonido de la alarma de emergencia, el trabajador a cargo debe dar la orden a los huéspedes, de evacuar la edificación lo más rápida y ordenadamente posible. Una vez verificada la salida del último huésped o trabajador debe cerrar la puerta de ingreso, salir y concentrarse fuera del edificio, en el punto de reunión más cercano y seguro.

Se aconseja no perder tiempo en juntar objetos personales. Caso contrario la demora en la evacuación queda bajo exclusiva responsabilidad de la persona que toma tal decisión.

Recomendaciones para una rápida y correcta evacuación

Si estamos en pisos superiores debemos tener en cuenta:

- Un programa de sistema de comunicaciones (interno y externo)
- La evacuación siempre debe hacerse en forma descendente.
- No debe correr sino caminar rápido.
- Las sendas de evacuación utilizadas para bajar de un piso a otro serán los palieres de las escaleras.
- Cada escalera que desemboca en planta baja tiene una salida de emergencia próxima.
- Dirigirse a ella.

- Una vez que llegamos a planta baja, debemos tener en cuenta la siguiente:  
Las puertas de salida siempre se abren hacia afuera. Los huéspedes y trabajadores deben dirigirse a ellas.
- Una vez afuera dirigirse al punto de reunión más cercano.

El factor humano es fundamental. La cadena de mandos desde la detección del siniestro requiere una clara articulación de tiempos y personas.

El sistema de seguridad contra incendio no debe descuidar ante un siniestro del sistema integral de seguridad del edificio, ya que esta circunstancia puede ser aprovechada para cometer hechos delictivos por terceros.

Es importante dar paso a las auditorías de vulnerabilidad del establecimiento, con el fin que en el momento del siniestro se evite todo tipo de improvisación y en la mayoría de los casos pérdidas de vidas, de bienes y de imagen para el establecimiento.

### **Seguridad informativa**

La falta de información suele generar inseguridad en el huésped por lo que es necesario manejar la comunicación informativa como una herramienta de valor del establecimiento.

Básicamente la información es todo conocimiento de datos que amplía o confirma hechos que nos pueden ser útiles en la toma de decisiones para nuestros propósitos o de nuestros clientes, facilitando su anticipación o para predecir hechos. Donde la

comunicación sobre seguridad debe dar en todas sus acciones, discursos y mensajes para que la empresa pueda cumplir con su misión, generarle al huésped seguridad. La seguridad informativa tiene como misión básica la protección, orientación y asistencia al huésped, para cualquier necesidad que esté presente. Donde se pueden identificar tres tipos de información: información básica, información preventiva, información ante contingencias.

### **Seguridad médica**

La Organización Mundial de la Salud define la salud como (un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades). Donde la búsqueda de un estado de bienestar plantea la necesidad de implementar un sistema de seguridad médica.

Desde las necesidades del huésped, es necesario establecer una estrategia de prevención ante las distintas situaciones de riesgo de la salud que se pueden presentar durante la estancia en el establecimiento hasta considerar las pautas locales referentes a las distintas variables tratadas en lo que denominamos Medicina del Viajero.

El huésped cuenta generalmente con servicios de salud mediante tarjetas de asistencia al viajero y obras sociales. Las tarjetas de asistencia de viajero operan por medio de empresas de medicina prepaga, tarjetas de crédito y seguros de salud, con

asistencia a nivel local e internacional. Cuentan con diversos tipos de planes en los que varía el monto de la cobertura y los servicios, y poseen tipos de cobertura:

Asistencia turística local, cuentan con servicios de asistencia médica legal, financiera y seguros.

Desde las necesidades del empleado del establecimiento hotelero, es necesario establecer una estrategia de prevención ante las distintas situaciones de riesgo profesional que se pueden presentar durante el desarrollo de su trabajo.

### **Sistemas De Cobertura Médica Y Seguridad Social:**

El tema de la seguridad médica presenta un conjunto de variables a considerar:

- Trastornos durante el viaje al destino.
- Enfermedades endémicas del destino y los requisitos de vacunación.
- Información de las características sanitarias del destino.
- Información de las características climáticas del destino.

Consejos relacionados con la salud de los visitantes del destino turístico.

Información de los puntos de atención ante urgencias o emergencias médicas.

Debemos recordar que el turista requiere una mayor atención y asistencia por el desconocimiento del destino, por lo que la información se transforma en un factor de altísima valoración. Los destinos, a través del organismo oficial de turismo, deben elaborar una estructura de información permanente sobre los siguientes temas:

- Centros de hospitalización.
- Bomberos.
- Policía.
- Prestadores de servicios médicos

### **Enfermedades posibles de los visitantes.**

Si bien no es muy habitual, durante el viaje pueden contraerse enfermedades que muchas veces pueden prevenirse con la vacunación. Es importante considerar las siguientes medidas:

Verifique si se requiere algún tipo de vacuna en el país que va a visitar. Algunas deben ser aplicadas con cierta anticipación, ya que producen efectos secundarios.

Cuanto más tiempo dura el viaje más expuesto está a contraer alguna enfermedad; por ello lleve con usted los medicamentos que puede consumir por algunos trastornos periódicos (antibióticos, antiinflamatorios, antisebórricos, etc.), ya que debe tener en cuenta que muchas veces los nombres de los medicamentos cambian en algunos países o no se consiguen.

### **Diarrea**

La mayoría de las diarreas remiten espontáneamente. Lo importante es la rehidratación

**Se recomienda:**

Aumente la ingesta de líquidos: agua potable, té, caldo o gaseosas.

Si la diarrea dura más de 24 hs. Beba sales de rehidratación oral (SRO) o mezcle una cucharadita al ras de azúcar más una de sal en un litro de agua potable.

**Consulte al médico si:**

La diarrea dura más de 24 horas.

Tiene deposiciones muy frecuentes.

Hay sangre en las heces.

Tiene vómitos repetidos, fiebre u otro síntoma.

**PICADURAS DE INSECTOS**

Restrinja las actividades al aire libre entre el atardecer y el amanecer.

Utilice repelentes que contengan dietilmetiltoluamida -DEET- con concentraciones entre el 15% y 30% cada cuatro horas.

Protéjase con ropa adecuada, preferentemente de color claro.

Use mosquiteros impregnados en permetrina en las aberturas y sobre la cama.

Asegúrese que la malla sea fina y esté integra

Use insecticidas de ambiente a base de derivados del Pyrethrum.

En las habitaciones puede usar aerosoles, espirales o pastillas termoevaporables.

### **Situaciones De Riesgo En Un Hotel**

En un establecimiento hotelero se le pueden presentar entre otras las siguientes situaciones:

#### **Actos antisociales e incidentes**

Ningún establecimiento está libre de sufrir cualquiera de estos percances, así que en esta parte se intentará hacer saber cómo identificar, reaccionar y proceder en el desarrollo de cualquiera de los siguientes incidentes.

#### **Hurtan a un cliente en las zonas comunes del hotel:**

El hurto se lo clasifica como un tipo menos grave que el robo, es sustraerse a escondidas y sin intimidación ni violencia un objeto, con ánimo de lucro. En los hoteles es un hecho que puede presentarse con frecuencia por el método de descuido. Ya que se puede presentar la sustracción de maletas, cartera, billeteras, celulares, etc., en cualquier zona de libre acceso.

Las siguientes son pasos a seguir en casos de hurto:

- Comprobar que no le han sido sustraídas tarjetas de crédito, teléfonos móviles o cualquier otro objeto susceptible de ser usado causando una

- pérdida adicional a lo ya sustraído. En caso afirmativo, ponerse en contacto con las diferentes compañías para anular las tarjetas, teléfono móvil, etc.
- Facilitarle al cliente una hoja para que anote detalladamente todo lo que le han sustraído ya que se lo tendrá que relatar a la Policía al formular la correspondiente denuncia en la Comisaría.
- Tratar de recoger declaraciones de testigos que puedan aportar datos de interés sobre el hecho.
- Llamar por teléfono a la policía para poner la denuncia, para informar el hecho, según corresponda. En el teléfono de la Policía, la víctima podrá relatar lo sucedido. Es importante hacer la denuncia por teléfono ya que, a la hora de firmar en la Comisaría, tiene prioridad sobre las formuladas en la propia dependencia policial. Al finalizar la redacción de la denuncia nos preguntarán a qué Comisaría vamos a ir a firmarla. Esta modalidad de formular la denuncia las podremos llevar a cabo siempre que no hayan existido daños contra las personas o las cosas y que los autores no estén identificados.
- Si el incidente ha tenido lugar en algún lugar del hotel vigilado con cámaras de seguridad se buscará el momento de la comisión del hecho para guardar una copia de la grabación y entregársela posteriormente, y tras recibir un certificado de recogida, a la Policía.
- Si es posible, se acompañará al cliente a la Comisaría. Una vez hecha la denuncia es conveniente pedir al cliente que nos deje hacer una fotocopia

para entregarla al departamento de Seguridad y añadir al informe pertinente. Si el cliente es extranjero y le han sustraído la documentación se le facilitará la comunicación con su embajada y en general se le ayudará a resolver otros problemas derivados del incidente (robo de los billetes de avión, etc.)

- Si el cliente quisiese responsabilizar de lo sucedido al Hotel el Código Civil, en principio, exime a éste de cualquier responsabilidad ante la sustracción de objetos que no hayan sido depositados para su custodia. (Hemos de tener en cuenta que respecto a los robos en los hoteles la legislación aplicable la encontramos en nuestro Código Civil. Primero se establece que el dueño del establecimiento debe responder del depósito del viajero, si se pone en su conocimiento y custodia y si los interesados toman las precauciones sobre cuidado y vigilancia recomendadas por el propio hostelero: o sea que lo que no haya sido depositado para la custodia del hotel como las maletas del cliente mientras éste está en la Recepción, es responsabilidad del cliente. Así mismo recoge que dicha responsabilidad “comprende los daños hechos en los efectos de los viajeros, tanto por los empleados o dependientes, como por los extraños, pero no los que provengan de robo a mano armada, o sean ocasionados por otro suceso de fuerza mayor”. De igual manera según decreto todos los hoteles, hostales y pensiones de cualquier categoría a contar una caja fuerte general donde el viajero pueda guardar sus pertenencias de valor, siendo responsables los hoteleros de su pérdida o deterioro en los supuestos y en las condiciones establecidas.

- Si es posible informar con la mayor brevedad posible a los hoteles próximos dándoles información sobre los supuestos delincuentes.

### **Roban (sin agresión ni intimidación) a un cliente en su habitación.**

El robo tiene el mismo fin del hurto, pero se contempla cuando para apropiarse de la cosa se emplea fuerza en las cosas o violencia o intimidación en las personas. El robo siempre es delito.

Entrar en una habitación ajena para llevarse algo aunque no se fuerce la habitación pero se utilice una llave falsa o no autorizada por el morador de esta estancia, intimidar de alguna forma a alguien para que le entregue algo o entrar a una habitación para llevarse algo escalando por una ventana (aunque esté abierta), ya es un delito que se lo considera como robo.

- Al igual que en el caso de hurto, comprobar que no le han sido sustraídas tarjetas de crédito, teléfonos móviles o cualquier objeto susceptible de ser usado causando una pérdida adicional a lo ya sustraído. En caso afirmativo, ponerse en contacto con las diferentes compañías para anular las tarjetas, teléfono móvil, etc.
- Cambiar, si es posible, al cliente de habitación precintando la que fue robada. Hay que procurar que nadie entre a la habitación hasta que acuda la Policía.

- Facilitarle al cliente una hoja para que anote detalladamente todo lo que le han sustraído ya que se lo tendrá que relatar a la Policía al formular la correspondiente denuncia en la Comisaría.
- Es importante determinar si lo sustraído estaba guardado en la caja fuerte de la habitación o no y si esta ha sido forzada.
- Tratar de recoger declaraciones de testigos que puedan aportar datos de interés sobre el hecho.
- Hacer lectura de cerradura de la habitación así como un visionado de las cámaras de seguridad (si se cuenta con las posibilidades) para grabar las secuencias oportunas. Posteriormente, mediante la preceptiva recepción del acta correspondiente, entregárselas a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Como en el caso de hurto llamar a la Policía, según el caso, para poner la denuncia o informar del suceso. Se acompañará al cliente a la Comisaría si se puede; sino se le indicará donde está situada. Una vez hecha la denuncia es conveniente pedir al cliente que nos deje hacer una fotocopia para entregarla al Departamento de Seguridad y añadir al informe pertinente. Si el cliente es extranjero y le han sustraído su documentación se le facilitará la comunicación con su embajada y, en general se le ayudará a resolver otros problemas derivados del incidente (robo de los billetes de avión, etc.)
- Si el cliente no aporta pruebas del robo en su habitación podrá poner una hoja de reclamaciones pero, en principio el hotel no tendrá ninguna obligación

indemnizar al cliente. Caso contrario sería si existiesen pruebas, en cuyo caso el establecimiento hotelero si tendrá que responsabilizarse del suceso.

### **Robo con fuerza o intimidación en el hotel**

Si el robo se produce a mano armada el hotel no es responsable de lo arrebatado al huésped.

Una vez perpetrado el robo:

- Avisar inmediatamente al 911 en caso de haber algún herido y a la Policía. Hay que procurar que nadie toque nada, tratando de resguardar la zona en la que se ha producido el robo hasta que acuda la Policía.
- Comprobar que no han sido sustraídas tarjetas de crédito, teléfonos móviles o cualquier otro objeto susceptible de ser usado causando una pérdida adicional a lo ya sustraído. En caso afirmativo, ponerse en contacto con las diferentes compañías para anular las tarjetas, teléfono móvil, etc.
- Tratar de recoger declaraciones de testigos que puedan aportar datos de interés sobre el hecho. Es positivo anotar estas declaraciones para podérselas entregar posteriormente a la Policía sin perder ningún detalle.
- Llevar a cabo un visionado de las cámaras de seguridad y grabar las secuencias donde aparezcan los presuntos autores del hecho para, posteriormente y mediante la preceptiva solicitud que deben traer los agentes, entregárselas a la Policía.

- Poner la correspondiente denuncia en la Comisaría.

### **Es importante en el momento de sufrir un robo:**

- Mantener la calma
- No intentar hacernos lo héroes
- Ante las amenazas de los delincuentes, obedecer sus órdenes
- Si nos es posible, avisar a la Policía
- Fijarnos y memorizar cualquier detalle que pueda ayudar en la posterior investigación (número de asaltantes, sexo, edad aproximada, acento, estatura, color de pelo y ojos, etc.).
- Poner la denuncia correspondiente en la Comisaría.

### **Roban a un cliente fuera del hotel**

Este hecho es uno de los más seguidos que se presenta en la hostería, en vista que los ladrones están al tanto de que todo visitante del hotel porta dinero u objetos de valor. Cuando sucede este hecho el hotel no tiene ninguna responsabilidad aunque la cortesía nunca esta demás, hemos de tener en cuenta que son personas que normalmente se encuentran lejos de su domicilio y que, en ocasiones, ni siquiera hablan nuestro idioma. Si se le podría ayudar con los distintos trámites que conlleva el robo.

- Si el cliente está herido o necesita asistencia sanitaria llamar al 911.

- Si le han sustraído objetos que puedan ser susceptibles de ser utilizados por los ladrones (tarjetas de crédito, teléfonos móviles, etc.) facilitarle el contacto con las respectivas compañías pero la anulación en invalidación de los mismos. Si tuviese billetes de avión, ponerle en comunicación con la compañía aérea para la anulación y reposición de los billetes.
- Si es un extranjero, proporcionarle la dirección y teléfono de su Embajada o Consulado.
- Orientarle sobre la manera de poner la denuncia en la Comisaría

Siempre que ocurra algún incidente en el hotel que pueda ser constitutivo de delito se ha de poner en conocimiento de la Policía y formular una denuncia en la Comisaría. Como se ha comentado anteriormente, la denuncia ante la Policía puede presentarse directamente en las dependencias policiales. En cualquier caso, siempre hay que acudir posteriormente a firmar la denuncia a la Comisaría indicada. La denuncia siempre ha de ponerla el perjudicado (si este fuese el hotel deberá ponerla y firmarla el que lo represente legalmente en ese momento).

Antes de formular la denuncia en una Comisaría de Policía es conveniente:

1. Hacer por escrito un resumen de los hechos ocurridos para que no se nos olvide nada a la hora de relatar lo sucedido.
2. Elaborar un listado con los objetos sustraídos o los datos causados incluyendo la valoración económica aproximada de ellos.

---

**Acercarse a la Comisaría más cercana, firmar la citada denuncia.**

No todas las infracciones pueden ser denunciadas por teléfono, pudiendo ser susceptibles de hacerlo solo en los siguientes casos:

- Sustracción y recuperación de vehículos
- Apropiación indebida de vehículos de alquiler
- Robo o hurto de documentación y otros efectos en interior de vehículo
- Daños en vehículos (pintadas, arañazos, roturas de espejos, daños en cerraduras, etc.)
- Robo o hurto de mercancías en vehículos comerciales (camiones, furgonetas, etc.)
- Robo o hurto de todo tipo de documentos o efectos personales (dinero, tarjetas de crédito, teléfonos móviles, etc.)
- Pérdida de todo tipo de documentos
- Robo, hurto o daños en garajes comunitarios, trasteros, video-porteros, etc.)
- Solo daños en puertas de viviendas o establecimientos.
- Robo o hurto de máquinas (tragamonedas y de venta automática)
- Impago de facturas en hoteles

**Una persona muere en el hotel**

Si se encontrara a una persona aparentemente muerta en una habitación seguiremos los siguientes pasos:

- Nadie, salvo la persona o personas que vayan a realizar los primeros auxilios, entrará en la habitación. Estas personas han de procurar no tocar nada que no sea absolutamente necesario ya que, posteriormente la Policía tendrán que analizar toda la zona para determinar las causas de la muerte y otros datos de interés (signos de violencia, restos, huellas, alguna carta que pueda existir en caso de suicidio, etc.)
- Comprobar que efectivamente está muerta. Para ello nos acercaremos a sus vías respiratorias y veremos si entra y sale aire. Si nos es difícil comprobarlo podemos acercarle un espejo a la nariz y boca para comprobar si se empaña (respira) o no. Si no presenta ninguna herida y respira intentaremos hacerle volver en sí dándole pequeños golpes en la cara. Si no respira avisaremos inmediatamente al 911 y pasaremos a prestarle los primeros auxilios de recuperación cardiopulmonar (RCP). También avisaremos a la Policía, los cuales tras constatar lo ocurrido, darán cuenta al Juez de guardia.
- Si los intentos de recuperación son infructuosos no tocar más el cuerpo y proteger la zona hasta la llegada de los servicios de emergencias. Este punto es especialmente importante si se sospecha que la muerte no ha sido por causas naturales.
- Tratar de recopilar información sobre el difunto para avisar a su familia guardando sus pertenencias en un lugar seguro para su posterior entrega a quien se haga responsable del difunto o a los Cuerpos Policiales, según establezca el juez.

- Cuando el Juez ordene el levantamiento del cadáver y los empleados policiales vengán a recoger el cuerpo , este se trasladará de la manera más discreta posible para no alterar a los demás huéspedes del hotel (se le puede bajar por la escalera de servicio o ascensor de personal hasta el parking, donde le estará esperando el vehículo que lo llevará al lugar que corresponda)
- Todas estas operaciones trataremos de realizarlas con la máxima celeridad y dirección posibles.

### **Se recibe una amenaza de bomba**

La amenaza de bomba puede llegar por cualquiera de los teléfonos del hotel, pero lo más normal es que la llamada ingrese por la central, aunque también puede darse vía correo ordinario o a través de un mensajero. Ante una llamada de este tipo:

- Mantener la calma tratando de recabar toda la información posible.
- Expresar duda sobre la amenaza para conseguir más datos
- Preguntar si la bomba se encuentra en un lugar inexistente
- Una vez que se corte la comunicación se ha procurar no alarmar al resto de personas del hotel y llamar al director del hotel y al director de seguridad (si existe esta figura en el establecimiento. A continuación avisar a la Policía.
- Mientras llegan las fuerzas de seguridad, revisaremos todo el edificio con el fin de intentar encontrar algún objeto sospechoso. En caso de hallarlo nunca se debe tocar nada.

- Cuando llegue la Policía, deberá ser acompañados por algún trabajador del hotel que pueda guiarles e indicarles la aparición de cualquier objeto sospechoso que se encuentre en un lugar no habitual.
- Será responsabilidad del director del establecimiento o la persona que lo represente, ordenar la evacuación del edificio o no.

### **Reconocemos a un individuo que nos robó en otra ocasión**

Se establece que cualquier persona puede detener al que intentare cometer un delito, en el momento de cometerlo, y el delincuente se lo encuentre in fraganti, entre otros supuestos, como el que ha escapado de la prisión, etc. Por tanto si nos volvemos a encontrar con un sujeto que con anterioridad cometió un hecho delictivo en el hotel sin que fuese capturado y lógicamente, juzgado y condenado aquel proceso se dio la denuncia en la comisaría se hará lo siguiente.

- Avisar inmediatamente a la Central de la Policía, dándole los datos que esten en nuestro poder sobre el suceso que ocurrió: nombre del sujeto, número de denuncia, hecho por el que se le denunció, etc.
- Si el sujeto está en el hotel tratar de entretenerle para dar tiempo a la Policía apersonarse en el establecimiento.
- Si a pesar de nuestros esfuerzos el individuo se fuese y no queremos perderle la pista, podemos seguirle manteniendo comunicación con la Policía a través de un teléfono móvil indicándoles por donde nos encontramos hasta que

lleguen los funcionarios policiales, que si tienen capacidad legal para detener al sujeto.

### **Se presenta la Policía preguntando por algún cliente**

Los establecimientos de hostelería tienen la obligación de llevar un Libro de Registro de viajeros. Así mismo se establece que toda persona mayor de dieciséis años, que se aloje en uno de aquellos establecimientos, deberá firmar un parte de entrada.

Los impresos de partes de entrada de viajeros serán generados por los propios establecimientos.

Los establecimientos podrán cumplimentar los impresos de Partes de Entrada por procedimientos manuales o por procedimientos informáticos, pero el viajero deberá firmar dicho parte de manera inexcusable

Una vez cumplimentado y firmado el impreso, quedará en el establecimiento a efectos de confección de un Libro-Registro, ordenándose en forma correctiva y constituyendo libros o cuadernos que integrarán un mínimo de 100 hojas y un máximo de 500 que irán debidamente numeradas.

El libro registro del establecimiento de que se trate, constituido conforme a lo previsto en el párrafo anterior, estará en todo momento a disposición de los miembros de Seguridad con competencia en la materia, quedando los establecimientos obligados a exhibirlo cuando a ello sean requeridos.

Los datos que la Policía puede consultar, salvo orden judicial indicando otra cosa, se recogen en el Libro-Registro: Nombre y apellidos del huésped, nombre de sus padres, nacionalidad, CI o Pasaporte, fecha y lugar de nacimiento, domicilio habitual, población, estancia prevista (número de días) y su firma.

Los establecimientos deberán conservar los Libros-Registro durante el plazo de cinco años, a contar desde la fecha de la última de las hojas registro que los integran.

### **Se monta un escándalo en una habitación u otra zona del hotel**

Si algún cliente organizase un escándalo en alguna habitación u otra zona del hotel deberemos, en primer lugar, intentar disuadirle de su actitud tratando de llevárnoslo a un lugar alejado del resto de clientes y procurando solucionar el inconveniente que tenga. También puede ocurrir que realmente no tenga ningún problema y arme un escándalo por estar bajo los efectos de algún tipo de sustancia, en estado de embriaguez, falta de educación o cualquier otra circunstancia ajena a nosotros; la manera de actuar será la misma que en el primer caso. Si después de charlar con el cliente este no entrase en razón y siguiese molestando al resto de huéspedes deberemos invitarle a abandonar el hotel teniendo en cuenta que nos asiste el Derecho de Admisión. El establecimiento es responsable de lo que ocurra en su interior. “el público no podrá entrar en el recinto o local sin cumplir los requisitos a los que la Empresa tuviese condicionado el derecho de admisión, a través de su publicidad o mediante carteles bien visibles, colocados en los lugares de acceso, haciendo constar claramente tales requisitos” “En general el público habrá de

mantener la debida compostura y evitar en todo momento cualquier acción que pueda producir peligro, malestar, dificultar el desarrollo del espectáculo o actividad o deteriorar las instalaciones del local, así como guardar el buen orden y disciplina, de acuerdo con las prescripciones establecidas en el Reglamento y las órdenes o indicaciones que a tal fin reciba de la Autoridad o de la Empresa." Así, pues, si alguna persona causa molestias al resto de clientes podremos invitarle a abandonar el local solicitando, si es preciso, la colaboración de las Fuerzas del Orden Público.

### **Un cliente se niega a pagar su estancia**

Puede ocurrir que un cliente del hotel se marche sin abonar su factura. En este caso se pondrá la correspondiente denuncia en la Comisaría aportando los datos del cliente que obren en nuestro poder (nombre, apellidos, dirección, CI, pasaporte, etc.) así como copia de la factura con el importe adeudado. Sin embargo, y aunque la Policía seguramente tramitará la denuncia, hemos de tener en cuenta que este hecho no está tipificado en el Código Penal ya que entrar en algún punto sería en el delito de estafa, pero para que esta se considere tal ha de mediar "engaño suficiente" por parte de quien lo comete (o sea, que como en ningún momento nos dice de manera explícita que nos va a pagar la deuda que genere no nos podemos sentir "engañados". Solamente si podemos acreditar que el sujeto nos dijo que no tenía dinero y que, por ejemplo, salía a un cajero para obtenerlo y luego volver, podría considerarse una estafa, ya que en caso contrario sería una infracción civil solamente reclamable por la misma vía (Civil).

No obstante lo anterior, existen sentencias en las que se ha reconocido este delito de estafa en hoteles.

Si conseguimos retener al sujeto hasta que llegue la Policía, les explicaremos lo sucedido indicándoles nuestra intención de poner denuncia de lo ocurrido. Los policías se llevarán al deudor o le tomarán datos y le dejarán marchar.

En cualquier caso, y con la casi completa seguridad de que el dinero que dejemos de ingresar de esta manera nunca lo vamos a recuperar, lo mejor es llevar a cabo buenas prácticas preventivas como no alojar a ningún cliente que no tenga una tarjeta de crédito válida o no deje una señal en metálico suficiente para cubrir la habitación y los gastos que puede generar, y no darle más servicios que aquellos que ya ha abonado con este adelanto.

### **Un cliente pierde la llave de su habitación**

Si un cliente extravía la llave de su habitación y pide una nueva en Recepción, lo primero será comprobar que esa persona es realmente el huésped de esa habitación (si es que no le conocemos). Para ello le pediremos que identifique con algún dato que normalmente solo conozca él de memoria (por ejemplo el nombre y apellido con el número de CI o pasaporte). Si no fuese capaz de recordar estos datos se le deberá acompañar a la habitación y una vez ahí comprobar mediante la fotografía del pasaporte o CI que es la persona que dice ser. En un caso extremo se podría recurrir a las cámaras de seguridad, si las hubiese, para poder constatar que es la persona

alojada en esa habitación en cuestión. Hemos de tener muy presente que la suplantación de personalidad es otro de los métodos que utilizan los delincuentes para acceder a las habitaciones de los clientes y desvalijarles sus pertenencias.

### **Se organiza o presumimos que se va a organizar un tumulto o manifestación en la puerta del hotel**

Si nos viésemos sorprendidos por una manifestación de un numeroso grupo de personas en las puertas del hotel no deberemos plantarles cara para no darles pie a sentirse provocados y que la acción vaya a mayores. Si su actitud persiste y puede ser molesta o peligrosa para los huéspedes o trabajadores del hotel trataremos de razones con ellos pero si no conseguimos llegar a un acuerdo daremos aviso a la Policía. Este grupo tiene agentes especializados en negociaciones con grupos y piquetes que intentarán solucionar el problema. Pero hemos de tener en cuenta que es un grupo no muy numeroso y, dependiendo de los conflictos que tengan en ese momento, pueden tardar más o menos.

### **Al asear una habitación de cliente se encuentran drogas**

El consumo en lugares, vías, establecimientos o transportes públicos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, constituye una infracción administrativa grave a la seguridad ciudadana. Es decir no es delito, pero si es una infracción. El tráfico de estupefacientes es un delito y se considera una infracción grave la tolerancia a su consumo en el interior de establecimientos públicos, así

como el no impedimento por parte de los propietarios o encargados de los mismos de la realización de dichas acciones. Estas infracciones pueden ser castigadas con multas para el propietario del local. En algunos casos la tenencia de estupefacientes también puede constituir una infracción.

### **Al asear una habitación de cliente se encuentran armas**

Las armas particulares de fuego (ya sean cortas o de caza) deberán ser guardadas por sus propietarios en sus domicilios guardando algunas medidas de seguridad específicas (armeros, cajas fuertes, etc.). Por tanto al alojarse en el hotel y si este no tiene armero convierten su habitación en su domicilio por lo que podrán guardar allí sus armas (aunque separadas de la munición y, a ser posible, desmontadas). Por tanto, si se encuentra un arma en una habitación no se tocará pero sí se dará aviso, si no lo ha hecho al alojarse el cliente, el director del hotel y, en su caso, al departamento de Seguridad.

### **Un cliente agrede a un empleado**

Si un cliente agrede a un empleado del hotel lo que primero debemos hacer es llamar a la Policía y auxiliarle de las posibles heridas que haya podido sufrir para posteriormente enviarlo a un Centro Médico del establecimiento. Allí deberá ser explorado por un médico que elaborará un parte de lesiones que, posteriormente, adjuntaremos a la denuncia que deberemos poner en la Policía y Comisaría. Además

del mencionado parte de lesiones deberemos aportar los datos que tengamos del agresor y agredido explicando cómo han ocurrido los hechos.

Si el ataque que ha tenido lugar fuese una agresión sexual deberemos recomendar a la víctima que no se lave ni cambie de ropa ya que los restos que pueden hallarse en su cuerpo y vestidos pueden ser fundamentales cuando se realice el juicio.

### **Encontramos un paquete solitario en alguna zona común del hotel**

Si alguien encuentra un paquete, maleta, bolsa o similar en algún lugar que no nos parezca normal deberemos adoptar las siguientes precauciones:

- Abstenerse absolutamente de abrirlo, de manosearlo, y evitar que se acerquen otras personas para curiosearlo.
- No doblarlo ni presionar jamás en caras ni costados, pues algunos artefactos funcionan por presión en esos puntos.
- Observar si existen hilos o alambres que sobresalgan del paquete.
- Observar si la carta o paquete presenta algún orificio
- Comunicar el hecho a la Policía, la cual dictará instrucciones para la custodia del paquete o carta hasta la llegada del personal especialista en desactivación.

### **Sospechamos que alguien que ha entrado en el hotel puede ser un ladrón**

En caso de observar a alguna persona en actitud "sospechosa" deambulando por el hotel (sin rumbo fijo, mirando a ver si le observan, con aspecto de ir "buscando" algo disimuladamente, etc.) tras observar su actitud se le preguntará si le podemos

ayudar en algo y observaremos su reacción. Se trata de intentar “acosar” al individuo con preguntas del tipo de tipo de relación que tenga con el hotel.

Si se trata de alguien que dice la verdad, nos facilitará todos esos datos sin ninguna objeción y agradecerá nuestro interés por ayudarlo, pero si sus intenciones no son buenas se dará cuenta de que sospechamos de él y tratará de escabullirse en cuanto pueda. En caso de aumentar nuestras sospechas se avisará al Departamento de Seguridad o a algún empleado que pueda estar pendiente de esta persona. En cualquier caso y si el hotel cuenta con cámaras de video-vigilancia, es conveniente tomar nota de la hora y aspecto del sujeto para poderle reconocer si volviese en otra ocasión.

### **Un cliente acusa al Hotel del robo o desaparición de sus pertenencias**

El Código Civil exime al hotel de toda responsabilidad de por la desaparición de objetos de valor que no estuviesen depositados en la caja fuerte de Recepción y bajo recibo. Según estos artículos, para que la responsabilidad sea del establecimiento los viajeros deben dar a conocer al hotel los objetos guardados y seguir las prevenciones del establecimiento sobre cuidado y vigilancia de efectos personales.

Según la ordenación de establecimientos hoteleros incluyen una serie de prescripciones comunes a todos los establecimientos hoteleros entre las que se encuentra la obligatoriedad para los hoteles de 4 y 5 estrellas de contar entre su equipamiento con cajas fuertes en las habitaciones. Dentro de estas es conveniente

que existan unas recomendaciones e instrucciones de seguridad para nuestros huéspedes en las que se debe hacer constar que tiene esta caja fuerte para depositarlos objetos que deseen pero que el Hotel solo se responsabiliza de las pertenencias que quede depositadas en la caja fuerte de Recepción (este dato es importante porque consultando la jurisprudencia sobre este tema observamos que suelen desestimarse las demandas de clientes a los que sustrajeron objetos de valor en las habitaciones de su hotel cuando en este se hacía constar fehacientemente lo antes expuesto sobre las cajas fuertes).

Es probable que el cliente quiera rellenar una hoja de reclamaciones, hecho al que no debemos oponernos, facilitándole la mencionada documentación.

### **Recomendaciones Generales.**

#### **Banda de ladrones**

- Suelen ser bandas organizadas con varios miembros que actúan en grupos de cuatro a seis personas.
- Acostumbran a ser bastante violentos por intimidar. Suelen ir encapuchados y armados de mazas, y en alguna ocasión, de otro tipo de armas.
- Normalmente operan a altas horas de la madrugada y en hoteles donde no se aprecia vigilancia.
- Roban en la Recepción (caja, cajas fuertes, etc.).
- Es probable que les espere un coche de gran cilindrada para la huida.

- Suelen actuar en hoteles con vías rápidas de escape cercanas.

### **Bandas de descuideros**

- Suelen ser profesionales y pertenecen a bandas organizadas
- Usualmente actúan en parejas o tríos
- No acostumbran a usar la violencia
- Normalmente, entran hablando con el teléfono móvil para no ser interrumpidos y también para comunicarse con sus compinches.
- Suelen ir vestidos acorde con la época del año y el lugar. Es probable que previamente ya hayan visitado el hotel.
- Entran fijándose en todo
- Tienen grandes dotes de improvisación
- Unos distraen o vigilan mientras otros actúan

### **Estafadores**

- Dependiendo del tipo de estafa, suelen actuar solos, en parejas o por tríos.
- Son auténticos actores ya que su manera de operar está basada en el engaño, en aparentar lo que no es.
- No utilizan violencia
- Son individuos con una personalidad seductora y persuasiva, con gran poder de convicción y capacidad para confundir a la víctima.
- Eligen a la víctima dependiendo del tipo de estafa que quieran realizar.

## **Zona 2 Cocina**

### **La seguridad equipamiento gastronómico y seguridad de higiene**

#### **Capacitación en manipulación alimentaria.**

### **LAVAR LOS PRODUCTOS ANTES DE CONSUMIRLOS**

Debemos lavar los alimentos antes de consumirlos ya que fueron manipulados por muchas personas y almacenados en bodegas cuyas condiciones sanitarias desconocemos, por eso: para evitar posibles enfermedades, es muy importante lavarlos y desinfectarlos.

#### **Frutas y verduras**

Las frutas y verduras con cáscara deben lavarse con un cepillo de cerdas duras bajo el chorro del agua, por lo menos durante 20 segundos, sin importar que después se les tenga que quitar las cáscaras de los alimentos como naranja, mandarinas etc.

Se recomienda no cortar los tallos de las frutas como la fresa o la manzana hasta que se terminen de lavar. Al igual que los corazones del tomate y los rabos de los chiles y pimientos. A los vegetales como la lechuga o la col, se le deben quitar las hojas de la superficie para después lavar hoja por hoja, cortar, enjuagar y escurrir para un consumo saludable.

Después de lavar las verduras hay que desinfectarlas dejándolas remojar por 10 minutos en un recipiente con un vaso de vinagre por cada litro de agua, o algunas gotitas de desinfectante del que se puede adquirir en los súper mercados. Si se trata de verduras enlatadas, pre-cortadas y congeladas también es recomendable enjuagarlas con agua potable, para eliminar cualquier tipo de contaminante. No se recomienda utilizar detergentes para lavar frutas y verduras, pues al no enjuagarse bien podrían dejar residuos de jabón en el producto.



<http://supermercadoscolonial.com/wp-content/uploads/frutas-y-verduras.jpg>  
Figura 5 Frutas y Verduras

### **Carne, pollo y pescado**

En el pollo, es conveniente quemar los restos de las plumas con un encendedor de cocina, para posteriormente lavarlo con agua bajo el grifo y retirar con un cuchillo la grasa y los restos de sangre de cada pieza dar una buena limpieza antes de consumirlo.

La carne de res, puerco y pescado se debe lavar bajo el chorro de agua y al igual que

en el pollo quitar la grasa y la sangre. En el caso del pescado quitar las escamas y si se va hacer uso de la cabeza, retirar los ojos y las branquias para un consumo adecuado y sobre todo muy saludable.

Se deben mantener las carnes crudas y sus jugos, separados de otros alimentos, para evitar contaminar lo nutrientes que ya fueron desinfectado o cocinado. No hay que olvidar lavar muy bien los utensilios y las superficies de la cocina con jabón y agua caliente, después de que hayan estado en contacto con carne cruda. Y si se dispone de tiempo, desinfectarlos por 10 minutos con la mezcla de una cucharadita de cloro en un litro de agua, para después lavar y enjuagar muy bien.



<http://www.adelgaceenlinea.com/la-carne-roja.html>

Figura 6 Carne, Pollo y Pescado

### **Capacitación en manipulación de maquinaria industrial.**

En el latín es donde encontramos el origen etimológico de las dos palabras que dan forma al término seguridad industrial que ahora nos ocupa. En concreto, nos encontramos con el hecho de que seguridad emana del vocablo securitas que puede

definirse como “cualidad de estar sin cuidado”. Mientras, industrial procede del latín *industria* que se traduce como “laboriosidad” y que está conformado por la unión del prefijo indu-, el verbo *struo* que es sinónimo de “construir” y el sufijo -ia que indica cualidad.

### **Seguridad en la operación de maquinaria industrial de cocina.**

La seguridad industrial en maquinaria de cocina es un área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos en la industria o durante la preparación de alimentos. Parte del supuesto de que toda actividad industrial tiene peligros inherentes que necesitan de una correcta gestión.

Los principales riesgos en la industria están vinculados a los accidentes, que pueden tener un importante impacto ambiental y perjudicar a regiones enteras, aún más allá de la empresa donde ocurre el siniestro.

La seguridad industrial, por lo tanto, requiere de la protección de los trabajadores (con las vestimentas necesarias, por ejemplo) y su monitoreo médico, la implementación de controles técnicos y la formación vinculada al control de riesgos.

En concreto, podemos establecer que a la hora de hablar de la seguridad industrial se hace necesario especificar que la misma se desarrolla de manera específica para poder prevenir las posibles situaciones y riesgos que se den en ámbitos donde se trabaja con instalaciones frigoríficas, electricidad, combustibles gaseosos, refrigeración o equipos a presión.

En el presente proyecto trata también de brindar una capacitación en cuestión de manipulación de maquinaria industrial dentro de la cocina acorde a lo observado durante un tiempo determinado se llegó a la conclusión q hay varios puntos de falla de los empleados del área de cocina:

### **Cocina.**

Se entiende como “cocina industrial” todo establecimiento en el cual se permite preparar los alimentos en cantidad suficiente para muchas personas: restaurantes, cantinas escolares o empresariales, para distribución en grande, etc.

Las obligaciones de higiene y seguridad alimentaria que pesan sobre los industriales han contribuido a que se controle y estudie, para que no hayan cruces, las entradas y salidas. Así evitan posibles contaminaciones entre las materias primas que entran, las basuras que salen, los alimentos en curso de preparación y los ya acabados.

El material y el local son especialmente concebidos para simplificar la limpieza y mantenimiento. El acero inoxidable es el material de referencia para los aparatos como lo son los azulejos o revestimientos inalterables del suelo y paredes que permiten tirar directamente un chorro de agua.

La concepción de las maquinarias y métodos de producción tienden a reducir el contacto directo de los operarios con las preparaciones alimentarias, sea imponiendo el porte de guantes, máscaras, ropa y gorro o simplemente evitando tocar los mandos de los aparatos con las manos: un ejemplo es el de los grifos de agua que se activan con el pie. Los locales son cada vez más aislados del exterior con ventanas y puertas

aislantes y la utilización del aire acondicionado permite reducir el riesgo de introducción de gérmenes.

Estas reglas sanitarias se hacen obligatorias por las cadenas de manipulación cada vez más grandes. Cada vez hay más y más intermediarios y la distancia geográfica es mucho más larga entre los productores y los consumidores.

Es importante la higiene ya que evita enfermedades por contaminación bacteriana.



<http://imagenesparacompartir.org/frases-para-compartir/seguridad-cocina.html>

Figura 7 Cocina

### **Licuada.**

Una licuadora Industrial es un aparato electrodoméstico para mezclar, picar, moler y licuar alimentos o bebidas. Consta de un contenedor o vaso alto con tapa, unas cuchillas giratorias y, dentro de una base, un motor eléctrico que hace girar las aspas, generando un remolino que les acerca los ingredientes del vaso, moliéndolos.

Al ser un aparato q funciona con electricidad una de sus principales recomendaciones para su uso es que sea manipulado lejos del agua, el cambio de revoluciones debe ser continuo y no saltado ya q permitirá una mejor durabilidad de la misma.



Figura 8 Licuadora

Elaborado por Diego Villacís

### **Extractor de olor.**

Es un instrumento muy importante en la cocina ya que será el encargado de retirar el exceso de olor y a su la proliferación de bacterias en el ambiente así que este debe ser un instrumento perfectamente usado y esterilizado a continuación pasos para su limpieza:

- Verificando que esté apagada antes de comenzar a lavar.

- Colocar desincrusta manchas y sarro de la máquina.
- Agregando agua y producto desincrustante en la campana, desmontando brazos, canastillas y rejillas antes de haber actuado sobre la maquinaria.
- Tallando con fibra y solución jabonosa el interior exterior de la máquina.
- Enjuagando las piezas con agua caliente y la máquina durante 5 minutos



Figura 9 Extractor de Olor

Elaborado por Diego Villacís

### Señalética dentro de la hostería

La señalética es una actividad perteneciente al diseño gráfico que estudia y desarrolla un sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a una persona o conjunto de personas en aquellos puntos del espacio que planteen dilemas de comportamiento, como por ejemplo dentro de una gran superficie.

El diseño de la señalética empieza con el estudio de planos de planta de la gran superficie (de recorridos o circulaciones planteadas); pasa por la presentación de la

nueva y óptima organización de estas circulaciones y termina en el diseño de símbolos gráficos sintéticos y de fácil comprensión para guiar a la gente o vehículos por estas grandes superficies. Los símbolos diseñados variarán según si son para una señalización interna o externa, si es para guiar transeúntes o para guiar vehículos. En el presente proyecto la señalética será piensa fundamental para la movilización de los huéspedes y visitantes ya que de ello dependerá la seguridad y comodidad del cliente.

### Señalética de actividades



Figura 10 Señalética de actividades

<https://www.google.com.ec/search?newwindow=1&biw=1280&bih=699&>

La señalética de actividades nos permite saber en dónde se encuentran o como dirigirnos hacia las actividades que deseamos realizar, facilitando el tiempo y comodidad de los clientes.

### Señalética de evacuación y servicios



<https://www.google.com.ec/search?newwindow=1&biw=1280&bih=>

Figura 11 Señalética De Evacuación

La señalética de color verde nos permite saber las rutas de escape y salidas en caso de incendio o desastres naturales, la señalética de color azul no permite saber donde se encuentran los servicios con los que cuenta la hostería

### Señalética para sismos y desastres naturales



<https://www.google.com.ec/search?newwindow=1&biw=1280&bih=>

Figura 12 Señalética para sismos

Esta señalética es importante que se encuentre en puntos estratégicos de la hostería ya que permitirá conocer en simples pasos que hacer, a los clientes en caso de sismo, manteniendo la tranquilidad y lograr una rápida, ordenada evacuación.

### Señalética para pisos mojados

Figura 13 Señalética para pisos mojados

<https://www.google.com.ec/search?newwindow=1&biw=1280&bih=>



Esta señalética es muy importante que se encuentre en poder del personal de limpieza ya que serán los encargados de colocar este tipo de señalética en lugares que se haya trapeado, derramado algún tipo de líquido, para prevenir accidentes dentro de los trabajadores y clientes.

### Señaléticas de zonas de riesgo



<https://www.google.com.ec/search?newwindow=1&biw=1280&bih=>

Figura 14 señalética zonas de riesgo

La señalética de color azul será recomendable usarla en el cuarto de máquinas de calentamiento de piscina ya que se encuentran tanques de gas inflamable y también tuberías de agua caliente previniendo cualquier contacto con los ojos, la señalética de color rojo sirve para prevenir a trabajadores y clientes de sitios de riesgo donde tendrán prohibido su ingreso, encender fuego u obstruir una ruta de escape.

### **5.02 Investigación de mercado**

La investigación de mercados es una de las funciones de la mercadotecnia que se encarga de obtener y proveer datos e información para la toma de decisiones relacionadas con la práctica de la mercadotecnia, por ejemplo, dando a conocer qué necesidades o deseos existen en un determinado mercado, quiénes son o pueden ser los consumidores o clientes potenciales, cuáles son sus características, qué hacen, dónde compran, porqué, dónde están localizados, cuáles son sus ingresos, cuál es su grado de predisposición para satisfacer sus necesidades o deseos, entre otros.

En el presente proyecto con los resultados, de la investigación de mercado que se determinó a través de entrevistas a los propietarios, trabajadores y clientes, se llegó a la conclusión de que la hostería tiene varias falencias de seguridad en las siguientes área, en señalética, seguridad alimentaria, seguridad industrial, seguridad en el área de esparcimiento y seguridad en guardianía. Todo esto ha provocado que el presente proyecto sea factible y aplicable en dicha hostería por la gran problemática que existente, lo cual ha llevado a tomar varias medidas de corregimiento para la mejora

como se va a mencionar algunas de ellas: Implementación y mejoras de la señalética para una mejor información al cliente y al personal que labora dentro de la hostería.

Capacitaciones tanto en el uso de maquinaria, mantenimiento de la maquinaria, prevención de accidentes y desastres naturales a todo el personal.

Aumento de infraestructura de la hostería y cambios de la misma como es el ejemplo de las salidas de emergencia.

### **5.03 Metodología**

Dar charlas y conferencias junto a la implementación de un manual que permitan la superación en materia de seguridad al talento humano, para lograr satisfacción en la clientela.

### **5.04 Análisis E Interpretación De La Entrevista.**

#### **5.04.1 ENTREVISTA**

##### **1 ¿Considera usted que tiene un establecimiento libre de accidentes?**

Durante el tiempo que la hostería se encuentra en funcionamiento se han presentado problemas de diferentes índoles pero ninguno de ellos con consecuencias lamentables.

**2 ¿Estaría dispuesto a que el investigador de un análisis de la seguridad del establecimiento y de ser necesario intervenga en la misma?**

Si, ya que de esta forma se podrá determinar el nivel de seguridad con la que contamos en la Hostería el Imperio Real.

**3 ¿Estaría dispuesto a realizar una inversión para mejorar la seguridad?**

Sí, siempre y cuando la inversión que se realice este enfocada al mejoramiento de la seguridad, para así poder tener un mejor funcionamiento y aceptación por parte de nuestros clientes.

**4 ¿Cuál cree usted que sea el sitio más vulnerable dentro del establecimiento?**

Considero que todos los sectores dentro de la Hostería tienen un pequeño porcentaje de inseguridad debido a factores de organización.

**5 ¿Se compromete a seguir con el proceso de mejoras después de haber terminado el presente proyecto?**

Si, ya que la inseguridad siempre estará presente y depende de nosotros seguir adelante con el proyecto.

#### **5.04.2 Interpretación de la entrevista.**

En la presente propuesta realizada a los propietarios de la Hostería “El Imperio Real” se llegó a la conclusión que darán apertura para la realización del proyecto, la entrevista nos hizo ver que los propietarios están conformes con la seguridad que la hostería presenta, pero estarían dispuestos a mejorar en varios aspectos, para poder brindar un mejor servicio a todos sus clientes y a siempre innovarse en temas de seguridad para cada vez ofrecer mejores estándares de calidad.

También se comprometieron a la financiación del proyecto en cuestión de señalética

## CAPITULO VI

### 6.01 RECURSOS.

Para el desarrollo del presente proyecto se empleara algunos recursos físicos tales como:

- Fotocopias
- Infocus
- TV
- DVD
- Evaluaciones
- Salón de eventos

#### **Recursos humanos:**

- 1- Autora del proyecto
- 2- Tutor del proyecto
- 3- Lectora del proyecto.
- 4- Propietarios de la hostería
- 5- Trabajadores
- 6- Conferencistas del bomberos
- 7- Personal Capacitado en seguridad y guardianía

## 6.02 Presupuesto.

Cantidad	Detalles	Valor unitario	Valor total
Copias	282 Copias en Blanco y Negro	¢ 0.05	\$ 14.10
	150 Copias a Color	¢ 0.15	\$ 22.50
Pasajes Bus	15 visitas a la Hostería	\$ 5.00	\$ 75.00
Conferencia por personal capacitado en guardianía	1 visita	\$ 75.00	\$ 75.00
<b>SUMINISTROS Y MATERIALES</b>			
Cuaderno	100 hojas universitario	\$ 2.50	\$ 2.50
Grapas	Grapas IDEL 5.00	\$ 2.75	\$ 2.75
Grapadora	Grande	\$ 2.50	\$ 2.50
3 Esferos	Negro, azul, rojo	\$ 0.50	\$ 1.50
1 Portaminas	HB 0,5	\$ 1,25	\$ 1.25
5 Meses de internet	Plan Andinatel	\$ 22.30	\$ 111,50
		<b>VALOR PARCIAL</b>	\$ 308.60
		<b>+ 10% IMPUESTOS</b>	\$ 30.86
		<b>TOTAL</b>	\$ 339.46

Tabla 3 Presupuesto

Elaborado por: Diego Villacís



## CAPITULO VII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.01 CONCLUSIONES.

- Con la implementación de un plan de seguridad para la hostería "El Imperio Real" se quiere que los accidentes disminuyan, a través de una correcta señalética y varios cambios en la infraestructura, para que el visitante se sienta en un lugar seguro y pueda recomendar este sitio para que haya mayor afluencia de turistas, y a su vez mayor ingreso económico.
- Con el presente plan también se quiere llegar a la buena manipulación de implementos de cocina, para una correcta preparación de alimentos, libre de impurezas.
- La capacitación al personal en el uso de artefactos industriales para su buena manipulación, para evitar daños de a dichos objetos y a su vez gastos innecesarios por un mal uso.

#### 7.02 RECOMENDACIONES.

- En el presente proyecto una de las recomendaciones brindadas a los propietarios de la hostería, es realizar constantes capacitaciones al talento humano ya que este será un pilar fundamental para el desarrollo de la hostería, ya que ellos serán los encargados para que el cliente se sienta seguro.

- Otra de las recomendaciones es que en el área de piscina y spa se tenga un mayor cuidado en vista que es una de las zonas más vulnerables dentro de la hostería.
- También se recomienda que en el momento de adquirir nueva maquinaria se lea bien el manual, se cumpla con las indicaciones, ya que esto permitirá el buen funcionamiento y la durabilidad de los artefactos adquiridos, también que se le informe a todo el personal que manipule a la maquinaria acerca del funcionamiento, para evitar inconvenientes.
- Otra recomendación para el personal es que se le informe siempre al cliente, que debe estar pendiente de toda la señalética ya que esta evitara cualquier tipo de accidentes.

## BIBLIOGRAFÍA.

- Tema: Riesgos laborales en Hostelería y Restauración. Autor: Carmela de Pablo Hernández; Colaborador: José Carlos de Pablo Hernández. Editorial: Formación Alcalá
- Tema: Manual de Higiene y Seguridad Alimentaria en Hostelerías. Autor: Carlos Felipe Tablado y Jesús Felipe Gallego. Editorial: Thompson Paraninfo
- Libro: TÉCNICAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. Autor: Creus Solí, Antonio
- Libro: RIESGOS LABORALES EN HOSTELERIA Y RESTAURACIÓN. Autor: Carmela de Pablo Hernández.
- Libro: MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (SEGURIDAD, HIGIENE Y SALUD EN EL TRABAJO). Autor: García Ninet, José Ignacio
- Libro: MANUAL PARA LA FORMACIÓN DE NIVEL SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. Autor: Rubio Romero, Jean Carlos
- Libro: MANUAL PARA LA FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES ESPECIALIDAD DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO. Autor: Gómez, Genaro

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS.

- <http://www.tdi.texas.gov/pubs/videoresourcesp/spstpkitchen.pdf>
- [http://sistemanacionaldecapacitacion-turismo.stps.gob.mx/sncst/pdf/21\\_conocer\\_2\\_limpieza\\_cocinas\\_industriales.pdf](http://sistemanacionaldecapacitacion-turismo.stps.gob.mx/sncst/pdf/21_conocer_2_limpieza_cocinas_industriales.pdf)
- [http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/970/11/Capitulo\\_4.pdf](http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/970/11/Capitulo_4.pdf)
- <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/08/04/08/TEG75.pdf>
- <http://definicion.de/seguridad-industrial/#ixzz3HPdiBtbn>
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Cocina\\_\(habitaci%C3%B3n\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Cocina_(habitaci%C3%B3n))
- <http://www.international.com.mx/blog/licuadoras-industriales.html>
- Referencias electrónicas
- <http://definicion.de/plan/#ixzz3HXwzDhgN>
- <http://www.definicion.org/manual>
- [http://www.turismoparatodos.org.ar/seguridad/med\\_enf.htm](http://www.turismoparatodos.org.ar/seguridad/med_enf.htm)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Se%C3%B1al%C3%A9tica>
- [https://www.google.com.ec/search?newwindow=1&biw=1280&bih=699&tbm=isch&sa=1&q=se%C3%B1aletica+salidas+de+emergencia&oq=se%C3%B1aletica+salidas+de+emergencia&gs\\_](https://www.google.com.ec/search?newwindow=1&biw=1280&bih=699&tbm=isch&sa=1&q=se%C3%B1aletica+salidas+de+emergencia&oq=se%C3%B1aletica+salidas+de+emergencia&gs_)
- [https://www.google.com.ec/search?newwindow=1&biw=1280&bih=699&tbm=isch&sa=1&q=se%C3%B1aletica+piso+mojado&oq=se%C3%B1aletica+piso+&gs\\_l=im](https://www.google.com.ec/search?newwindow=1&biw=1280&bih=699&tbm=isch&sa=1&q=se%C3%B1aletica+piso+mojado&oq=se%C3%B1aletica+piso+&gs_l=im)

## ANEXOS

### 5.3.0 ENTREVISTA

¿Considera usted que tiene un establecimiento libre de accidentes?

¿Estaría dispuesto a que el investigador de un análisis de la seguridad del establecimiento y de ser necesario intervenga en la misma?

¿Estaría dispuesto a realizar una inversión para mejorar la seguridad?

¿Cuál cree usted que sea el sitio más vulnerable dentro del establecimiento?

¿Se compromete a seguir con el proceso de mejoras después de haber terminado el presente proyecto?

### Fotos de la Hostería





---

IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE SEGURIDAD HOTELERA PARA LA  
HOSTERÍA "EL IMPERIO REAL"



---

IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE SEGURIDAD HOTELERA PARA LA  
HOSTE'RÍA "EL IMPERIO REAL"