

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ESCUELA DE HOTELERIA

Trabajo de Titulación para la obtención del Título
de Ingeniería en Administración de Empresas Hoteleras

TRABAJO DE TITULACIÓN

Manual de Procedimientos para la Seguridad Hotelera de los clientes y sus
pertenencias en el Hotel Boutique La Circasiana, Quito.

Tania Lizeth Guachamín Sánchez

Directora: Mgst. Cristina Nasimba

Quito – Ecuador.

Diciembre, 2015

CARTA DE AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación “Manual de Procedimientos para la Seguridad Hotelera de los Clientes y sus pertenencias en el Hotel Boutique La Circasiana, Quito”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de exclusiva responsabilidad mía, como autora del presente documento.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) para que haga de este documento disponible para su lectura o lo publique total o parcialmente, de considerarlo pertinente, según las normas y regulaciones de la institución, citando la fuente.

.....

Tania Lizeth Guachamín Sánchez

1719180273

Quito, diciembre 09 del 2015

CARTA DE TUTOR

La Directora del trabajo de titulación “**Manual de Procedimientos para la Seguridad Hotelera de los clientes y sus pertenencias en el Hotel La Circasiana, Quito**”, habiendo realizado las correcciones correspondientes, consideró que el presente trabajo, reúne todos los requisitos pertinentes y la estructura acorde al Manual de Estilo y el Reglamento de Titulación UNIB.E, para ser presentado a las autoridades de la Universidad Iberoamericana del Ecuador.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quiero dar gracias a Dios por permitirme gozar de la vida, don maravilloso que me ha regalado; por haber guiado mi camino durante los años de carrera universitaria y sobre todo por haberme acompañado en las metas que me he planteado.

A mi padre Francisco Guachamín que estoy segura desde el cielo cuida cada uno de mis días. A mi madre Raquel Sánchez por su apoyo incondicional en las decisiones que he tomado, por confiar en mí siempre. A mis hermanos que con su alegría han contagiado mi vida de ganas de luchar y deseo de superación.

A mis profesores de la universidad que con su preparación han sabido guiarme para llegar a ser una profesional de calidad con valores éticos. Además quiero expresar mi agradecimiento a la UNIB.E que me abrió las puertas de sus aulas para continuar mis estudios y adquirir nuevos conocimientos, especialmente a mi tutora Mgst. Cristina Nasimba, que en cada tutoría supo que decir para motivarme a continuar y finalizar este trabajo.

Finalmente agradezco la participación de todo el personal del Hotel Boutique La Circasiana que brindó todo el apoyo posible para que este Manual se lleve a cabo.

DEDICATORIA

No es mejor quien nunca se ha caído, sino quien siempre ha encontrado la manera de levantarse. El presente trabajo lo quiero dedicar a Dios por que sin la ayuda de Él nada hubiera podido hacer, a mis hermanos que siempre han sido el motor de mi vida, porque hemos compartido juntos cada alegría y cada tristeza, son mi respaldo por si algún día me olvido de quien soy.

A cada uno de los integrantes de mi familia quienes siempre estuvieron aportando su granito de arena en las diferentes etapas de mi vida personal y estudiantil.

ÍNDICE GENERAL

Tema	Página
CARTA DE AUTORÍA.....	I
CARTA DE TUTOR.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
DEDICATORIA	IV
ÍNDICE GENERAL.....	V
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	IX
RESUMEN.....	X
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento y definición del problema	1
1.2 Justificación	2
1.3 Objetivos	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Turismo.....	5
2.2 La Hotelería Elemento Clave del Turismo	7
2.2.1 Hotel	8
2.3 El cliente.....	18
2.4 Manual.....	22
2.4.1 El Manual y su importancia en los establecimientos	22
CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA.....	28
3.1 Descripción del Entorno.....	28
3.1.1 Reseña del Hotel Boutique La Circasiana.....	28
3.1.2 Ubicación	29
3.1.3 Misión	29
3.1.4 Visión.....	30

3.1.5 Servicios con los que cuenta el Hotel Boutique La Circasiana	30
3.1.6 Estructura organizacional.....	30
3.2 Métodos Aplicados	31
CAPÍTULO 4 RESULTADOS ESPERADOS E INTERPRETACIÓN	34
4.1 Diagnóstico de la situación actual del Hotel Boutique La Circasiana.....	34
4.2 Diagnóstico de los factores de riesgo del Hotel Boutique La Circasiana.....	40
4.2.1 Área de Recepción.....	40
4.2.2 Área de Habitaciones.....	44
4.2.3 Área de Cocina	48
4.2.4 Área de Restaurante	51
4.3 Diagnóstico de los procedimientos	54
4.3.1 Levantamiento de Procedimientos	54
4.3.2 Levantamiento de procedimientos en el área de cocina.....	57
4.3.3 Levantamiento de procedimientos en el área de habitaciones	60
4.3.4 Levantamiento de procedimientos en el área de restaurante	65
4.4 Manual de Procedimientos.....	67
4.4.1 Manual de Procedimientos para la Seguridad Hotelera de los clientes y sus pertenencias en el Hotel Boutique La Circasiana, Quito.	68
CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
5.1 Conclusiones	70
4.2 Recomendaciones.....	71
GLOSARIO.....	73
BIBLIOGRAFÍA	74
Textos impresos	75
Sitios web.....	76
Comunicaciones personales.....	79
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tema	Página
Tabla N° 1: Clasificación Básica de los Manuales	23
Tabla N° 2: Signos universales del Diagrama de Flujo	27
Tabla N° 3: Horarios del Personal del Hotel Boutique La Circasiana.	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Tema	Página
Figura N° 1: Organigrama de un establecimiento hotelero.....	9
Figura N° 2: Momentos de verdad y ciclo de un huésped en el hotel.....	19
Figura N° 3: Ubicación del Hotel La Circasiana.....	29
Figura N° 4: Organigrama Actual del Establecimiento.	30

ÍNDICE DE ANEXOS

Tema	Página
Anexo 1 Certificado de Registro Turístico	80
Anexo 2 Requerimientos por categoría H	81
Anexo 3 Ficha de Observación: Características del Hotel La Circasiana	85
Anexo 4 Ficha de Observación: Factores de Riesgo del Hotel La Circasiana	89
Anexo 5 Ficha de levantamiento de procesos	97
Anexo 6 Fotografías de las Instalaciones del Hotel Boutique La Circasiana.....	98
Anexo 7 Fotografías del Levantamiento de Procedimientos	102

RESUMEN

El presente trabajo de titulación busca elaborar un Manual de Procedimientos para la seguridad de los clientes y sus pertenencias en el Hotel Boutique La Circasiana. Para desarrollar cada uno de los procedimientos anteriormente mencionados es importante que los colaboradores conozcan políticas y lineamientos que garanticen la seguridad para el huésped.

Para el desarrollo de este trabajo fue importante conocer la situación actual del establecimiento en cuanto a la dimensión del hotel, los factores de riesgo y los procedimientos que se ejecutan con relación a la seguridad hotelera, para así lograr elaborar un Manual de Procedimientos para la Seguridad Hotelera de clientes y pertenencias en el Hotel Boutique La Circasiana, Quito.

Los datos anteriormente mencionados se los consiguió mediante la aplicación de fichas de observación para las características del hotel, los factores de riesgo y para el levantamiento de los procedimientos dentro del Hotel Boutique La Circasiana, todo esto se lo realizó en horarios laborables con el apoyo del personal de este establecimiento. Para el desarrollo de las fichas se consideró las variables en seguridad hotelera como: Seguridad de bienes, de personas, económica, gastronómica, médica, informativa y finalmente contra incendios.

Los resultados obtenidos indican que las instalaciones del establecimiento son lo suficientemente adecuadas para el tipo de servicio que el Hotel Boutique La Circasiana presta, los factores de riesgo están presentes debido a la falta de control en los estándares ya que estos garantizan la uniformidad en los procedimientos para la seguridad de clientes que se realizan actualmente.

Palabras clave: Hotel Boutique La Circasiana, Quito, Seguridad Hotelera, Calidad, Huéspedes, Manual de Procedimientos.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo se lo realiza con el fin de tener una guía para el desarrollo correcto de las actividades diarias en El Hotel Boutique La Circasiana, de tal manera que la calidad y la seguridad se combinen para brindar total confort a los huéspedes. Para llevar a cabo esta investigación se recopila valiosa información de diferentes textos, seguido del diagnóstico actual del establecimiento, tanto en su situación física y administrativa. Y finalmente se desarrolla el Manual aplicado a la realidad del Hotel Boutique La Circasiana.

1.1 Planteamiento y definición del problema

En la actualidad todos los establecimientos demandan calidad en productos y en servicios, los hoteles no son la excepción ya que conforme pasa el tiempo el cliente exige más a quienes confían su estadía, por ello es importante mantener estándares seguros y de calidad en los procedimientos que se realizan en cada uno de los productos, servicios y por supuesto en la seguridad que se debe brindar al huésped durante su permanencia en el hotel, es decir se debe tener un sistema en el cual se verifique la seguridad del cliente en aspectos como: el transporte, el alojamiento, la alimentación, la información, etc. Esto evitará que surjan eventualidades inesperadas que afecten a clientes internos o externos, por no contar con medidas de control en las variables de la seguridad hotelera como: seguridad de bienes, seguridad de personas, seguridad informativa, seguridad económica, seguridad médica, seguridad contra incendios (INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO, <http://www.turismoparatodos.org.ar/>).

El presente trabajo se lo realizará en los departamentos con los que el huésped tiene mayor relación en el Hotel Boutique La Circasiana como son el departamento de Pisos y el departamento de Alimentos y Bebidas. Al estar categorizado el mencionado hotel de primera con cuatro estrellas según el Ministerio de Turismo (2015), debe salvaguardar la integridad personal de sus clientes y el de sus pertenencias. Por ello, es importante que las autoridades de los establecimientos hoteleros despierten cierto interés en lo que a seguridad del hotel se refiere ya que de esta manera evitarán incidentes a futuro y no solo

nivel personal sino también a nivel económico. Por tanto, ¿es necesario realizar un manual que oriente a los colaboradores del Hotel Boutique La Circasiana en procedimientos para proteger la integridad personal y los bienes de los huéspedes?

1.2 Justificación

Lo que busca todo establecimiento es ofrecer sus productos y servicios con la más alta calidad a sus clientes, para ello los procedimientos que se realizan diariamente cumplen un papel importante en el éxito de su propósito. Tomando en cuenta que es un arduo trabajo debido a que no solo se trata de la verificación de la calidad del producto y del servicio, sino que va más allá en el sentido de que hoy en día la seguridad integral de las personas se ha vuelto prioridad incluso para el Estado por ello, se debe revisar los factores de riesgos que pueden afectar a los huéspedes en su permanencia en el hotel (<http://www.seguridad.gob.ec/>). Y al hablar de factores de riesgo se los debe reconocer como posibilidades de ocurrir un hecho fortuito es decir un evento imprevisto, en el cual no solo el hombre puede ser causante sino situaciones que no se pueden controlar como por ejemplo eventualidades de orden natural. Por tanto, en la hotelería al trabajar con personas se debe cumplir con una importante misión que es la de proteger al cliente y sus pertenencias, tomando en cuenta que existen maneras diferentes de dañar la integridad del mismo es decir factores internos y externos, que se pueden generar desde el momento que el huésped tenga algún contacto con cualquier colaborador del Hotel Boutique La Circasiana.

La OMT en su Código de Ética en el artículo 6 señala que:

Los agentes profesionales del turismo tienen la obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en los relativos a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar como en las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte (ASAMBLEA GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO. *Código de Ética*, 1999, Art. 6).

Entonces es una obligación de los establecimientos que ejercen actividades turísticas salvaguardar la integridad de los clientes y sus pertenencias, con

mayor razón en el Hotel Boutique La Circasiana donde no solo se brinda el servicio de alojamiento, sino también el servicio de alimentos y bebidas por ello, es importante verificar los factores de riesgo que influyen para desarrollar un siniestro en el que afecte a un huésped, así se obtendrá una gestión hotelera integral combinado la seguridad del cliente con la calidad en el servicio.

La categorización del establecimiento es también parte fundamental de este trabajo, cabe recalcar que el Hotel Boutique La Circasiana posee cuatro estrellas mismas que otorgan un nivel de primera por parte del Ministerio de Turismo; por tanto, se utilizarán términos y vocablos adecuados que conlleven a una práctica técnica, sobre todo en los colaboradores que realizan trabajos en el área operativa a la que pertenecen, participando en el mejoramiento de la seguridad dentro del establecimiento (EPMGDT,2014).

Tomando en cuenta que para lograr una labor totalmente exitosa se debe contar con el personal capacitado para cada una de las áreas dentro del Hotel Boutique La Circasiana, deberán mantener un amplio conocimiento de los posibles riesgos que puedan presentarse, la manera de prevenirlos y en caso de no haberse podido evitar las soluciones para los diferentes casos (Ramírez, 2007).

El conocimiento sobre los diferentes riesgos a nivel hotelero debe ser socializado y manejado por cada uno de los colaboradores del Hotel La Circasiana además de una oportuna retroalimentación cada cierto tiempo, con el fin de que los colaboradores mejoren sus prácticas laborales con relación a la seguridad hotelera y que las personas que se incorporen en el establecimiento, se acoplen a los procedimientos de seguridad establecidos, así se evitarán futuros inconvenientes a causa del desconocimiento de aspectos fundamentales de protección por parte del personal.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un Manual de Procedimientos para la Seguridad Hotelera de Clientes y sus pertenencias en el Hotel La Circasiana, Quito, de tal manera que los colaboradores cuenten con una herramienta para garantizar el bienestar del huésped.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Describir la situación actual del establecimiento tomando en cuenta los factores de riesgos que se puedan presentar en el Hotel Boutique La Circasiana.
- Diagnosticar los procedimientos que se aplican en la Seguridad Hotelera del Hotel Boutique La Circasiana.
- Proponer un manual de procedimientos en seguridad hotelera para el Hotel Boutique La Circasiana enfocado a la protección de los clientes.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se recopilará toda la teoría de libros, manuales, folletos, etc. con su respectiva fuente bibliográfica para que sea útil a los lectores de esta investigación, es decir los significados concretos de los diferentes temas para la realización del manual, esta sección tendrá el siguiente orden: el turismo, la hotelería clave del turismo, el hotel, la seguridad en la hotelería, el cliente y finalmente el manual.

2.1 Turismo

Ramírez (2007) señala que el turismo como fenómeno social, evoluciona paralelamente a la industrialización y en razón directa del concepto empleo del tiempo libre, y asociado a las facilidades que el mundo moderno presenta en lo referente al transporte y alojamiento. En cuanto a la Organización Mundial de Turismo lo considera como un fenómeno social-económico clave para el desarrollo a nivel mundial, por ello es importante reconocer lo que la palabra *turismo* significa y uno de los conceptos más idóneos señala lo siguiente: actividad en el cual las personas se trasladan de un lugar a otro diferente de su residencia habitual sin intención de establecerse permanentemente en él, por varios motivos y estos pueden ser: diversión – recreación, visitar parientes, visitar amigos, negocios, conferencias, comisión de servicios, acompañar a parientes o amigos (INEN, 2010).

Es importante reconocer que el Ministerio de Turismo desarrolla varios planes que llevan a que el trabajo en la planta turística cada vez mejore, la evidencia más importante de que esto es una realidad se verifica en los cinco pilares del turismo (MINTUR, 2013): seguridad, calidad, destinos, conectividad y promoción (Gallegos, 2013). A continuación de manera breve se detalla cada uno de ellos (MINTUR, 2013).

SEGURIDAD: pretende generar confianza en transporte, cuidado médico, alimentos y bebidas, hospedaje, seguridad policial, acceso a la información, productos, servicios básicos.

CALIDAD: establece fidelidad en cuanto a servicios, alimentos y bebidas, transporte, experiencia, trato, conocimiento, equipamientos.

DESTINOS: permite que los visitantes tengan una experiencia única con relación a la planificación territorial, productos, facilidades, innovación, negocios, elementos complementarios, nuevos destinos.

CONECTIVIDAD: para demostrar eficiencia en los siguientes aspectos como transporte multimodal, rutas y conexiones, señalización, vías óptimas, telefonía, internet, comercialización online, información online.

PROMOCIÓN: se utiliza para marcar una demanda significativa en los aspectos detallados: publicidad, ferias y eventos, free pres, promoción a la inversión, congresos y conferencias, productos políticos, programas, entre otros.

Claramente se puede notar que la seguridad es esencial en el ámbito turístico, así como también en el hospedaje, ya que es lo que busca o exige el visitante a la hora de tomar decisiones sobre el destino turístico que va a visitar. Y es así que La Organización Mundial de Turismo en su Código de Ética señala que:

En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, con forme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales (ASAMBLEA GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO. *Código de Ética*, 1999, art 6).

Incluso en el Ecuador la seguridad se ha convertido en un factor importante para el desarrollo de las diferentes actividades económicas más aún si se trata de extranjeros, es una responsabilidad brindar establecimientos seguros que respondan a las diferentes necesidades, tal es la preocupación que en Quito se ha desarrollado una entidad llamada Policía Turística, en la cual el visitante tiene la oportunidad de generar sus denuncias de una manera más ágil y directa, incluso se lo puede realizar en el portal web (<http://www.quito-turismo.gob.ec/>).

Y es así que, en base a estas referencias se ha desarrollado planes y programas como: Programa Nacional para la Excelencia turística, Plan Nacional de Señalización Turística, Plan Nacional de Capacitación para la

Excelencia Turística, Programa Nacional de Crédito para el Desarrollo de Servicios Turísticos, Programa Nacional de Fortalecimiento Institucional y Programa Nacional de Promoción Turística, los cuales ayudan a que el turismo se desarrolle correctamente en cada una de sus actividades. Para el desarrollo de este trabajo se enfatiza los establecimientos de alojamiento, tomando lugar la hotelería ([http://www.turismo.gob.ec/.](http://www.turismo.gob.ec/))

Por lo anteriormente mencionado, es necesario tomar medidas de calidad en los servicios que se ofrece, es decir que se trabaje por brindar todas las facilidades, comodidades y seguridad al visitante en toda la planta turística sobre todo en: Alojamiento (Establecimientos Hoteleros), Alimentos y Bebidas, Recreación Diversión y Esparcimiento, Agencias de Viajes, Hipódromos, Transporte Turístico, Promoción y Publicidad Turística (SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, 2014).

2.2 La Hotelería Elemento Clave del Turismo

La planta turística está conformada por varios elementos, se debe tomar especial atención en todo lo referente a los establecimientos de alojamiento para los visitantes, el hotel es uno de los lugares donde los visitantes deciden descansar y confiar la estabilidad de sus pertenencias. Es por ello, que conviene conocer los tipos de alojamiento con los que se cuenta, la categoría, el detalle de los requisitos mínimos con los que debe tener para lograr alcanzar el mayor número de estrellas, la estructura organizacional básica de un hotel, el personal que debe laborar en cada departamento y los procedimientos que deben realizar con respecto a la seguridad (Ramírez, 2007).

El sector hotelero se caracteriza por brindar servicios como: alojamiento y Alimentos y Bebidas, los mismos que a través del Reglamento de Alojamiento son evaluados por el Ministerio de Turismo (2015), y determinan a qué tipo de establecimiento pertenece y estos pueden corresponder a:

- | | |
|-----------------------|----|
| a) Hotel | H |
| b) Hostal | HS |
| c) Hostería | HT |
| d) Hacienda Turística | HA |
| e) Lodge | L |
| f) Resort | RS |
| g) Refugio | RF |

- h) Campamento turístico CT
- i) Casa de Huéspedes CH

Mediante esta clasificación claramente se identifica que el hotel no es el único establecimiento en el que los visitantes pueden instalarse para pernoctar, existen varias opciones las cuales solo el huésped decide en donde hospedarse, es decir el visitante se alojará en el establecimiento donde perciba más comodidad y seguridad (ob.cit:24). Para ello el Ministerio de Turismo señala los requisitos mínimos con los que debe contar para pertenecer a alguna de las categorías. Siempre será de gran valor tanto para el huésped como para las empresas que brindan servicio de alojamiento ya que de esta manera garantiza que el Ministerio de Turismo lo reconozca con estrellas, las cuales son símbolo de la calidad del establecimiento hotelero.

2.2.1 Hotel

Uno de los factores principales en el turismo es el alojamiento es decir, el lugar en el cual los visitantes se hospedan y adquieren alimentos y bebidas, y para comprender mejor el término “Hotel” se toma la referencia del Ministerio de Turismo (2015), en el cual indica:

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones (Ministerio de Turismo, 2015 p.7).

Los hoteles se los clasifica según las estrellas que el establecimiento posea, es decir, según las características y los servicios que el hotel presente; según el Ministerio de Turismo (2015) los hoteles se clasifican así:

Hotel	5 Estrellas	*****
Hotel	4 Estrellas	****
Hotel	3 Estrellas	***
Hotel	2 Estrellas	**

Para obtener las diferentes categorías de un hotel se deben cumplir ciertos requerimientos mínimos estipulados por el Ministerio de Turismo mediante su Reglamento de Alojamiento Turístico publicado el 25 de abril del 2015 aplicable para nuevos establecimientos, ya que de esta manera orienta a la administración de cada establecimiento hotelero a organizar mejor cada área de la empresa que presta servicios de Alojamiento, Alimentos y Bebidas. Es necesario trabajar en base a la categoría y la dimensión que el hotel posea ya que para ello influirá la estructuración física y funcional del establecimiento (ob.cit:29).

Se debe destacar que las características suelen corresponder a cada categoría del hotel. En la categoría del hotel de cuatro estrellas correspondiente al Hotel Boutique La Circasiana (Certificado de Registro Turístico), para obtener este certificado el hotel cumplió las atribuciones previstas en la Ley de Turismo, el Reglamento de Aplicación a la Ley de Turismo y Ordenanzas Municipales Vigentes (EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO, 2014) en los que señala las instalaciones y las características que debe tener un establecimiento para categorizarlo como un hotel de lujo (Anexo1).

Mediante la Tabla de Requerimientos por categoría de Hoteles (Anexo 2) se puede observar que la organización de un hotel depende mucho de la cantidad de servicios que ofrece, y de acuerdo con Montaña (2011) en la Figura 1 se presenta un organigrama con las áreas básicas con las que cuentan la mayoría de los hoteles, donde se toma en cuenta los diferentes departamentos.

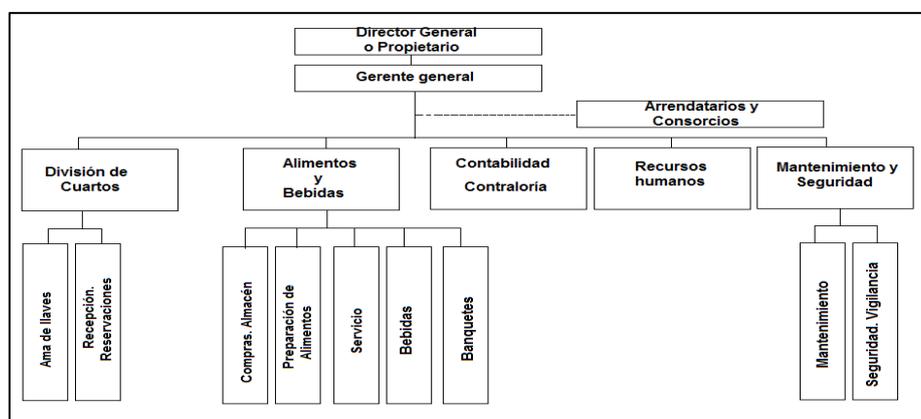


Figura Nº 1: Organigrama de un establecimiento hotelero.
Fuente: Montaña, 2011

Mediante esta figura se puede rescatar que la seguridad es tomada en cuenta dentro de la organización hotelera, aunque en algunos hoteles no existe el área de mantenimiento y seguridad en forma independiente, sino que estas funciones dependen de otros departamentos (Montaño, 2011).

En el Ecuador la estructura organizacional en el alojamiento turístico tiene mucha importancia, es por ello que el Ministerio de Turismo (2015), señala los requisitos y servicios que los establecimientos hoteleros deben cumplir.

- a. Gerencia.
- b. Departamento o Área de Recepción y conserjería.
- c. Departamento o Área de Pisos
- d. Departamento o Área de Alimentos y Bebidas.
- e. Servicio Médico.

De esta manera se comprueba lo señalado anteriormente por Montaño (2011), donde aclara que en los hoteles no necesariamente cuentan con el área o departamento de mantenimiento y seguridad sino que las actividades que estos son desarrollados por otros departamentos. Y mediante estas particularidades se da paso a la explicación relacionada con la seguridad en un hotel.

2.2.1.1 SEGURIDAD EN LA HOTELERÍA

La palabra seguridad viene del latín *securitas* que quiere decir “cualidad de estar sin cuidado” es decir, que carece de riesgo. En la actualidad la seguridad se la identifica como una disposición de evitar situaciones de peligro en las que se puedan comprometer la integridad de una persona, es decir se dañe a una persona de manera física o psicológica así también como en caso de un establecimiento cuando pudiera existir un daño de tipo material. Por ello es indispensable tomar medidas y políticas de seguridad en la empresa ya que de esta manera se evitará inconvenientes personales y económicos para la institución (<http://www.argenpress.info/>).

Para poder entender el significado completo de seguridad en un hotel es importante conocer el alcance que el término seguridad hotelera es decir, su significado y las variables que influyen dentro de los procedimientos a seguir con respecto a la protección de los clientes. Y uno de los conceptos más idóneos es:

Seguridad hotelera es el conjunto de medidas destinadas a proporcionar bienestar y seguridad a los huéspedes y a sus pertenencias, al minimizar posibles riesgos debido a las condiciones inseguras de la instalación, al eliminar en lo posible los actos inseguros ocasionados por el personal del hotel o por los propios huéspedes y visitantes, y al afrontar situaciones del entorno negativas, ocasionadas por crímenes, desastres naturales, desordenes civiles, guerras y otros, que pertenecen a la calidad de riesgos incontrolables (Ramirez, 2007, p. 56pp).

De esta manera, la Asociación Internacional de Hoteles ha considerado las siguientes variables dentro de la seguridad hotelera en un establecimiento (Grünewald, 2008):

1. Seguridad de bienes
2. Seguridad de personas
3. Seguridad económica
4. Seguridad gastronómica
5. Seguridad médica
6. Seguridad informativa
7. Seguridad de transporte
8. Seguridad contra incendios

Por lo tanto, con estas directrices se sustenta la presente investigación, para apoyar los diferentes procedimientos en este establecimiento hotelero, tomando en cuenta que este manual se basará en la información de la situación actual del Hotel Boutique La Circasiana, para que de una manera real influya en la gestión diaria de los colaboradores. A continuación se detalla cada variable en seguridad hotelera:

2.2.1.1 Seguridad de bienes

Corresponde a todo lo relacionado al cuidado de las pertenencias del huésped, tales como: el equipaje, vehículos y valores (Grünewald, 2008).

Desde el punto de vista legal, el hotel es responsable de la seguridad del personal, de sus pertenencias y de su dinero, por lo cual debe dar la protección adecuada respecto a los bienes y equipajes de los usuarios. Para ello, se debe entrenar, preparar y organizar al personal, a la vez que compartimentar el establecimiento por zonas de seguridad, con el fin de provocar en el usuario la responsabilidad personal de sus bienes en situaciones determinadas. De este modo, se unirán esfuerzos y se asegurarán la tranquilidad del usuario y la responsabilidad del hotel (Ramírez, 2007, p. 134).

Ramírez (2007), es muy claro en indicar que la responsabilidad del hotel sobre las pertenencias del huésped debe ser real por tanto se debe buscar que los colaboradores participen activamente en el desarrollo correcto de los procedimientos que realizan diariamente ya que de esto dependerá que el establecimiento se caracterice por ser un sitio seguro. De esta manera se continúa detallando lo referente a Seguridad en pertenencias del huésped (equipaje), Seguridad en Vehículos, Seguridad en dinero y joyas.

➤ **Seguridad en bienes de personas (equipaje)**

El equipaje del huésped comprende todo lo referente a las maletas que contienen sus pertenencias. Las personas responsables en esta seguridad son:

- Botones
- Recepcionistas
- Camarera

El botones debe estar pendiente del equipaje del huésped desde el momento que este llega al hotel; estacionamientos, accesos, lobbies, pasillos hasta llegar a la habitación. Además debe estar atento a la salida de los huéspedes para verificar si no quedan pertenencias olvidadas en la habitación (Blasco, 2006).

La recepcionista es una de las primeras personas que el cliente entabla conversación, y observa si existe alguna anomalía en el equipaje del huésped. Debe estar pendiente de las visitas que puedan tener, debe asignar correctamente la tarjeta para el acceso a la habitación. Informará la existencia y el uso de la caja de seguridad para objetos de valor (ob.cit:133).

Y finalmente la camarera, que por seguridad y evitar malos entendidos debe limpiar las habitaciones con la puerta abierta así también como el percatarse que la habitación quede cerrada perfectamente, debe controlar el tránsito de personas sospechosas en los pasillos (ob.cit:134).

➤ **Seguridad de Vehículos**

Se refiere a la protección de los vehículos que sean propiedad del huésped, en esta seguridad participan los guardias de seguridad si existiera o en su defecto el botones y recepcionistas, ellos deben estar pendientes del vehículo que el cliente posea, además de llevar un informe de control sobre entradas y salidas del vehículo y comunicarse entre el personal de turno; esto se realiza con el fin de evitar problemas con el huésped (Montaño, 2011).

➤ **Seguridad en dinero y joyas (valores)**

La cual está ligada a la portación de mucho dinero y joyas de especial valor artístico científico o histórico, para ello se coloca una caja fuerte en las habitaciones con el fin de que el usuario disponga de ella y evitar robos, entonces el personal que labora en relación directa con habitaciones es quien se encargará de mostrar el uso del mismo y estas personas son: el/la recepcionista, el botones y la camarera (ob.cit:296).

2.2.1.2 Seguridad de personas

El factor humano en cualquier entidad es elemento importante, tanto es así que los riesgos que los pueden afectar a los clientes son muchos y se pueden presentar de diversas maneras, por ello se detallan los factores de riesgos que pueden dañar la integridad del huésped y estos pueden ser de orden físico (piso mojado, pisos con mucha cera o resbalosos, cables sueltos, objetos en lugares que no corresponden, ruidos fuertes etc.), químico (productos de limpieza fuertes, tóxicos, insecticidas, etc) o biológico (al daño que se sufre por hongos, virus, parásitos) (Peña, 2010).

En este caso se detalla la protección para los clientes, por ello es importante que los colaboradores se involucren en la gestión de seguridad dentro del hotel ya que de ellos depende mucho el prestigio del establecimiento hotelero, porque generalmente los huéspedes buscan confort y seguridad en el sitio de hospedaje (ob.cit126).

En esta seguridad influye todo el personal del hotel como:

- Botones
- Recepcionista
- Camarera

El botones que debe informar cualquier riesgo que pudieren dañar la integridad física del huésped, estos riesgos pueden ser: pisos mojados o resbalosos, cables sueltos, sustancias químicas olvidadas por el personal de limpieza. Todo esto lo debe verificar en los accesos al hotel, a las áreas comunes del hotel y pasillos.

La recepcionista debe guardar estricta confidencialidad con los datos tomados, siempre y cuando no sean resultado de una sospecha de actividades ilícitas. Debe informar al Departamento de A&B los requerimientos alimenticios, y a la camarera los requerimientos alérgicos con el fin de evitar inconvenientes por los motivos detallados y sobretodo el ingreso de visitas a las habitaciones (Hernández, 2011).

La camarera debe estar atenta a las actividades del huésped dentro de las habitaciones como: consumo de alcohol, cigarillo, drogas. Además debe estar atenta a la portación de arma blanca o fuego, para informar al jefe de operaciones evitando así riesgos de orden personal. Y en cuanto a las habitaciones y áreas comunes se debe verificar que no haya piezas salientes que estorban los movimientos, peligros de electricidad ni de incendio (ob.cit:274).

2.2.1.3 Seguridad Económica

Da lugar a la prevención ante delitos de fraudes dentro de los hoteles como por ejemplo en el pago con tarjetas de crédito que sean falsas o no cuenten con fondos suficientes de la misma manera con cheques o billetes falsos, esta es una tarea de recepción o caja (<http://www.turismoparatodos.org.ar>). Mediante el presente trabajo se busca dar a conocer el procedimiento a seguir para evitar este tipo inconvenientes dentro de la institución, generando pérdidas económicas para el establecimiento.

Para ello se debe reconocer los puntos de pago dentro del establecimiento, los salones de eventos, restaurantes o sitios abiertos se debe realizar rondas que descarten sospecha de que algún huésped quiera irse sin pagar alguna cuenta, adicional se debe tomar atención a los accesos y a los ascensores (ob.cit:294).

2.2.1.4 Seguridad Gastronómica

Un establecimiento hotelero se caracteriza por ser un lugar donde se brinda servicios extras como de cafetería o restaurante dependiendo la categoría del hotel. Por lo tanto, también se debe considerar de suma importancia la Seguridad Gastronómica en la cual se preserva todo lo relacionado a la preparación de la comida en el restaurante, ya que al ser de consumo masivo es importante brindar un servicio de excelente calidad y sobretodo saludable al cliente porque el servicio de alimentación es uno de los factores de especial cuidado en un establecimiento hotelero (ob.cit:140). Y en esta seguridad participan:

- Chef
- Ayudante de Cocina
- Posillero
- Mesero

De esta manera se da paso a los subcampos que intervienen en la Seguridad Gastronómica para que el producto terminado sea de gran calidad incluyen: seguridad en la adquisición, seguridad en la preparación, seguridad en el servicio (ob.cit:142).

➤ Seguridad de adquisición

La adquisición de los productos necesarios para la preparación en la cocina es una tarea compleja ya que la calidad y el éxito del producto terminado depende del buen estado de la materia prima, esta es la razón más importante por la cual la persona a cargo de compras (chef) debe conocer sobre la calidad del producto que brindan los proveedores (ob.cit:140).

Para lograr que la entrada a proveedores no genere inconvenientes ni al huésped ni a los colaboradores se debe llevar un registro o una identificación para ellos y señalar horarios idóneos para la descarga de productos, un

adecuado sistema de entrega de productos e incluso se debe señalar los horarios para pagos por parte de contraloría o contabilidad (Hernández, 2011).

➤ **Seguridad en la preparación**

Esta seguridad depende del Chef y compete a la preparación de alimentos en un hotel requiere un cierto grado de atención en aspectos tales como: limpieza en cada uno de los lugares que comprenden el área de la cocina, correcta utilización de los utensilios de cocina así también como el respectivo uniforme asignado a los colaboradores, y sobre todo se deben considerar las habilidades del personal en la preparación de alimentos, es decir debe conocer de porciones, cantidades y calidad en el proceso de preparar un menú (ob.cit:142).

➤ **Seguridad en el servicio**

La seguridad en el servicio empieza en el lugar donde se ejecuta la mayor parte del trabajo, es decir, en el restaurante, cafetería, bar e incluso si se trata de room service. El mismo que debe guardar una imagen de higiene y salubridad. Dentro del restaurante los elementos más utilizados son: vajilla, mantelería, cristalería y mobiliario. Sin olvidar del servicio del personal en el salón de eventos (ob.cit:143). El personal que labora directamente en esta seguridad es el capitán y los meseros en el procedimiento de mise en place o puesta a punto, realización del servicio, en la atención del cliente(Blasco, 2006).

2.2.1.5 Seguridad Médica

Los grandes establecimientos hoteleros disponen de un médico para emergencias de los huéspedes (médico interno), en el caso de hoteles medianos y pequeños no es obligatorio contar con uno, ya que simplemente se puede tener un contacto para llamar en caso de emergencia (médico externo). Los datos del doctor que trabaje de manera indirecta se debe poner a conocimiento de cada uno de los colaboradores, así se evitará poner en

apuros a la persona que en ese momento esté de turno, en esta seguridad interviene la recepcionista (ob.cit:226).

El Ministerio de Turismo (2015), señala es elemento obligatorio para los establecimientos hoteleros contar con un botiquín de primeros auxilios que contenga suministros básicos para brindar los primeros auxilios o tratar dolencias comunes a una persona. Debe contener lo siguiente: algodón hidrófilo, tijeras, linterna, tela adhesiva antialérgica, agua oxigenada, guantes de látex, desinfectante, sobres de gasa estéril, gasa en rollo, suero fisiológico, sales hidratantes, termómetro, vendas elásticas, manual de primeros auxilios.

2.2.1.6 Seguridad informativa

Debido a que en un establecimiento hotelero los huéspedes tienen diferente nacionalidad, la información que se brinde, debe ser oportuna y valiosa tanto en la recepción como en las habitaciones; por lo tanto, los recepcionistas deben dominar idiomas como el inglés y francés. Así también como la publicidad debe estar en español y en inglés. Y las personas que tienen contacto directo con el huésped deben tener noción de un idioma extranjero.

Para poder entregar información correcta a los clientes es necesario que el personal conozca todos los servicios que el establecimiento hotelero ofrece, información de la ciudad en la que se encuentra.

2.2.1.7 Seguridad en el Transporte

Como su nombre lo indica es la seguridad que se brinda al huésped en el momento de transportarse al hotel, o realizar viajes fuera de él, este puede ser transporte propio del hotel o transporte contratado. En muchos casos el servicio de transfer (transportación del aeropuerto hacia al hotel o viceversa) y taxi son servicios contratados externamente.

Para la contratación se debe verificar que la empresa que brinde este servicio para los huéspedes, este personal debe garantizar la integridad de los huéspedes desde el momento que lo recogen en el aeropuerto (ob.cit:145).

2.2.1.8 Seguridad contra Incendios

Finalmente esta se encarga de considerar los posibles riesgos en incendios que existan en el establecimiento hotelero, así como las medidas de seguridad y los procedimientos en caso de suceder algún tipo de siniestro (ob.cit:146).

El peligro de incendio en los establecimientos hoteleros está latente, al igual que en cualquier organización. Los frecuentes incendios causan alarma y la pregunta es si realmente las instalaciones hoteleras mantienen medidas de seguridad suficientes o no; a pesar de ello, sin restar importancia y atención al riesgo que significa el fuego, se puede afirmar que proporcionalmente los incendios en los hoteles, con su secuela de desgracias son menos frecuentes que en cualquier otro tipo de instalación particular o industrial (Ramírez, 2007, p.148).

De acuerdo con lo señalado por Ramírez (2007), se debe revisar los riesgos de incendio que existen en las diferentes áreas del hotel, tomando en cuenta las distintas causas que pueden influir al momento de desatar un incendio y estas son: las instalaciones y equipos de alta y baja tensión, la operación de trabajos de mantenimiento con elementos combustibles, equipos defectuosos, negligencia de fumadores, acumulación de basura.

Parte fundamental de esta seguridad es que todos los colaboradores conozcan las medidas de seguridad en caso de incendio como: la utilización del extintor, el número de bomberos, la señalización y salidas de emergencia, para evitar daños mayores en el hotel.

Después de las consideraciones anteriores es evidente que se necesita un documento que señale cada uno de los procedimientos a realizar en las áreas del hotel para la seguridad de los clientes del Hotel Boutique La Circasiana, por ello la realización de un manual es idónea para el bienestar del huésped.

2.3 El cliente

La razón de ser de los diferentes establecimientos y no solo hoteleros es precisamente el cliente, ya que es este quien garantiza su éxito o fracaso. El cliente es la persona que utiliza los servicios que presta una entidad en el caso de un hotel los servicios que comúnmente son utilizados son: alojamiento, transporte y alimentación (Palomo, 2014).

En la figura se muestra el ciclo de estadía del huésped en el hotel y posteriormente se detalla los momentos de verdad que no son más que el tiempo en el cual el cliente se pone en contacto con el servicio que ofrece una empresa (<http://gestionfrontdesk.blogspot.com/>):

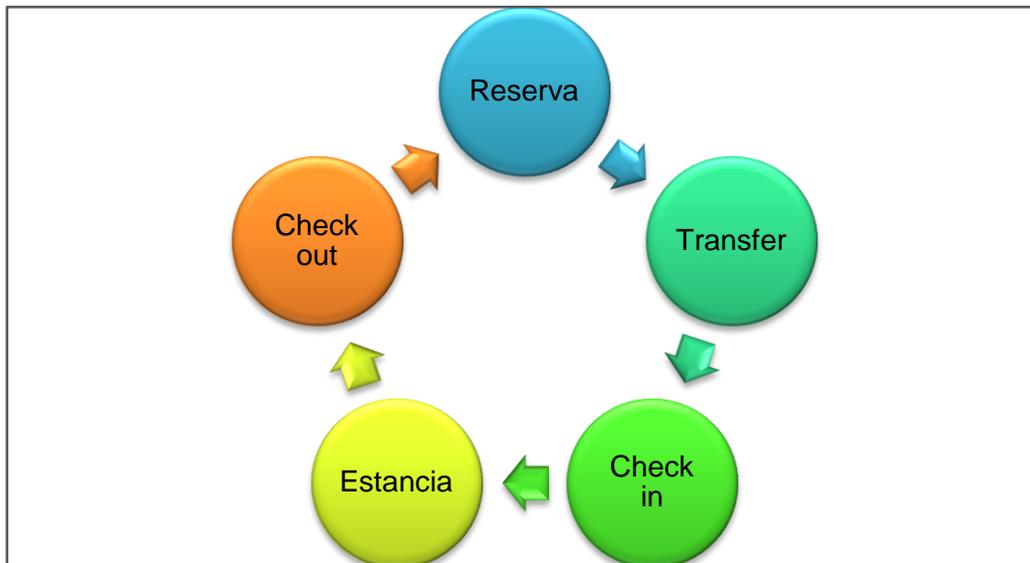


Figura Nº 2: Momentos de verdad y ciclo de un huésped en el hotel.
Fuente: Báez, S. 2009.

Mediante esta imagen se puede constatar cual los momentos en que los clientes se relacionan con el personal del establecimiento hotelero, a continuación se detalla cada uno de los elementos que tiene este ciclo con relación a la seguridad que emplea el colaborador para la protección del huésped.

1 **Reserva:** esta actividad es desarrollada por el área de recepción, por ende quien lo ejecuta es el/la recepcionista. En la reserva se brinda seguridad al momento de dar información en cuanto a la oferta de los servicios que presta el establecimiento (Blasco, 2006).

Actividades que realiza el recepcionista en la reserva:

- Toma de Reserva
 - Reservas in Front Desk
 - Reservas telefónicas

- Reservas por internet
 - Información a las demás áreas las diferentes peticiones y requerimientos del huésped.
 - Archivo correcto de la documentación (hoja de reserva)
 - Registro del cliente
 - Salida del cliente
 - Confección de la lista de llegadas.
- 2 **Transfer:** se trata del servicio de transporte que se da a los huéspedes, en el cual el chofer los retira desde el aeropuerto hasta el hotel o viceversa (Cabero, 2012). Es obligación del establecimiento contar con el servicio de manera directa (transporte propio) o indirecta (transporte contratado), lo importante es que quien haga este trabajo debe ser personal de confianza ya que tiene la responsabilidad de cuidar de la integridad física y de bienes del huésped (Ministerio de Turismo, 2015).

Dentro de las actividades que realiza el personal del transfer están:

- Confirmación de transfer
 - Transfer
- 3 **Check in:** en este momento el huésped se relaciona con el botones ya que este se encargará su equipaje desde el momento de su llegada, además también interviene la recepcionista que será la encargada de hacer cumplir lo establecido en la reserva (Blasco, 2006).

Actividades que realiza el botones para la seguridad del huésped:

- Guía al huésped hasta la recepción
- Guía al huésped hasta la habitación

Actividades que realiza la recepcionista:

- Check in y acomodación
 - Asignación de llave
 - Control de equipaje.

4 **Estancia:** los momentos de estancia del huésped en el hotel comprenden todo los servicios que presta el establecimiento como la recepción, habitaciones, alimento y bebidas, mantenimiento etc. Las personas que intervienen en este momento son: recepcionista, el botones, la camarera, personal de cocina, personal de restaurante, personal de mantenimiento (Blasco, 2006).

Actividades que realiza la recepcionista durante la estancia del huésped:

- Asignación de cajas de seguridad.
- Atención telefónica.
- Tomar mensajes dirigidos al cliente.
- Cambio de habitación.
- Toma parte de reparaciones
- Control de visitas a huéspedes

Actividades que realiza la botones durante la estancia del huésped:

- Control de accesos.

Actividades que realiza la camarera durante la estancia del huésped.

- Limpieza de habitaciones
- Limpieza de áreas públicas.
- Control de objetos olvidados.
- Cambio de habitación
- Lavandería
- Comunicar averías de las habitaciones.
- Robo a habitaciones

Actividades que realiza la personal de cocina durante la estancia del huésped.

- Adquisición de la materia prima.
- Conservación y refrigeración de alimentos.
- Preparación y Distribución de alimentos.

Actividades que realiza el personal de restaurante durante la estancia del huésped.

- Mise en place o Puesta a punto
- Atención al cliente
- Servicio en mesas

5 **Check out:** después de haber utilizado los servicios del hotel los huéspedes realizan el registro de salida en el cual se debe considerar la participación del recepcionista y el botones (Blasco, 2006).

Actividades que realiza la recepcionista en el check out.

- Check out

Actividades que realiza la recepcionista en el check out.

- Revisión de la habitación saliente

Actividades que realiza el botones en el check out.

- Transporta el equipaje del huésped desde la habitación hasta la recepción
- Transporta el equipaje del huésped desde la recepción hasta el transfer o vehículo.

2.4 Manual

2.4.1 El Manual y su importancia en los establecimientos

Uno de los elementos básicos y necesarios en un establecimiento es un manual que garantice su buen funcionamiento, razón por la cual se considera adecuado realizar un libro o texto que contenga lo más sustancial de un tema, siendo el caso acerca de seguridad hotelera [...] que tenga inclusive las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias (Álvarez, 2006, p.24).

Por tanto, en los establecimientos hoteleros los manuales son herramientas clave para la correcta realización de una actividad, la realidad de esto se observa en la manera de trabajar de grandes cadenas hoteleras donde cada departamento tiene un manual de procedimientos.

A continuación la clasificación de los manuales (Bolaños, 2014):

CLASIFICACIÓN BÁSICA DE LOS MANUALES	
POR SU NATURALEZA	Micro administrativo
	Macro administrativo
	Meso administrativos
POR SU ÁREA DE APLICACIÓN	Recursos Humanos
	Producción
	Mercadotecnia
	Finanzas
	Sistemas
POR SU CONTENIDO	Manual de Organización
	Manual de Procedimientos
	Manual de Políticas
	Manual de Puestos
	Manual de Historia
	Manual de Bienvenida
	Manual de Contenido Múltiple
POR SU ÁMBITO	Manuales Generales
	Manuales Específicos

Tabla N° 1: Clasificación Básica de los Manuales
Fuente: Bolaños, A. 2014.

Claramente se observa que un Manual de Procedimientos se encuentra dentro de la clasificación de los manuales por su contenido, por ello a continuación se dará a conocer a detalle lo que este tipo de manual nos ayuda.

2.4.1.1. Manual de Procedimientos

Para comprender de mejor manera este tipo de manual es necesario saber qué es un *procedimiento*; y no es más que el detalle del cómo se realiza una actividad o trabajo (<http://iso9001calidad.com/>). Con esta breve explicación se da paso al significado del Manual de Procedimientos, la finalidad que este tiene en un establecimiento y el detalle del contenido del manual de procedimientos.

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de cada paso y en forma secuencial de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas (Álvarez, 2006).

Al conocer que el Manual de Procedimientos es un instrumento administrativo en la empresa y su finalidad es apoyar a las actividades cotidianas de los colaboradores en las diferentes áreas del establecimiento hotelero, es oportuno realizar un Manual para el Hotel Boutique La Circasiana para brindar apoyo a quienes realizan actividades operacionales del establecimiento.

Previo a redactar el Manual de Procedimientos se debe realizar el levantamiento de información del establecimiento en el que se va a aplicar el documento. A siguientes continuación las pautas señaladas en el Manual de Procedimientos publicado en la web en (<http://www.ingenieria.unam.mx/>) .

Recopilación de información

- **Estudio preliminar de las áreas:** una de las maneras más fáciles de organizar el Manual es detallando cada una de las áreas que conforman el establecimiento, para este caso del Hotel Boutique La Circasiana.
- **Elaboración e inventario de los procedimientos:** al tener conocimiento de cada una de las áreas que conforman el hotel, se debe realizar un levantamiento de procedimientos, para ello hay diferentes técnicas como: a través de los jefes de oficina, funcionarios con conocimientos de los procedimientos, encuestas y entrevistas, hoja de ruta, se debe escoger la más adecuada.
- **Integración de la información:** una vez obtenida toda la información es ordenada de manera lógica.
- **Análisis de la información:** es el razonamiento de la información, es decir otorgar un criterio con relación a la correcta realización del procedimiento.
- **Graficar los procedimientos:** Es dar a conocer cada elemento que interfiere en el diagrama de flujo, dando a conocer el significado de cada figura.
- **Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos:** de una manera muy resumida se da a conocer los procedimientos por cada área del establecimiento.

2.4.1.1.1. Contenido del Manual de Procedimientos

Al señalar el contenido del Manual de Procedimientos se debe considerar las siguientes directrices con el fin de entregar un documento con información valiosa para los colaboradores del Hotel Boutique La Circasiana.

- Introducción
- Objetivos
- Áreas de aplicación
- Responsables
- Descripción de los procedimientos
 - Procedimiento de
 - Propósito del procedimiento
 - Alcance
 - Referencia
 - Responsabilidades
 - Definiciones
 - Método del trabajo
 - Políticas y lineamientos
 - Descripción de actividades
- Formatos e instructivos
- Diagramas de Flujo

Para comprender mejor las secciones anteriores se debe aclarar el significado algunos términos, los mismos que servirán de base para la realización del Manual de Procedimientos para la Seguridad Hotelera de los clientes.

Introducción: El desarrollo del Manual de Procedimientos debe comenzar detallando la introducción al establecimiento hotelero, señalando los factores importantes que han llevado al mismo a realizar una guía que sustente el trabajo diario de cada uno de sus colaboradores y genere interés en ellos.

Objetivos: Se indicará las razones o motivos por las cuales se está realizando el Manual.

Áreas de aplicación: Consiste en determinar las áreas del establecimiento a las cuales se aplica este documento.

Responsables: Es la persona encargada de la supervisión del procedimiento.

Procedimiento de : Se enuncia el procedimiento que se va a detallar.

Descripción de los procedimientos: Para realizar este detalle de una manera breve se mencionará las características del procedimiento.

Propósito del procedimiento: Se detalla la intención o la finalidad positiva del procedimiento, es decir lo que se quiere lograr.

Alcance: Indica la definición de lo que está dentro de las fronteras del trabajo es decir la identificación del procedimiento, quienes lo ejecutan las áreas que intervienen (<http://www.tenstepgt.com/>).

Referencia: Es el instrumento que se toma para describir el procedimiento (<http://definicion.de/>).

Responsabilidades: Se refiere al compromiso u obligación que tiene la persona que realiza un determinado procedimiento.

Definiciones: Se refiere al significado de las palabras.

Método del trabajo: Guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente para llegar a un fin, es decir realizar un trabajo (Alvarez, 2006).

Políticas y lineamientos: Definido como la disposición, marco de referencia o directriz que rigen los procedimientos (Alvarez, 2006).

Descripción de actividades: Detalle de cada uno de los pasos de un procedimiento desde que comienza hasta su fin (Alvarez, 2006).

Formatos e instructivos: Instrumentos que facilita el registro de la necesaria para realizar un procedimiento.

Diagramas de Flujo: Se refieren al desarrollo gráfico de cada etapa en los procedimientos a continuación se detalla cada uno de los signos universales:

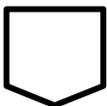
SIGNOS UNIVERSALES DEL DIAGRAMA DE FLUJO		
Figura	Actividad	Explicación
	INICIO O FIN	Iniciación o terminación del procedimiento al interior del símbolo.
	Empleado responsable dependencia	En la parte Superior nombre del cargo del responsable de la ejecución de la actividad, en la parte inferior el nombre de la dependencia a que pertenece.
	Descripción de la actividad	Se describe en forma literal la operación a ejecutar.
	Decisión	Pregunta breve sobre la cual se toma alguna decisión.
	Archivo	Archivo del documento.
	Conector de actividades	Indicando dentro del procedimiento el paso siguiente a una operación. (Lleva en el interior la letra de la actividad).
	Conector de fin de página	Utilizado para indicar que el procedimiento continúa en la página siguiente.
	Flecha indicadora De frecuencia	Flecha utilizada para indicar la continuidad de las actividades dentro del procedimiento.
	Documento	Para indicar por ejemplo un pedido, requisición, factura, recibo, comprobante, correspondencia, etc.
	Bloque documentos	Para indicar copias múltiples.
	Remisión a otro Procedimiento	Lleva el código del procedimiento a seguir.
	Cinta magnética	Utilizado cuando se genera un documento en disco blando (diskette).
	Tira de sumadora	Información que genera una sumadora como parte de un proceso.

Tabla N° 2: Signos universales del Diagrama de Flujo
Fuente: Universidad Nacional de Colombia, 2006

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA

En el desarrollo de este capítulo se toma dos partes fundamentales en la investigación, la primera que detalla de manera general el entorno del cual se va a extraer toda la información, en este caso El Hotel Boutique La Circasiana, Quito. La información expuesta es la siguiente: Reseña del Hotel Boutique La Circasiana, la ubicación, la misión y visión, los servicios que ofrece, la estructura organizacional y horarios de atención. Y la segunda parte es el detalle de los métodos e instrumentos que se necesitan en esta investigación para el levantamiento de información en relación a los objetivos planteados.

3.1 Descripción del Entorno

3.1.1 Reseña del Hotel Boutique La Circasiana

El Hotel Boutique La Circasiana es un establecimiento hotelero que habiendo cumplido con lo establecido por la autoridad competente es categorizado como 4 estrellas según la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de destino Turístico, (2014).

Por su particular diseño sus instalaciones han sido catalogadas como ornato de la ciudad de Quito desde 1945. Este es un hotel de un estilo colonial con tendencias del siglo XIX, mansión de la familia Mena del Hierro, la misma que se encuentra situada contigua a la sede nacional del Instituto de Patrimonio Cultural del Ecuador y del Archivo Histórico de la ciudad de Quito, denominada con el mismo nombre (Melizalde, 2012).

El Hotel Boutique La Circasiana es una obra realizada por un destacado arquitecto italiano, pertenece a un conjunto de mansiones de varias familias de posición económica alta, su nombre viene del nombre que se da a las mujeres de Circasia en Rusia (Melizalde, 2012).

Además se encuentra en un punto clave para visitar los diferentes lugares de la ciudad de Quito, como por ejemplo el Centro Histórico, un hotel sin duda interesante desde su entrada ya que en ella se encuentra la representación de Cantuña (Figuras metálicas expuestas a la entrada, monumento), su particular

diseño colonial y sobre todo las habitaciones adecuadas en cuevas, en las cuales hace dos siglos se castigaban a indígenas y siervos.

Actualmente el Hotel Boutique La Circasiana brinda servicio de alojamiento y alimentos y bebidas, para viajeros nacionales y extranjeros. Cuentan con instalaciones adecuadas para brindar confort a cada uno de los huéspedes como: habitaciones, cafetería, restaurante, salas de estar, patios, parqueaderos etc. (<http://www.rumbo.es/>).

3.1.2 Ubicación

Está ubicado en Quito, en el Sector de Santa Clara, en la Av. 10 de Agosto y Mercadillo, esquina (Figura 3).

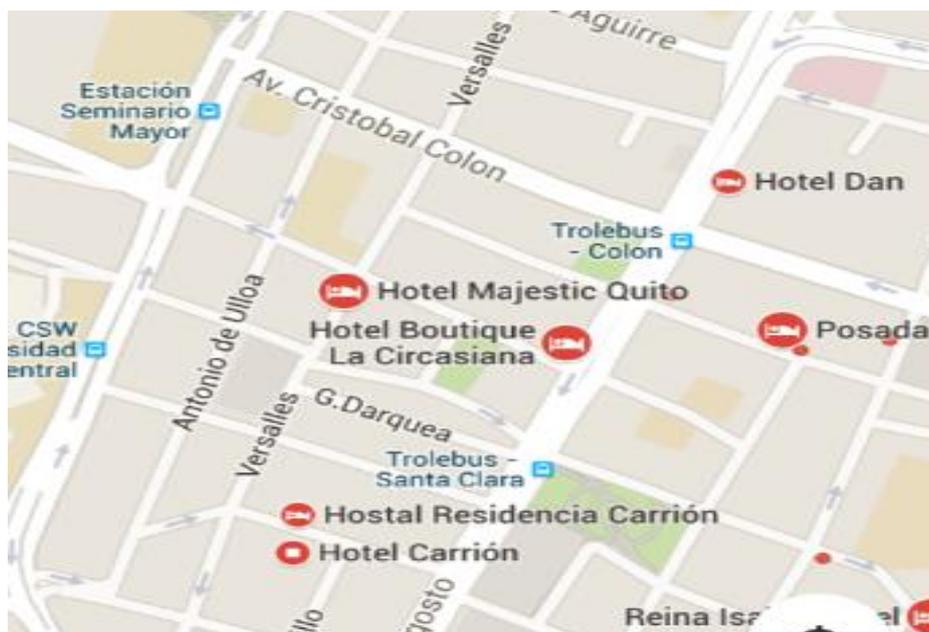


Figura N° 3: Ubicación del Hotel La Circasiana.

Fuente: GoogleMaps, 2015.

3.1.3 Misión

Brindar a cada huésped, usuario y colaborador una experiencia memorable (M. Tinoco, com. pers).

3.1.4 Visión

Ser reconocidos como una empresa hotelera y de eventos innovadora con el mejor talento humano y un crecimiento sostenible en el turismo ecuatoriano (M. Tinoco, com. pers).

3.1.5 Servicios con los que cuenta el Hotel Boutique La Circasiana

1. **Alojamiento:** Cuenta con 16 habitaciones:
 - 11 habitaciones dobles
 - 1 suite presidencial.
 - 1 Business Suite.
 - 4 habitaciones en las cavernas de la mansión.
2. **Restaurante:** Que brinda el servicio de comida fusión.
3. **Salones:** Para eventos con capacidad de hasta 500 personas.
4. **Parqueadero:** Con capacidad máxima para 100 vehículos.

3.1.6 Estructura organizacional.

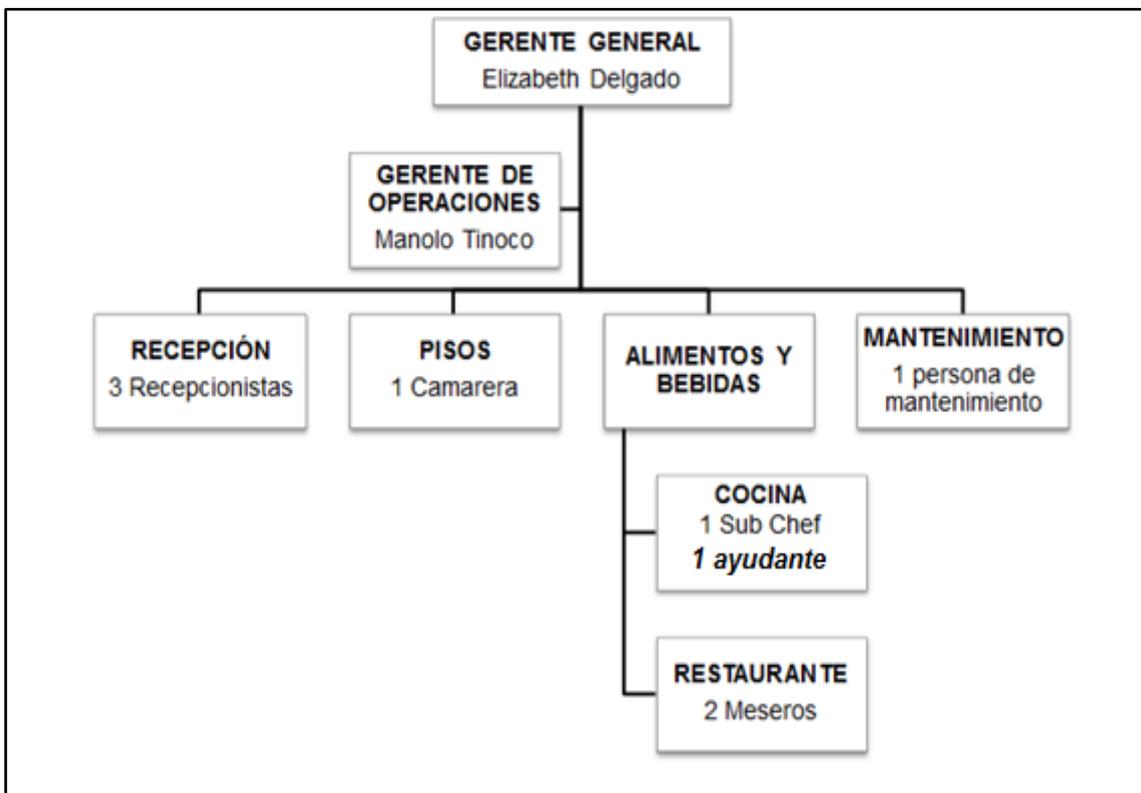


Figura Nº 4: Organigrama Actual del Establecimiento.

Fuente: M. Tinoco, 2015

Horario de atención

El Hotel Boutique La Circasiana atiende las 24 horas del día mientras que la jornada de trabajo es diferente para el personal de cada área, en el siguiente cuadro se detalla el horario de los colaboradores.

Área	Personal	Horario
Administrativa	Gerente de Operaciones	08h00 – 17h00
Recepción	Recepcionista 1	07h00 – 14h00
	Recepcionista 2	14h00 – 22h00
	Recepcionista 3	22h00 – 07h00
Habitaciones	Camarera	08h00 – 16h30
Alimentos y Bebidas	Chef 1	08h00 – 16h30
	Chef 2	14h00 – 22h00
	Ayudante	08h00 – 16h30
	Meseros	08h00 – 16h30
Mantenimiento	Encargado de mantenimiento	08h00 – 16h30

Tabla N° 3: Horarios del Personal del Hotel Boutique La Circasiana.

Fuente: D. Cajas, 2015.

3.2 Métodos Aplicados

En esta sección se detalla los métodos a los que esta investigación se acoge, tomando en cuenta los objetivos planteados en un inicio, en otras palabras el método que se utilizará para diagnosticar la situación actual del Hotel Boutique La Circasiana, los riesgos que tiene el establecimiento por cada área y el método para la recopilación de los procedimientos que actualmente se realizan en el hotel en relación a la seguridad que se brinda al cliente. Para tener una idea más clara de significado de método a continuación se detalla:

El método no es un problema teórico, más bien es un asunto práctico. Antes que ser una delimitación subjetiva, tiende a la exploración objetiva. Las intenciones de los sujetos que hacen investigación es relevante, pero tiene una mayor trascendencia las condiciones del objeto en quien recae toda la metodicidad del caso (Villalba, 2010, p. 22).

Partiendo desde este significado y reconociendo lo que esta investigación se busca, se recopilan datos de orden **cualitativo** es decir características del establecimiento, por lo tanto el método que se utiliza es el descriptivo y analítico, y las herramientas que se utilizan son fichas de observación. A continuación se detalla cada uno de estos.

Para el diagnóstico de la situación actual del Hotel, se aplicó el **método descriptivo** para detallar las áreas del Hotel Boutique La Circasiana: las instalaciones generales, los accesos, las áreas de los clientes; áreas generales, habitaciones, cuarto de baño y aseo privado. El levantamiento de estas variables se describe mediante la Ficha de Observación Características del Hotel Boutique La Circasiana (Anexo 3), con el fin de conocer la situación actual del Hotel Boutique La Circasiana es decir, señalar las áreas que posee para que el Manual aporte de manera real en los procedimientos que realiza todos los colaboradores.

Para el diagnóstico de los factores de riesgos que tiene el Hotel Boutique La Circasiana, se utiliza el **método descriptivo** con el fin de tomar características por cada una de las áreas del hotel, con este método se busca identificar peligros y valorizar el grado de riesgo que tiene. Y el **método analítico** para valorarlos los criteriosr anteriormente recopilados.

El instrumento que se utiliza es la Ficha de Observación Descripción de los Factores de Riesgo del Hotel Boutique La Circasiana (Anexo 4), en la que se detalla los criterios: el área a la cual se va a aplicar la ficha, identificación del peligro y de acuerdo a esto se evaluará si el hotel cuenta o no con los diferentes criterios de seguridad en cada área y el grado de riesgo con el que se valora (alto, medio y bajo). Finalmente, una celda para las observaciones en caso de existir alguna novedad adicional.

Para el diagnóstico de los procedimientos para la seguridad de clientes en el Hotel se realizó un levantamiento de información con respecto a las actividades que se realizan en el establecimiento utilizando el **método descriptivo**, en el cual de manera general se revisa las actividades que ejercen los colaboradores con relación al ciclo del huésped. Estas actividades que se recopilan son las que aportan a la seguridad para el cliente y el instrumento a utilizar es un Mapa de

procesos, en el cual se determinan los procesos a nivel estratégico, los procesos clave y los de apoyo. Apartir de esto se desarrollan los procedimientos que se realizan en un hotel (INEN,2010 a).

Finalmente, en el Hotel Boutique La Circasiana mediante la Ficha de Levantamiento de Procedimientos (Anexo 5) se diagnostica la situación actual de la realización de los procedimientos, lo que interesa saber son los pasos en una actividad y las observaciones para aplicar en el Manual. Cabe señalar que la ficha debe contener lo siguiente: fecha del levantamiento, nombre del procedimiento, número de paso, empleado responsable, dependencia, descripción, formatos que utilizan, tiempo y observaciones.

Al tratarse de una investigación para la seguridad del huésped se toma como eje los momentos de verdad del cliente y únicamente se diagnostica los procedimientos de las actividades que tienen relación con la seguridad para clientes en el Hotel Boutique La Circasiana.

Y, para el análisis de la información se debe utilizar el método analítico y revisar las los siguiente: la estructura general del establecimiento, la secuencia del proceso, las funciones de cada colaborador, responsabilidades, observaciones recogidas en la ficha, documentos de papelería que se utilizan, espacios y equipos que sean los necesarios.

CAPÍTULO 4 RESULTADOS ESPERADOS E INTERPRETACIÓN

4.1 Diagnóstico de la situación actual del Hotel Boutique La Circasiana

Mediante las indicaciones que el reglamento de alojamiento entregado por el Ministerio de Turismo se ha ido recopilando los datos para describir la situación actual del establecimiento. De esta manera se detalla lo siguiente:

Características del Hotel Boutique La Circasiana				
Requerimientos de Infraestructura				
Instalaciones Generales				
Nro	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo, frente al establecimiento.	X		
2	Estacionamiento propio o contratado dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.	X		Al menos el 15% según el MINTUR 2015
3	Generador de emergencia	X		
4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes	Suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento	X	
		Con sistema de válvula de presión		
		Las 24 horas del día.	X	
	Centralizada.	X		
5	Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.	X		
6	Debe contar con al menos cuatro de los siguientes servicios:	4		
	1) Piscina		X	
	2) Hidromasaje.		X	
	3) Baño turco.		X	
	4) Sauna		X	
	5) Gimnasio		X	
	6) Spa		X	
	7) Servicio de peluquería.		X	
	8) Local comercial afín a la actividad		X	
	9) Áreas deportivas		X	
	10) Exposición de colección de arte permanente o temporal.	X		
	11) Salones para eventos	X		
7	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común; enfriamiento o calefacción	X		
8	Áreas de uso exclusivo para el personal	Cuartos de baño y aseo	X	
		Duchas		X
		Vestidores	X	
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	
		Área de comedor	X	
		Área administrativa	X	

ACCESOS					
Nro	ITEM		SI	NO	OBSERVACIONES
9	Entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio			X	
10	Ascensor (es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos incluyendo planta baja	N/A		
		Si el establecimiento posee tres o más pisos incluyendo planta baja	N/A		
11	Ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios Patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos incluyendo planta baja	N/A		
ÁREAS DE CLIENTES					
Áreas de clientes – General					
12	Centro de negocios con servicio de internet	12 horas		X	
13	Área de vestíbulo	Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas.	X		
14	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a niños con discapacidad			X	
15	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Y cafetería Que incluya servicio de cafetería	X		
		Con carta en español e inglés	X		
16	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped		X		
17	Servicio de bar dentro del establecimiento		X		
Áreas de clientes –Habitaciones					
18	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento			X	AL MENOS CON EL 4%
19	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado		X		
20	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		X		

Nro	ITEM		SI	NO	OBSERVACIONES
21	Habitaciones insonorizadas			X	
22	Internet en todas las habitaciones		X		
23	Caja de seguridad en habitación.		X		En la mayoría de habitaciones
24	Cerradura para puerta de acceso		X		La cual únicamente se abre con tarjeta de acceso
25	Almohada extra a petición del huésped		X		
26	Frigó bar		X		No cuenta con un stock estándar
27	Portamaletas			x	Las maletas se las puede colocar en la parte superior del closet
28	Clóset y/o armario		X		
29	Escritorio y/o mesa		X		
30	Silla, sillón o sofá		X		una silla
31	Funda de lavandería			X	
32	Luz de velador o cabecera por plaza		X		
33	Cortina completa y visillo o <i>backout</i> y visillo. El <i>Backout</i> o la cortina completa puede ser sustituidos por puerta interior de la ventana		X		
34	Televisión ubicada en mueble o soporte	Con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital	X		
		Con acceso a canales nacionales	X		
35	Teléfono en habitación		X		
	Teléfono en cuarto de baño y aseo		X		
36	Servicio Telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación	X		Con recargo a la habitación
		Con atención en español y un idioma extranjero de preferencia inglés	X		El inglés básico
Área de clientes - Cuarto de baño y aseo privado					
37	Agua caliente disponible de ducha de cuartos de baño y aseo privado	Agua Caliente	X		
		Centralizada.	X		
		24 horas	X		
38	Iluminación independiente sobre el lavamanos		X		
39	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos		X		
40	Espejo flexible de aumento			X	
41	Secador de cabello			X	

Nro	ITEM		SI	NO	OBSERVACIONES
42	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X		
		Manos	X		
		Cara	X		
43	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha		X		
44	Amenities de limpieza	Champú	X		
		Jabón	X		
		Papel higiénico de repuesto	X		
		Vaso	X		
		Acondicionador	X		
		Enjuague bucal			X
45	Amenities de cuidado personal	Crema		X	
		Pañuelos desechables		X	
		Algodón		X	
		Cotonetes		X	
		Toallas desmaquillantes		X	
46	Amenities adicionales	Gorro de baño		X	
		Peinilla			
		Lustrador de zapatos		X	
		Kit dental		X	
		Costurero		X	
47	Bata de baño			X	
48	Zapatillas disponibles en la habitación			X	
SERVICIOS					
49	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación		X		
50	Servicio de lavandería propio o alquilado		X		Propio y es realizado por la camarera
51	Servicio de limpieza en seco propio o contratado		X		
52	Servicio de planchado	Servicio propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped	X		
		16 horas		X	
53	Servicio de Alimentos y Bebidas a la Habitación	12 horas	X		
		Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	X		
54	Contar (al menos) con personal certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento		X		AL MENOS EL 20%
55	Contar (al menos) con personal que hable un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped		X		AL MENOS EL 15%

Nro	ITEM		SI	NO	OBSERVACIONES
56	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería guardiana las 24 horas del día		X		Cuentan con un nivel básico de inglés
57	Servicio de botones con atención en español y un idioma extranjero	16 horas	X		No cuentan con el servicio de botones, recepción se encarga de mostrar la habitación
58	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado debe contar con:	Sistema de tratamiento de aguas residuales	N/A		
59	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.		N/A		
60	Servicio médico para emergencias propio o contratado			X	Únicamente conocen el número del 911
61	Valet Parking			X	
62	Servicio de Transfer, propio o alquilado (puerto o aeropuerto -establecimiento y viceversa).			X	No cuentan con el servicio de transfer
63	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, <i>voucher</i> .		X		
64	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.			X	
65	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días			X	
66	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra		X	
		Cuna		X	
		Silla bebé		X	
X	COLOCAR LA X SI CUMPLE O NO CUMPLE				

Fuente: Ficha adaptada a partir de lo propuesto por el MINTUR, 2015

Mediante esta ficha de observación realizada a partir del Reglamento de Alojamiento del Ministerio de Turismo (2015), los datos recopilados son los siguientes (Anexo 6):

- **Instalaciones Generales:** Cuenta con estacionamiento propio para vehículos para huéspedes o para eventos, las instalaciones cuentan con agua caliente las 24 horas del día, las instalaciones sanitarias de uso común no cuentan con cambiador de pañales de bebé, cuenta con salas de eventos con capacidad de hasta 500 personas y las áreas para uso del personal cuenta con cuartos de baño y aseo, vestidores, almacenamiento de artículos personales (casilleros).

- **Accesos:** El acceso principal es el que se encuentra sobre la calle 10 de Agosto, y se conecta principalmente con la recepción, esta misma entrada es para el personal ya que en este lugar los colaboradores registran su ingreso al establecimiento.
- **Área de Clientes:** Cuenta con un centro de negocios las 12 horas, una amplia área de recepción y salas; no son aptas para personas con discapacidad, un restaurante y una cafetería que sirven platos a la carta, además atienden requerimientos según la necesidad de huésped.
- **Área de Clientes - Habitaciones:** Cuenta con 3 habitaciones en la planta baja para personas con discapacidad, cada habitación cuenta con cuarto de baño privado, cuenta con internet y en, algunas habitaciones tiene caja fuerte, para la seguridad del huésped las habitaciones cuentan con cerraduras que únicamente se abren con tarjeta de acceso, en las habitaciones hay un frigo bar, no tienen un control de lo que debe haber en él, no hay portamaletas pero si existe un armario para que el huésped pueda ordenar sus pertenencias. No existe una funda de lavandería, solo existen cortinas sin visillo, y la televisión está sobre un mueble con cable, el teléfono en la habitación el cual cuenta con llamadas nacionales e internacionales las 24 horas.
- **Área de Clientes - Cuarto de Baño:** Cuenta con agua caliente las 24 horas del día, tiene iluminación independiente sobre el lavamanos, espejo de medio cuerpo, sobre el lavamanos, juego de toallas que incluye: cuerpo, manos y pie. Dentro de los amenities que tienen en el Hotel Boutique La Circasiana están: el jabón, el champú y la crema.
- **Área – Servicios Varios:** Entre ellos está el servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación, servicio de lavandería únicamente en ocasiones que el huésped lo solicita, servicio de alimentos y bebidas las 16 horas y no cuenta con una carta definida. No cuenta con un convenio de un médico para emergencias, el transfer inn no lo hacen, pero para el transfer out hay una persona que le lleva al huésped hasta tomar un taxi. No existe un sistema de seguridad con cámaras.

4.2 Diagnóstico de los factores de riesgo del Hotel Boutique La Circasiana

En esta investigación se busca conocer cuáles son los factores de riesgo que tiene el Hotel Boutique La Circasiana tomando en cuenta las variables de la seguridad como lo son: seguridad de bienes, seguridad de personas, seguridad económica, seguridad gastronómica, seguridad médica, seguridad informativa, seguridad en incendios, transporte; haciendo relación con las áreas y el personal que se encuentra laborando en el Hotel Boutique La Circasiana, de tal manera que se pueda observar de una manera detallada las falencias que existan en cada una de las áreas.

4.2.1 Área de Recepción

El área de recepción es uno de los lugares más importantes en el hotel debido a que es el primer lugar en el que el huésped, toma contacto con el establecimiento sin olvidar que es el lugar al que el huésped se comunica con mayor frecuencia. Por ello, es importante diagnosticar desde las variables de la seguridad hotelera, los factores de riesgo a los que el cliente está expuesto y el grado de riesgo.

FACTORES DE RIESGOS EN RECEPCIÓN							
TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD DE BIENES	El hotel cuenta con medidas de seguridad para equipaje		X			X	
	Lleva un registro para equipaje		X		X		
	Tiene el servicio de custodia de equipaje		X		X		
	Cuenta con medidas de seguridad para vehículos		x			X	
	Lleva un registro de los vehículos	X		X			
	Asigna llaves de habitación	X		X			
	Tiene caja fuerte en la recepción		x	X			
	Conoce las habitaciones que tienen caja fuerte	X		X			

TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD DE PERSONAS	Existe un registro de huéspedes			X			
	Comunica requerimientos a los demás departamentos		x		X		En caso de que exista algún inconveniente recepción debe encargarse
	Registra visitas a huéspedes	X		X			
	Lleva un control de personas que asistirán a eventos	X		X			
SEGURIDAD ECONÓMICA	Confirma la fecha de caducidad de la tarjeta de crédito	X		X			
	Verifica que los billetes no sean falsos	X		X			
	Aplican políticas para recepción de cheques		x				No cuentan con esta forma de pago
SEGURIDAD GASTRONÓMICA	Comunica los requerimientos alimenticios a cocina	X		X			
	Registra alergias alimenticias de los clientes		x			X	
	El recepcionista conoce los productos ofertados en el restaurante	X		X			
SEGURIDAD MÉDICA	El hotel cuenta con un número de un médico				X		
	Tiene un número de contacto en caso de emergencia médica		X		X		Solo el 911
	Tiene conocimiento de primeros auxilios		X		X		
	Tiene botiquín debidamente equipado		X		X		
SEGURIDAD INFORMATIVA	Conoce los servicios que ofrece el hotel	X		X			
	Informa a cocina los requerimientos de los huéspedes	X		X			
	Informa al personal de pisos los requerimientos de los huéspedes	X		X			
	Informa a mantenimiento las averías en habitaciones e instalaciones del hotel		X		X		Actualmente no cuenta con mantenimiento
	Informa a los clientes los eventos sociales y culturales que ocurren a nivel local	x		X			
	El recepcionista recibe quejas y reclamos		X		X		
	Conoce por lo menos dos idiomas	X		X			Inglés básico

TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD EN INCENDIOS	Cuentan con equipos de alta y baja tensión				X		
	Opera con elementos combustibles		X	X			
	Existen equipos defectuosos	X			X		Alambres y cables sin utilización
	Existen áreas para fumadores	X		X			
	En el lobby existe acumulación de basura		X	X			
	Tienen sistema de alarma en caso de incendio		X				X
	Disponen de extintores	X			X		
	Cuentan con un plan de emergencia en caso de incendio		X				X
TRANSPORTE	Cuentan con el servicio propio de transfer en el hotel		X				X
	Cuentan con el servicio contratado de transfer		X				X
	Tienen convenio con alguna cooperativa de taxi	X		X			Cooperativa de taxis GALAXIA

- a. **Seguridad de Bienes:** No cuenta con medidas de seguridad para equipaje, no lleva un registro de equipaje, no tiene un servicio de custodia de equipaje, cuenta con medidas de seguridad para vehículos, lleva registro de cada vehículo, el recepcionista asigna llave a la habitación y tiene caja fuerte para guardar los objetos de valor de los huéspedes.
- b. **Seguridad de Personas:** Existe una hoja de registro de huéspedes en la cual no incluye un ítem para los requerimientos particulares a los demás departamentos, y registra las visitas de los huéspedes.
- c. **Seguridad económica:** El recepcionista verifica la fecha de caducidad de la tarjeta de crédito y en caso de pago en efectivo verifica la validez de los billetes. No aceptan pago con cheques.
- d. **Seguridad Gastronómica:** El recepcionista informa de los requerimientos alimenticios a la cocina para evitar intoxicaciones por

ingerir alimentos que no puede consumir el huésped, en el momento de realizar el check in no registra las alergias alimenticias que tiene el huésped.

- e. **Seguridad Médica:** El Hotel Boutique La Circasiana no cuenta con un médico ni posee un contacto para emergencias médicas, tan solo se maneja con el número del 911. El personal de recepción no cuenta con conocimientos de primeros auxilios. No cuenta con un botiquín debidamente equipado.
- f. **Seguridad Informativa:** El personal de recepción conoce los servicios que ofrece el Hotel Boutique La Circasiana y habla dos idiomas (castellano e inglés), informa los requerimientos de pedidos a cocina, informa los requerimientos al personal de habitaciones, actualmente no cuentan con el área de mantenimiento, en la medida que pueden resuelven las averías ellos mismos, entregan información de eventos sociales y culturales a nivel local. No cuentan con un formato para recibir quejas y reclamos.
- g. **Seguridad en Incendios:** En recepción trabajan con dos computadoras una de ellas únicamente se utiliza para el parqueadero, el personal de recepción no trabajan con elementos combustibles, existen equipos defectuosos y alambres sueltos y sin utilidad en el área. El área para fumadores es en la parte de afuera del hotel, en el lobby no existe acumulación de basura, no cuentan con un sistema de alarma en caso de incendio, disponen de extintores, no cuentan con un plan de emergencia en caso de incendio.
- h. **Seguridad de Transporte:** No cuentan con un servicio propio ni contratado de transfer pero cuentan con un convenio con la Cooperativa de Taxis Galaxy la cual posee vehículos aptos para transportar turistas.

VALORACIÓN DEL RIESGO

En la recepción tiene alto grado de riesgo: las medidas de seguridad para el equipaje, la seguridad para vehículos, la notificación de alergias alimenticias de clientes, la alarma en caso de incendio, el plan de emergencia en caso de

incendio y el no contar con el servicio de transfer. Dentro del grado medio de riesgo tiene: el registro y custodia de equipaje, el no contar con un uniforme que lo identifique, no tener un número de contacto en caso de emergencia médica, y la falta del botiquín de seguridad,

Escasa comunicación interdepartamentales, recepción de reclamos. Finalmente, los factores con un grado bajo de riesgo y son: registro de vehículos, asignación de la llave o tarjeta de la habitación, asignación de caja fuerte, registro de vehículos, registro de personas que asiste a eventos, verificación de billetes fasos y tarjetas de crédito, comunica requerimientos alimenticios a cocina, información de la oferta en el restaurante, manipulación de elementos contaminantes, cuidado y aseo personal, conocimiento de los servicios que ofrece el hotel, comunicación de los requerimientos de los huéspedes, conocimiento de los eventos a nivel local, habla español e inglés básico, cuenta con un número de contacto para trasladar a clientes, es una cooperativa de taxis.

4.2.2 Área de Habitaciones

Las habitaciones del Hotel Boutique La Circasiana están ubicadas en el subsuelo, en la planta baja y en el primer piso, cada una de ellas equipadas para brindar confort y seguridad al huésped. Para mantener las habitaciones a punto hay una camarera del Hotel Boutique La Circasiana.

FACTORES DE RIESGO EN HABITACIONES							
TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD DE BIENES	Las habitaciones cuentan con un lugar específico para colocar las maletas		X	X			
	La camarera conoce cuales son las habitaciones que tienen caja fuerte	X		X			
	La camarera realiza la limpieza de habitaciones con la puerta abierta	X		X			
	La camarera custodia la llave de la habitación	X		X			

TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD DE PERSONAS	Conoce de medidas en la utilización de productos químicos			X			
	Evita toda clase de ruidos fuertes	X		X			
	Evita dejar los pisos mojados	X		X			
	Evita dejar sus insumos en la mitad del camino		x		X		
	Utiliza correctamente los materiales como: cera de piso, desinfectantes, aromatizantes, etc.	X		X			
	Limpia completamente los polvos	X		X			
	Limpia adecuadamente el cuarto de baño	X		X			
	Retira la vajilla del <i>room service</i>	X		X			
Tiene guantes para manipular ropa sucia del huésped		X		X			
SEGURIDAD MÉDICA	Tiene conocimiento de la existencia de un número de contacto de un médico					X	
	Tiene un número de contacto en caso de emergencia médica		X			X	
	Tiene conocimiento de primeros auxilios	X		X			
	Tiene botiquín debidamente equipado		X		X		

TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD INFORMATIVA	Informa a recepción los requerimientos de los huéspedes			X			
	Informa a recepción las averías en habitaciones e instalaciones del hotel	X		X			
	Informa de eventos a nivel local		x	X			
	Recibe quejas y reclamos		X	X			
	Maneja formatos de habitaciones como: No molestar, lavandería, toallas	X		X			
	La camarera tiene un lenguaje comprensible	X		X			
SEGURIDAD EN INCENDIO	Opera con elementos combustibles	X			X		
	Existen equipos defectuosos en las habitaciones		x		X		
	Tienen conocimiento de las habitaciones disponibles para fumadores		X	X			No hay habitaciones para fumadores
	Existe acumulación de basura en el lino		X	X			
	Tienen sistema de alarma en caso de incendio		X			X	
	Disponen de extintores	X		X			
	Cuentan con un plan de emergencia en caso de incendio		x			X	

- a. **Seguridad de Bienes:** Las habitaciones cuentan con un closet amplio donde se pueden colocar las maletas, la camarera conoce las habitaciones que tienen caja fuerte (no todas están habilitadas), la camarera realiza la limpieza de las habitaciones con la puerta abierta y cuida de la llave maestra que le han proporcionado.
- b. **Seguridad de Personas:** Conoce las medidas y etiqueta en los productos químicos para utilizar en las habitaciones, evita toda clase de

ruidos fuertes, evita dejar pisos mojados, sin darse cuenta deja sus materiales de limpieza a mitad del camino, utiliza correctamente los materiales como cera de piso, desinfectante, aromatizante. Limpia completamente los polvos, limpia adecuadamente el cuarto de baño, retira la vajilla del *room service* en caso de que exista, manipula la ropa sucia sin guantes.

- c. **Seguridad Médica:** La camarera desconoce el número de contacto de un médico en caso de emergencia, si tiene conocimiento de primeros auxilios, no cuenta con un botiquín debidamente equipado.
- d. **Seguridad Informativa:** La camarera mediante utilizando un lenguaje comprensivo, informa a recepción todos los requerimientos de los huéspedes así como las averías existentes en las habitaciones, desconoce los eventos a nivel local, no recibe quejas ni reclamos, maneja formatos del hotel como: *NO MOLESTAR, LAVANDERIA, TOALLAS*.
- e. **Seguridad en Incendios:** La camarera trabaja con equipos como aspiradora y abrillantadora de las cuales la abrillantadora no se encuentra en buen estado. Trabaja con elementos combustibles como la cera y el alcohol, existen equipos defectuosos en las habitaciones, no poseen alarma de incendio pero cuentan con extintores. No tiene conocimiento de un plan de emergencia en caso de incendio.

VALORACIÓN DEL RIESGO

El grado alto de riesgo que poseen las habitaciones está en la seguridad médica ya que en caso de emergencia el personal no conoce un número de contacto para solicitar ayuda, y en la seguridad de incendio al no contar con una alarma en caso de que surja un incendio, además de no contar con un plan contra este tipo de eventualidades.

El grado medio de riesgo está en la seguridad de personas, cuando los insumos están a mitad del camino y en la manipulación de elementos químicos en la limpieza de las habitaciones, no utilizar guantes y esto puede generar

contaminación; en la seguridad médica el botiquín no se encuentra bien equipado.

Por último, el grado bajo de riesgo existente en la seguridad de bienes, ya que la camarera conoce las habitaciones que poseen caja fuerte, trabaja con la puerta abierta, lleva consigo siempre la llave para ingresar a las habitaciones, en la seguridad de personas cuando conoce las medidas de utilización de productos químicos, evita toda clase de ruido que cause malestar auditivo al cliente, evita dejar los pisos mojados; seguridad médica cuando al presentarse alguna emergencia el colaborador puede brindar primeros auxilios; seguridad informativa, informa a recepción los requerimientos y averías de los huéspedes, la camarera tiene un lenguaje comprensible.

4.2.3 Área de Cocina

En esta área se realiza la preparación de alimentos para los huéspedes, generalmente se realiza el desayuno para los clientes que se encuentran hospedados en el Hotel Boutique La Circasiana, además el menú ofertado en el restaurante del hotel. Tiene el área de cocina fría, cocina caliente y lavabos totalmente separados para evitar contaminación.

FACTORES DE RIESGO EN COCINA							
TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD GASTRONÓMICA	Atiende los requerimientos especiales alimenticios de huéspedes	X		X			
	Realiza requisición de productos	X		X			
	Verifica el estado del producto	X		X			
	Verifica el peso de los productos	X		X			
	Verifica fecha de caducidad de los productos	X		X			
	Evita contaminación en la recepción de la materia prima	X				X	
	Almacena adecuadamente la materia prima	X			X		
	Etiqueta correctamente los productos	X			X		
	Tiene sistema de <i>kardex</i> para productos	X			X		
	Cuentan con tablas de colores para diferenciar la materia prima a manipular		x			X	
	La descongelación de cárnicos la realiza desde el día anterior	X			X		

TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD GASTRONÓMICA	Tienen definidas las áreas de cocina caliente y fría	X		X			
	Revisa periódicamente los productos perecibles que tiene en stock	X		X			
	Revisa periódicamente los productos no perecibles que tiene en stock	X		X			
	Evita la contaminación cruzada	X			X		
	El equipamiento de la cocina es la adecuada		x			X	
	Procura lavar los platos conforme van utilizándose		x			X	
SEGURIDAD INFORMATIVA	Conoce los servicios que tiene el hotel	X		X			
SEGURIDAD MÉDICA	Tiene conocimiento de primeros auxilios	X		X			
	Tiene conocimiento del lugar en que se encuentra el botiquín	X		X			
SEGURIDAD EN INCENDIOS	Cuentan con equipos de alta y baja tensión		x	X			
	Opera con elementos combustibles	X			X		
	Existen equipos defectuosos		x	X			
	En la cocina existen detectores de humo		x			X	
	Existe acumulación de basura en los recipientes de cocina		X	X			
	Tienen sistema de alarma en caso de incendio		x			X	
	Disponen de extintores	X		X			
	Cuentan con un plan de emergencia en caso de incendio		X			X	

- a. **Seguridad Gastronómica:** El sub chef atiende los requerimientos alimenticios de los huéspedes, realiza la requisición de productos faltantes, verifica el peso de los productos, verifica la fecha de caducidad, evita contaminar los productos al momento de recibirlos, almacena adecuadamente la materia prima, no etiqueta correctamente

los productos, cuenta con un sistema de *kardex* para el almacenamiento de productos, la descongelación de cárnicos la realiza el día anterior.

Revisa periódicamente los productos perecibles y no perecibles que existen en la cocina, evita la contaminación cruzada, el equipamiento de la cocina es adecuada, el personal de cocina procura lavar los utensilios de cocina conforme se van utilizando.

- b. Seguridad Médica:** El sub chef tiene conocimientos de primeros auxilios en caso de emergencia y no cuentan con un botiquín debidamente equipado para su área de trabajo.
- c. Seguridad Informativa:** Conoce los productos y servicios con los que cuenta el Hotel Boutique La Circasiana
- d. Seguridad en Incendios:** En la cocina no cuentan con detectores de humo pero mantienen a la vista un extintor para incendios, no existe acumulación de basura y no cuentan con un plan de emergencia en caso de incendio.

VALORACIÓN DEL RIESGO

En la cocina el alto grado de riesgo se detecta en la seguridad de incendios debido a que no hay un detector de humo ni alarma en caso de incendio. En el grado medio se encuentra los siguientes factores: contaminación por no contar con los utensilios y equipamiento necesario como por ejemplo tablas de diferente color para frutas, verduras o cárnicos, todo esto corresponde a la seguridad gastronómica.

Y en el grado bajo de riesgo se encuentra: la atención en los requerimientos alimenticios especiales, al realizar la requisición de productos, la verificación del estado, peso y caducidad de los productos, los colaboradores evitan la contaminación en la materia prima. Tiene bien definida las áreas de cocina fría y caliente, revisa los productos perecibles y no perecibles existentes, los colaboradores conocen los servicios que ofrece el hotel. Los colaboradores tienen conocimientos de primeros auxilios, además de poseer un botiquín. No existen equipos defectuosos que puedan provocar incendio, hay extintores en la cocina.

4.2.4 Área de Restaurante

En esta área el cliente se sirve los alimentos que son traídos directamente de la cocina, se realiza el mise en place del salón y todo lo necesario para realizar el servicio.

FACTORES DE RIESGO EN EL RESTAURANTE							
TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD GASTRONÓMICA	Realiza la requisición de producto	X		X			
	Verifica productos perecibles	X		X			
	Verifica productos no perecibles	X		X			
	Tiene un sistema de almacenamiento del producto	X		X			
	Utiliza formatos kardex para los productos		x			X	
	Procura realizar el mise en place de vajilla	X		X			
	Procura realizar el mise en place de mobiliario	X		X			
	Procura realizar el mise en place de cubertería	X		X			
	Procura realizar el mise en place de cristalería	X		X			
	Procura realizar el mise en place de cubertería	X		X			
SEGURIDAD INFORMATIVA	Conoce los servicios que tiene el hotel	X		X			
	La carta del restaurante está escrita en inglés y español		x			X	
	Conoce los ingredientes de los platos señalados en la carta		X			X	
	Conoce los precios establecidos en el hotel	x		X			

TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD MÉDICA	Tiene conocimiento de primeros auxilios				X		
	Tiene conocimiento del lugar en que se encuentra el botiquín	X		X			
	Tiene conocimiento de las funciones del personal de restaurante	X		X			
SEGURIDAD EN INCENDIOS	Cuentan con equipos de alta y baja tensión		x	X			
	Opera con elementos combustibles	X				X	
	Existen equipos defectuosos		x	X			
	Tienen señaladas áreas para fumadores	X		X			
	Existe acumulación de basura en los depósitos de basura del restaurante		x	X			
	Tienen sistema de alarma en caso de incendio		X			X	
	Disponen de extintores	X		X			
	Cuentan con un plan de emergencia en caso de incendio		x			X	

a. **Seguridad Gastronómica:** Como es de conocimiento la seguridad gastronómica comprende el servicio que se brinda al huésped, por lo tanto la seguridad en el servicio es muy importante. Mediante la ficha de observación se ha recopilado que en el restaurante debe tener control de los productos que ingresan, y se debe registrarlos en una hoja *kardex* para que se pueda verificar lo que se tiene.

El personal de servicio no transporta los platos con guantes, y la persona encargada del restaurante mantiene las manos limpias y uñas cortas evitando así la contaminación cruzada. Los utensilios no son los más adecuados para realizar las preparaciones por ejemplo las tablas de picar no son diferenciadas con colores.

- b. Seguridad Médica:** La persona que trabaja en el restaurante del hotel tiene conocimientos de primeros auxilios, sabe en qué lugar encontrar el botiquín en caso de ser necesario y es un colaborador capacitado que conoce de las funciones que debe realizar en el hotel
- c. Seguridad en Incendios:** En el restaurante no se trabaja con equipos de alta o baja tensión, trabaja con alcohol industrial para limpiar la vajilla, la cubertería y la cristalería. Por ello se trabaja con cuidado para evitar daños a los huéspedes o al mismo personal. Cuentan con el área de fumadores la cual se sitúa en la parte frontal del hotel.

El área de restaurante cuenta con extintores en caso de incendio.

VALORACIÓN DEL RIESGO

En esta observación se detalla que el riesgo alto en el restaurante es la manipulación de elementos como platos, vasos cucharas e incluso la limpieza de estos se lo realiza con alcohol que es un elemento combustible, no cuenta con un dispositivo de alarma contra incendio o un plan en caso de eventualidad.

El grado medio se refleja en el almacenamiento de productos, conoce los ingredientes y tarifas de los platos que ofrece el restaurante, el colaborador evita manipular alimentos sin lavarse las manos. El uniforme que utiliza es correcto no utiliza malla en el cabello, tiene conocimiento de primeros auxilios en caso de emergencia médica.

Finalmente, el grado bajo en riesgo dentro del restaurante tiene: la requisición del producto, la verificación y almacenamiento de los productos. Procura hacer el mise en place a tiempo con el fin de no incomodar a los clientes al momento del servicio. Entrega la información correcta ya que conoce de los productos

ofertados. Mantiene el uniforme aseado y tiene conocimientos de las funciones del mesero.

4.3 Diagnóstico de los procedimientos

4.3.1 Levantamiento de Procedimientos

Mediante la ficha de observación de procedimientos se recopila lo siguiente en cada área del Hotel Boutique La Circasiana, es decir en el área de alimentos y bebidas, recepción y habitaciones (Anexo 7). Y tomando en cuenta que el área de mantenimiento y seguridad no está aún establecida pero cada uno de los colaboradores es responsable de su área.

4.3.1.1 Levantamiento de procedimientos en el área de recepción.

RESPONSABLE : El /la recepcionista

➤ Reserva

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			03/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Reserva					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	El /la recepcionista	Recepción	Pide datos	Solo utiliza un cuaderno	10-15 min
2			Fecha		
3			Cuántas personas		
4			Informacion de costos		
5			Revisa disponibilidad en las habitaciones		
6			Confirma reservas		
7			Ingresar al planning		
Observaciones:		Solo utilizan un cuaderno no tienen formato			

Mediante esta ficha se recopila la siguiente información el recepcionista no utiliza un esquema ordenado para solicitar datos del cliente para realizar la respectiva reserva. En este procedimiento se tarda en un estimado de 10 a 15 minutos, lo apunta en un cuaderno.

➤ Check – in

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			03/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Check in					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	El /la recepcionista	Recepción	Saludo	HOJA DE REGISTRO	10 MIN
2			Solicitud de documento de identidad: cédula o pasaporte		
3			Saca una fotocopia de la cédula de identidad		
4			Adjuntar a la hoja de reserva		
5			Asigna la llave para la habitación		
6			Indica y muestra la habitación		
Observaciones:		La forma de pago es tarjeta de crédito y efectivo			

En el check in se observa que falta preguntar la forma de pago del cliente, solicita el documento de identidad para sacarle una copia, existe una hoja de registro pero al momento del ingreso del huésped no la llenan completamente. A continuación se puede observar la hoja de registro del Hotel Boutique La Circasiana

➤ Reserva de eventos

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			03/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Reserva de eventos					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	El /la recepcionista	Recepción	Contesta el teléfono	Solo lo registran en un cuaderno	7 min
2			Pide la fecha del evento		
3			Pregunta que tipo de evento		
4			Pide el nombre		
5			Pide correo electrónico		
6			Pregunta todos los requerimientos		
7			Indica que se enviará la proforma		
Observaciones:					

Para la reserva de eventos la recepcionista apunta en un cuaderno los requerimientos del cliente, en este caso los datos que toma son los siguientes: fecha del evento, pregunta el tipo de evento, pide el nombre del cliente y correo electrónico. El tiempo del procedimiento es de 7 minutos.

➤ Registro de vehículos

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			03/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Registro de vehículos					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	El/la recepcionista	Recepción	Pide los datos del cliente	No cuenta	5 min
2			Solicita la Cédula de identidad o pasaporte		
3			Solicita datos personales		
4			Solicita datos del vehículo		
Observaciones:					

El Hotel Boutique La Circasiana cuenta con un amplio parqueadero, que no solo es para los huéspedes sino que también se arrienda a particulares, el registro que se realiza para los vehículos con la computadora no cuenta con muchas especificaciones

➤ Check – out

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			03/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Check out					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	El /la recepción	Recepción	Verifica el cobro de la estadía	NO TIENE	20 MIN
2			En caso de que el pago sea en efectivo. Verifica los billetes		
3			En caso de que el pago sea con tarjeta. Rastrilla la tarjeta		
4			se pregunta a que hora va a salir de la habitación		
Observaciones:		Se lo realiza antes de las 12h00. En caso de que el cliente solicite se puede guardar el equipaje en gerencia			

Este procedimiento es importante, el realizarlo de una manera adecuada para evitar robos, tanto en la habitación como en el minibar; además debe estar atenta en el stoke del producto que se ofrece en el minibar que posee el hotel. En este procedimieno se lo lleva a cabo en 20 minutos.

4.3.2 Levantamiento de procedimientos en el área de cocina

Es necesario conocer que la cocina es uno de los lugares más importantes del hotel debido a que al manipular varios géneros, se puede llevar a que exista algún tipo contaminación que lleve a que el huésped presente signos y síntomas de algún agente contaminante.

Por ello, estas fichas están redactadas de tal manera que sean comprensibles y cualquier persona pueda llenarla.

RESPONSABLE : sub chef

- Requisición de productos

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO: 03/08/2015					
PROCEDIMIENTO: Requisición de productos					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	El/la sub chef	Cocina	Verifica la inexistencia de producto	Requisicion de productos	Aproximadamente un día laborable
2			Apunta la materia prima que hace falta		
3			Hace pedido el día viernes		
4			Lunes en la mañana entregan producto		
5			Revisa producto		
Observaciones:					

En esta ficha se puede observar que a este procedimiento le falta lo relacionado a la recepción del producto, de manera breve se detalla paso a paso y tomando en cuenta que este procedimiento tarda aproximadamente un día laborable.

- Almacenamiento de productos

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			03/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Almacenamiento de productos					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO 1 HORA
1	Subchef		Revisa cada uno de los productos	KARDEX	
2			Clasifica según el género como: cárnicos, verduras, alimentos peresibles y no peresibles		
3			Etiqueta y porciona los cárnicos		
4			Los coloca en el congelador		
Observaciones:					

El sub chef revisa cada producto y lo clasifica según el género alimenticio, porciona y etiqueta la materia prima, y lo coloca en el refirgerador o congelador, según corresponda. Este procedimiento tarda aprximadamente una hora.

➤ Preparación y distribución de alimentos - desayunos.

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			03/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Preparación y distribución de alimentos - desayunos.					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Subchef	Cocina	Cuando llega al comanda se verifica lo que el cliente ha solicitado	Comanda	10 MIN
2			Se prepara el desayuno americano en ese instante: fruta, huevos , leche		
3			Se sirve el café		
4			Se prepara los huevo según el gusto del cliente		
5			Se sirven los huevos		
6			Se corta la fruta y se sirve		
Observaciones:					

El sub chef tiene como máximo tiempo para entregar un plato de 15 minutos, el verificará la comanda para dar inicio al servicio a la preparación. Se tarda aproximadamente 10 minutos de servir el desayuno.

- Preparación y distribución de alimentos – almuerzos.

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			04/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Preparación y distribución de alimentos – almuerzos.					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Subchef Ayudante	Cocina	Verifica el menú del día	Menú del día	De 3 a 4 horas aprox
2			Realiza el mise en place		
3			Prepara los alimentos según el menú <ul style="list-style-type: none"> • Sopa • Plato fuerte • Jugo 		
4			Una vez listo se coloca cada uno de los alimentos de una manera ordenada para una mejor distribución de los alimentos.		
Observaciones:					

El subchef con su ayudante preparan el almuerzo, realizando todo el procedimiento se demoran de 3 a 4 horas, dependiendo del menú del día. Para ello revisa el menú para proceder con la preparación.

- Retirar platos y ollas, conservación de sobrantes.

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			04/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Retirar platos y ollas, conservación de sobrantes.					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Ayudante	Cocina	Espera a que llegue todos los platos y se acabe el tiempo del servicio para empezar a lavar y así no contaminar la comida	N/A	10 min
2			Lava los platos		
3			Se guarda la comida para la merienda del personal de la noche		
4			Lava las ollas		
Observaciones:		Utiliza lavavajilla para ollas y vajilla, y para vasos jabón líquido.			

La ayudante de cocina espera a que toda la vajilla haya llegado hasta la cocina para proceder lavando, en caso de que haya sobrante se la guarda para el personal nocturno, es importante recalcar que la vajilla la lavan con lavavajilla y los vasos con jabón líquido.

- En caso de incendio.

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			04/08/2015		
PROCEDIMIENTO: En caso de incendio.					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Subchef	Cocina	Divide a la gente para que puedan salir	N/A	N/A
2			Desconecta el cilindro de gas		
3			Utiliza los extinguidores		
Observaciones:					

El sub chef divide a la gente para que pueda salir, desconecta el cilindro de gas y finalmente utiliza los extinguidores para este procedimiento no se trabaja con ningún formato ni tiempo debido a que se lo deberá realizar con la mayor brevedad posible para evitar que el fuego se propague.

4.3.3 Levantamiento de procedimientos en el área de habitaciones

RESPONSABLE: Camarera

- Limpieza de habitaciones ocupadas

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			05/08/2105		
PROCEDIMIENTO: Limpieza de habitaciones ocupadas					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Camarera	Habitaciones	Golpea tres veces la puerta	no tiene	15-20 minutos
2			Ingresa a la habitación		
3			Tiende la cama		
4			Limpia polvos		
5			Limpia el baño		
6			Verifica que todo esté listo y procede a cerrar la puerta		
7			Verifica que la puerta haya sido cerrada correctamente		
Observaciones:		La camarera no cuenta con un carrito de aseo para habitaciones			

La camarera se encarga de la limpieza de las habitaciones, no cuenta con un formato donde indique las habitaciones que debe realizar, se tarda de 15 a 20 minutos dependiendo el área de las habitaciones, no cuenta con un carrito auxiliar para los insumos de limpieza.

➤ Limpieza de habitaciones vacías

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:		05/08/2015			
PROCEDIMIENTO: Limpieza de habitaciones vacías					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Camarera	Habitaciones	Golpea tres veces la puerta	No tiene	25 minutos
2			Ingresa a la habitación		
3			Verifica que todo se encuentre en orden		
4			Limpia polvos		
5			En caso que haya alguna avería la camarera informa verbalmente a recepción para su pronta ayuda.		
Observaciones:		La camarera no cuenta con un carrito de aseo para habitaciones			

La camarera realiza una limpieza mas ardua en la habitación es decir una limpieza a fondo, algo similar a la ocupada, y tarda 25 minutos en realizarla. En caso de existir alguna avería en las habitaciones comunica a la recepción de manera verbal.

➤ Limpieza de áreas públicas

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:		05/08/2015			
PROCEDIMIENTO: Limpieza de áreas públicas					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Camarera	Habitaciones	Verifica el estado de las áreas públicas como pasillos, lobbies y baños	No tiene	2 horas
2			Toma los elementos de aseo		
3			Limpia los baños		
4			Verifica que todo quede en orden		
5			Continúa con los pasillos, sacando brillo al piso		
6			Guarda la abrillantadora		
7			Y procede a limpiar los lobbies		
8			Guarda los instrumentos de limpieza		
Observaciones:		La camarera no cuenta con un carrito de aseo para habitaciones			

La camarera realiza la limpieza de las áreas públicas como pasillos, lobbies y baños públicos, generalmente lleva consigo los implementos de limpieza para realizar la limpieza de las áreas, no lleva ningún registro de limpieza y se tarda al rededor de 2 horas.

➤ Lavandería

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			05/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Lavandería					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Camarera	Lavandería	Llena la hoja de lavandería	Cargo de lavandería	8 horas 10 min
2	Camarera	Recepción	Cuenta las prendas		
3			Baja la ropa para lavar		
4			Plancha la ropa		
5			Una ves planchada se regresa a la habitación		
6			Indica a recepción el valor de lavandería para el cargo a la cuenta del huésped		
7			Procede con el cargo a la factura del huésped		
8			Indica al huésped que firme		
Observaciones:					

En este procedimiento interviene la camarera que es quien lleva a lavar lo solicitado por el huésped así también como el informe a recepción para el correspondiente cargo a la cuenta del huésped. Este procedimiento puede tardar.

➤ Cambio de habitación

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			05/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Cambio de habitación					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Camarera	Habitaciones	Cuando el cliente le de indicaciones procede a comunicar a recepción	No tiene	30 min
2		Recepcion	En caso de existir disponibilidad asignará una nueva habitación		
3		Habitaciones	Ayuda a cambiar al huésped a la nueva habitación		
4			Verifica que todo esté en orden		

En este procedimiento se puede observar que la camarera actúa bajo las órdenes de la persona encargada en recepción, ya que hasta el momento en que recepción haya asignado la habitación la camarera no podrá ayudar al traslado de una habitación a otra. Para esto el tiempo estimado de finalizar el procedimiento es de 30 minutos

- Comunicación de averías

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			05/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Comunicación de averías en habitaciones					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Camarera	Habitaciones	Verifica que existe un daño en alguna de las habitaciones	No existe ningún formato	10 minutos
2			De manera verbal indica a recepción el daño que existe en la habitación		
Observaciones:					

Para dar aviso de las averías que se puede tener en las habitaciones la camarera únicamente lo detallará de forma verbal, para que la persona encargada dé solución lo mas pronto posible.

- Reporte de novedades

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			05/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Reporte de novedades					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Camarera	Habitaciones	Cuando existe novedades en las habitaciones comunica a recepción las novedades	No tiene	15 min
2			Esto lo realiza de manera verbal		
3	Recepcionista	Recepción	Lo apunta en el cuaderno		
4			Indica al personal disponible para que pueda dar solución al requerimiento		
5	Persona delegada		Lo repara		
Observaciones:					

Para reportar las novedades que se puede tener en las habitaciones la camarera únicamente lo detallará de forma verbal a recepción este lo apunta en un cuaderno e indica al personal disponible para que dé solución lo mas pronto posible.

- Revisión de habitaciones salientes

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			05/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Revisión de habitaciones salientes					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Camarera	Habitaciones	En recepcion le informa qua hay una habitación que esta saliendo	No tiene	5 -10 min
2			La camarera revisa que todo lo perteneciente al hotel se encuentre en la habitación		
3			Informa novedades en caso de que existieran		
Observaciones:					

Cuando la recepcionista informa que una habitación va a salir, inmediatamente la camarera acude hasta la habitacion para verificar que no exista daño que genere pérdidas al hotel, en caso de que exista alguna novedad se comunica al recepcionista para que realice los cargos a la cuenta, si fuere el caso. En caso de que no exista ninguna particularidad continúa su procedimiento para el check out, esto puede tardar de 5 a 10 minutos.

- En caso de objetos olvidados en habitaciones

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			05/08/2015		
PROCEDIMIENTO: En caso de objetos olvidados en habitaciones					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Camarera	Habitaciones	Verifica la habitación	Le coloca un papel	5 minutos
2			Toma el objeto olvidado		
3			Le pone fecha y nombre del huésped		
4			Lo guarda bajo llave		
Observaciones:					

En caso de que en la habitación existan objetos olvidados la camarera toma el objeto y le coloca un papel especificando la fecha y el nombre del huésped, finalmente lo guarda bajo llave, este procedimiento puede tardar 5 minutos

- En caso de incendios

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			06/08/2015		
PROCEDIMIENTO: En caso de incendios					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Camarera	Habitaciones	Conservar la calma	N/A	10 minutos
2			Indicar a los huéspedes que salgan de las habitaciones		
3			Indicar a los huéspedes las salidas de emergencia		
4			Cuando ya hayan salido todos los huéspedes al patio, la camarera permanecerá con ellos		
Observaciones:					

En caso de incendio en una habitación la camarera indica a los huéspedes las salidas de emergencia y cuando todos hayan salido se quedarán en los patios para estar protegidos, este procedimiento puede tardar 10 minutos.

4.3.4 Levantamiento de procedimientos en el área de restaurante

- Requisición de productos

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			06/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Requisición de productos					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Mesero	Restaurante	Verifica la inexistencia de producto	No tiene	Aproximadamente un día laborable
2			Hace pedido de manera verbal		
3			Hace pedido el día viernes		
4			Revisa producto		
Observaciones:		Lo expresa de manera verbal			

El mesero al no tener insumos para el restaurante indica de manera verbal a la gerente , para la compra. Al momento de recibir los productos solicitado, revisa el producto, este procedimiento puede tardar al menos un día laborable.

➤ Almacenamiento de productos

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			06/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Almacenamiento de productos					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Mesero	Restaurante	Revisa cada uno de los productos	No tiene	1 HORA
2			Clasifica los productos		
3			Guarda en el lugar		
Observaciones:					

En cuanto los productos hayan llegado, el mesero se encargará de revisar, clasificar y guardar las compras, este procedimiento puede tardar hasta 1 hora.

➤ Mice en place para el servicio

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			06/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Mice en place para el servicio					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Mesero	Restaurante	Revisa el menú para poner a punto todo lo relacionado a:	N/A	2 horas
2			Vajilla		
3			Cristalería		
4			Cubertería		
5			Mobiliario		
6			Mantelería		
7			Insumos para el servicio como: servilletas, ajiceros, sorbetes, etc.		
8			Ordena lo anteriormente detallado		
Observaciones:					

El mesero revisa todo lo relacionado con el menú para poner a punto todo lo relacionado a vajilla, cristalería, cubertería etc. Ordenandolos para facilitar el servicio, este procedimiento puede tardar hasta dos horas

➤ Servicio a las mesas

LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS HOTEL BOUTIQUE LA CIRCASIANA					
FECHA DEL LEVANTAMIENTO:			06/08/2015		
PROCEDIMIENTO: Servicio a las mesas					
PASO No.	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
1	Mesero	Restaurante	Al ingresar el cliente indica el menú del día	Comanda	35-40 min
2			Toma la orden mediante la comanda		
3			Indica a cocina lo que requiere el cliente		
4			Espera a que en cocina le entreguen el pedido		
5			Sirve al huésped		
6			Al finalizar el cliente con sus alimentos el mesero procede a entregarle la cuenta		
7			Retira el pago		
8			Despide al cliente		
Observaciones:					

Al ingresar el cliente el mesero indica el menú del día, toma la orden en la comanda, la lleva a la cocina y espera a que le sirvan, cuando en sub chef entrega los alimentos el mesero servirá al cliente y al finalizar entregará la factura para el pago, y en cuanto tenga el pago se retira y se despide del cliente, se estima un tiempo de 35-40 minutos para realizar este procedimiento.

4.4 Manual de Procedimientos

El resultado final de esta investigación es el Manual de Procedimientos para la Seguridad Hotelera de los clientes y sus pertenencias en el Hotel Boutique La Circasiana, el cual se encuentra como anexo a este texto.

4.4.1 Manual de Procedimientos para la Seguridad Hotelera de los clientes y sus pertenencias en el Hotel Boutique La Circasiana, Quito.

Introducción

El resultado de esta investigación es un Manual de Procedimientos, el cual se encuentra adjunto al trabajo de titulación, el mismo que está dirigido al Hotel La Circasiana para que mediante la aplicación y el cumplimiento de los procedimientos detallados puedan brindar seguridad a los clientes. El contenido fué desarrollado según las variables de la seguridad hotelera que son: Seguridad seguridad de bienes, seguridad de personas, seguridad económica, seguridad gastronómica, seguridad médica, seguridad informativa, seguridad de transporte, seguridad contra incendios.

El Hotel Boutique La Circasiana es un establecimiento hotelero que habiendo cumplido con lo establecido por la autoridad competente es categorizado como 4 estrellas según la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de destino Turístico, (2014).

Por su particular diseño sus instalaciones han sido catalogadas como ornato de la ciudad de Quito desde 1945. Este es un hotel de un estilo colonial con tendencias del siglo XIX, obra realizada por un destacado arquitecto italiano, pertenece a un conjunto de mansiones de varias familias de posición económica alta, su nombre viene del nombre que se da a las mujeres de Circasia en Rusia.

Además se encuentra en un punto clave para visitar los diferentes lugares de la ciudad de Quito, como por ejemplo el Centro Histórico, un hotel sin duda interesante desde su entrada ya que en ella se encuentra la representación de Cantuña, su particular diseño colonial y sobre todo las habitaciones adecuadas en cuevas, en las cuales hace dos siglos se castigaban a indígenas y siervos.

Actualmente el Hotel Boutique La Circasiana brinda servicio de alojamiento y alimentos y bebidas, para viajeros nacionales y extranjeros. Cuentan con instalaciones adecuadas para brindar confort a cada uno de los huéspedes.

Diseño del manual de procedimientos

- Portada del Manual de Procedimientos
- Índice general
- Introducción
- Áreas de Aplicación
- Responsables
- Descripción de procedimientos

Objetivos

- Utilizar el manual como herramienta base para el desarrollo de las actividades diarias en el Hotel Boutique La Circasiana
- Tener un documento escrito en el cual especifique los pasos a seguir para el correcto desarrollo de una actividad
- Aplicar la mayoría de procedimientos en el trabajo diario para evitar confusiones, riesgos y accidentes en el hotel

Áreas de aplicación

Las áreas a las que se va a aplicar este manual son:

- f. Área de Recepción y conserjería.
- g. Área de Pisos.
- h. Área de Alimentos y Bebidas.

Responsables

El primer responsable del manual es del Gerente de Operaciones quien se encargará de capacitar a su personal a cargo es decir de las áreas anteriormente mencionadas.

En el área de Recepción y pisos se encargará jefe de Recepción

En el área de Cocina se encargará el Chef

En el área de Pisos se encargará la Gobernanta.

CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Los establecimientos hoteleros tienen una gran responsabilidad al momento de ofertar su servicio, desde el momento que el cliente se comunica con el recepcionista hasta que el huésped deja las instalaciones del hotel. Mediante esta investigación se ha podido constatar que en cada uno de los procedimientos, técnicas e instrumentos que se utilizan en el hotel son de gran importancia para la seguridad de los clientes. Ya que el desconocimiento de cualquiera de los lineamientos detallados en anteriores capítulos pueden ser causantes de graves accidentes que dañen la integridad física del cliente.

De una manera adecuada se rescatarán tres aspectos importantes que son: la descripción de las instalaciones del Hotel Boutique La Circasiana, la existencia o no de factores de riesgo y la valoración según corresponda en el establecimiento, seguido de los procedimientos que los colaboradores realizan actualmente, a continuación se detalla lo siguiente:

- El Hotel La Circasiana es una casa antigua preparada para brindar servicios de alojamiento, las habitaciones cuentan con cerraduras con llave magnética, lo que impide el libre ingreso a personas extrañas a las habitaciones, los mini bares no cuentan con productos establecidos que permitan la verificación del faltante por parte de la camarera.
- Uno de los mayores riesgos o alto grado de riesgo que tiene el Hotel Boutique La Circasiana es el material de su construcción ya que al ser de madera tiene una alta probabilidad de un incendio y al no tener una alarma ni detectores de humo puede ocasionar que un incendio se prolongue rápidamente, la ventaja que existe en este riesgo es que cuentan con extintores distribuidos en las instalaciones del hotel.
- Es importante el contar con médico o al menos un contacto para que pueda asistir en caso de alguna emergencia a los huéspedes, lamentablemente esta información no está disponible para el personal o es información que el colaborador desconoce, lo importante es que ellos están conscientes de la necesidad de esto en caso de alguna emergencia médica y mencionan que en caso de alguna eventualidad llamarían al 911.

- El grado medio de riesgo se lo encuentra en la manipulación de elementos contaminantes sin las debidas precauciones en la limpieza de las diferentes áreas. La falta de formatos que respalden los diferentes requerimientos entre departamentos e incluso entre cliente y colaborador.
- Y, con respecto al grado bajo de riesgos se verifica que los colaboradores conocen cada uno de los servicios el Hotel Boutique la Circasiana ofrece, logrando así que la seguridad informativa tenga un nivel bajo de peligro, en la seguridad de bienes debido a la prudencia y vigilancia de los empleados que tienen contacto directo con el cliente y sus pertenencias.
- Además otro lineamiento con el que se realizó este trabajo de titulación es la realización de los procedimientos para la seguridad de los clientes, que realizan los colaboradores en su jornada laboral, en la aplicación de estos se comprueba que no tienen un orden definido que estandarice el trabajo, incluso es escasa la papelería en el Hotel Boutique La Circasiana es decir, el material de respaldo como: hojas de reserva, toma de mensajes, hojas de lavandería, requisición etc.
- En conclusión el Hotel Boutique La Circasiana es un establecimiento que puede llegar a ser uno de los mejores hoteles en la ciudad de Quito, debido a sus instalaciones y los servicios que presta. Los riesgos que existen son de una u otra forma controlables mediante medidas preventivas y sobre todo la colaboración del personal en realizar debidamente los procedimientos que les corresponde. Sin duda, necesitan estandarizar sus actividades para que no haya ningún inconveniente con el cliente es decir, brindándole seguridad.

Finalmente, el manual de procedimientos para la seguridad de los clientes en el Hotel Boutique La Circasiana, es oportuno para cada uno de los colaboradores ya que ayudará a realizar las actividades diarias mediante un esquema apoyado en fuentes bibliográficas.

4.2 Recomendaciones

Todos los establecimientos tienen la oportunidad de cada vez ser mejor, el caso del Hotel Boutique la Circasiana no es la excepción por ello se

recomienda revisar cada uno de los procedimientos y aplicar en la realización diaria del trabajo en el hotel, esto conllevará a estandarizar toda gestión hotelera con relación a la seguridad para evitar futuros accidentes, sobre todo en las áreas analizadas como son: recepción, habitaciones, cocina y restaurante.

- En las habitaciones se recomienda estandarizar los mini bares a fin de facilitar el control de entradas y salidas de los productos, de la misma manera con los amenities y el lugar que corresponde a los demás equipos y accesorios como despertador, control del televisor, teléfono, etc. E incluso se debe verificar las conexiones a los tomacorrientes, evitando cables sin protección.
- En recepción se recomienda ampliar la información relacionada con médicos y números de emergencia, utilizar formatos para requerimientos de huéspedes, tener una mayor comunicación con los demás recepcionistas, sobre tarifas y formas de pago. Estar pendiente en el registro de los autos que ingresan.
- Se recomienda en la cocina poner atención en el lavabo con los utensilios a lavar, en la recopilación de desechos orgánicos e inorgánicos, respetar el área de cocina caliente y fría, por último en la verificación y almacenamiento de los diferentes productos. A pesar de contar con extintores es importante también colocar detectores de humo y alarma para que en caso de incendio se pueda controlar de una manera breve y oportuna.
- En el restaurante se invita a utilizar formatos de entrada y salidas de producto, conocer los ingredientes con los que se preparan los platillos ofertados en la carta y en el menú diario para evitar intoxicaciones a clientes por el consumo de alimentos que el organismo no tolere. La utilización de malla para el cabello. Capacitar al personal con primeros auxilios básicos en caso de emergencia. Y tener cuidado con los productos de limpieza que aplica a la vajilla, cristalería, cubertería, etc.
- En cuanto a los procedimientos para la seguridad de los clientes, es recomendable reunir al personal de cada área para socializar las políticas y acordar la documentación, los formatos, la información que se debe solicitar y entregar en cada procedimiento, con ello se logrará tener

todo en orden y con los respaldos correspondientes. Además organizar y delegar funciones a cada uno de sus colaboradores para que cada uno de ellos se pueda comprometer con la seguridad para los clientes.

- La recomendación para los diferentes factores de riesgos que El Hotel Boutique La Circasiana presenta es una oportuna socialización del presente manual a los colaboradores para evitar que surjan eventualidades inesperadas por el desconocimiento de técnicas o políticas en el desarrollo de sus actividades.
- Finalmente, El Hotel Boutique La Circasiana no necesita el departamento de seguridad debido a sus características, tan solo el compromiso de cada uno de los colaboradores en realizar correctamente su trabajo, a fin de evitar inconvenientes personales y económicos al hotel.

GLOSARIO

Accidentes: Suceso eventual, inesperado y generalmente desagradable.
(<http://www.idiomamedico.com/>)

Cambios de habitación: La habitación del cliente pasa a ser habitación de salida (Vaquero, 2013).

Carro de limpieza: herramienta que utilizamos para trasladar diferentes elementos y dotaciones y realizar las tareas de limpieza y puesta a punto, evitando desplazamientos y pudiendo llevar gran cantidad de dotaciones en él. (Vaquero, 2013).

Day Use: Habitaciones que se usan durante el día y no comportan pernoctaciones (Vaquero, 2013).

Departamento de pisos: encargado de realizar tareas y acondicionamiento en las diferentes áreas del hotel, habitaciones, restaurantes, salones, hall, etc. (Vaquero, 2013).

Fortuito: acontecimiento que no puede imputarse al sujeto, aunque el desarrollo del acontecimiento en cuestión impida que se cumpla la obligación o la ley. Este hecho se considera que no ha podido ser

previsto y que de haberlo sido, podría haberse evitado (www.derecho.com/).

Habitaciones disponibles: habitaciones limpias y disponibles para su venta. A través de teléfono o sistema informático (Vaquero, 2013).

Manual: Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución. (<http://www.definicion.org/>)

Office de pisos: cuarto de trabajo y almacén. En él se guarda ropa, utensilios, amenities y productos de limpieza (Vaquero, 2013).

Riesgos: Posibilidad de que ocurra un peligro. (*es.thefreedictionary.com/*)

Seguridad: garantía que tienen las personas de estar libre de todo daño, amenaza, peligro o riesgo; es el sentimiento de sentirse protegidas, contra todo aquello que pueda perturbar o atentar contra su integridad física, moral, social y hasta económica. (conceptodefinicion.de/)

Seguridad Hotelera: Conjunto de medidas destinadas a proporcionar bienestar y seguridad a los huéspedes y a sus pertenencias, al minimizar posibles riesgos debido a las condiciones inseguras de la instalación, al eliminar en lo posible los actos inseguros ocasionados tanto por el personal del hotel como por los propios huéspedes y visitantes, y al afrontar situaciones del entorno negativas, ocasionadas por crímenes, desastres naturales, desórdenes civiles, guerras y otros, que pertenecen a la calidad de riesgos incontrolables (Ramírez, 2007).

BIBLIOGRAFÍA

Textos impresos

Álvarez, M. (2006). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México. Panorama Editorial. 145pp.

ASAMBLEA GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO. (2001). *Código de Ética*. CODHEM. Polonia. Art 6.

Báez, S. (2009). *Hotelería*. México, D.F. Grupo Editorial Patria, S.A. 56pp.

Blasco, A. (2006). *Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración*. Madrid. Editorial Síntesis. 98 pp.

Cabero, C. (2012). *Organización de Reuniones y eventos*. España. Editorial Paraninfo. 22pp.

COMISIÓN DE LEGISLACIÓN Y CODIFICACIÓN DEL H. CONGRESO NACIONAL. (2013). *Código de Trabajo*. Congreso Nacional. Quito.

COMISIÓN JURÍDICA DE DEPURACIÓN NORMATIVA. (2011). *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Constitución Política de la Republica. Quito.

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTION DE DESTINO TURISTICO. (2014). *Certificado de Registro Turístico*. EPPM. Para el Hotel La Circasiana, Quito.

FEDERACIÓN EMPRESARIA HOTELERA GASTRONÓMICA DE LA REPÚBLICA DE LA ARGENTINA. (2003). *Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía*. Larrea ABJ. Buenos Aires. 5pp.

Hernández, C. (2011). *Seguridad en la Hotelería*. Trillas. México. 22pp.

INEN: Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2010). *Hoteles y Apartamentos Turísticos. Requisitos para la prestación del servicio*. INEN. Quito.

INEN: Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2010). *Infografía. Ecuador Turístico*. INEN. Quito.

López, A. (2004). *La gobernanta*. Madrid. Editorial Thompson. 376 pp.

MINTUR: Ministerio De Turismo del Ecuador. (2015). *Reglamento de Alojamiento*. Quito. Editorial Nacional. 35 pp.

Montaño, J. (2011). *Administración de Riesgos en Hotelería*. México. Editorial Trillas Turismo. 27pp.

Palomo, M. (2014). *Atención al cliente*. Madrid. Paraninfo S.A. 85pp.

Ramírez, C. (2007). *Hoteles: Gerencia, seguridad y mantenimiento*. México. Editorial Trillas. 446 pp.

Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. México. Editorial Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. 30pp.

Saavedra, M. (2001). *Elaboración De Tesis Profesionales*. México. Editorial Pax México. 39pp.

SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES DE MÉXICO. (2004). *Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos*. México. Editorial SRE. 25pp.

SUBSECRETARÍA DEL DESARROLLO TURÍSTICO. (2014). *Programa para la excelencia Turística*. Quito. MINTUR. 30pp.

Vaquero, A. (2013). *Manual de operaciones básicas de pisos en alojamientos y zonas comunes en alojamientos*. Madrid. Editorial CEP S.L. 136 pp.

Villalba, C. (2010). *Metodología De La Investigación Científica*. Quito. Sur Editores. 218 pp.

Sitios web

ACADEMIA NACIONAL DE MEDICINA DE COLOMBIA. (2012). Colombia. En <http://www.idiomamedico.com/>. Fecha de consulta: febrero 20 del 2015.

Bolaños, A. (2014). *Manual de Procedimientos*. México DF. En: <https://docs.google.com/document/d/10DbxfWyjxfY60IHt6fQpsTHyPSze2BLIziRI9TSy7xA/mobilebasic?pli=1>consultado. Fecha de consulta: junio 25 del 2015.

Concepto definición de. (2010). En: <http://conceptodefinicion.de/seguridad/>. Fecha de consulta: febrero 20 del 2015.

Definición. Org. (2007). <http://www.definicion.org/manual>. Fecha de consulta: febrero 20 del 2015.

Definición. De. (2009). <http://definicion.de/referencia/>. Fecha de consulta: junio 24 del 2015.

Definición. De. (2009). En: <http://definicion.de/metodo/#ixzz3eC9nB3Km>. Fecha de consulta: junio 24 del 2015.

Derecho.Com. (2010). http://www.derecho.com/c/Caso_fortuito. Fecha de consulta: febrero 20 del 2015.

Gallegos, Diego. (2013). <http://www.elciudadano.gob.ec/>. Fecha de consulta: junio 6 del 2015.

GoogleMaps .(2015). <https://www.google.com.ec/>. Fecha de consulta: junio 6 del 2015.

Grünewald, L. (2008). *Seguridad Hotelera*. Argentina. En: <http://www.pares.8m.com/>. Fecha de consulta: abril 2 del 2015.

Grupo MKS. (2014). *Momentos de Verdad Hoteles 5 Estrellas Check in - Universidad de Piura*. En: *Momentos de Verdad Hoteles 5 Estrellas Check in - Universidad de Piura*. Piura. En: <https://www.youtube.com/watch?v=sdssFxFxAXU>. Fecha de consulta: junio 27 del 2015.

Herrera, M. (2011). *Como aprender a ser investigador*. México. En: <http://comoaprenderaserinvestigador.blogspot.com/>. Fecha de consulta: diciembre 12 del 2014.

ISO 9001. (2008). *Proceso, Procedimiento y Procedimiento Documentado*. Ginebra. En: <http://iso9001calidad.com/>). Fecha de consulta: junio 24 del 2015.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO PARA EL PROGRAMA DE ASISTENCIA A PEQUEÑOS HOTELES DE CENTROAMÉRICA. (2009). *Seguridad Hotelera*. Costa Rica.

<http://www.turismoparatodos.org.ar/>. Fecha de consulta: abril 20 del 2015.

Melizalde, M. 2012. *A dormir en cuevas de castigo*. En: <http://www.extra.ec/ediciones/2012/12/01/cronica/a-dormir-en--las-cuevas-de-castigo/>, Fecha de consulta: septiembre 25 del 2015.

MINISTERIO COORDINADOR DE SEGURIDAD. 2011. *Plan de Seguridad Integral*. En: <http://www.seguridad.gob.ec/>. Fecha de consulta: abril 22 del 2015.

MINISTERIO DE TURISMO. (2014). En: <http://www.turismo.gob.ec/>. Fecha de consulta: mayo 25 del 2015.

Peña, E. (2010). *Cero Accidentes. ¿Cómo elaborar una Matriz de Riesgos para el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo?*. En: <http://www.lacamara.org/website/images/Seminarios/Material/Diciembre/m-cmo-elaborar-matriz-riesgo-07-12-10.pdf>. /. Fecha de consulta: junio 22 del 2015.

Prensa argentina para el mundo. (2008). En: <http://www.argenpress.info/>. Fecha de consulta: marzo 15 del 2015.

Quito Turismo. (2014). *Policía Turística*. En: <http://www.quito-turismo.gob.ec/>. Fecha de consulta: abril 16 del 2015.

Ramírez, C. *Seguridad Hotelera. (2007). Un factor clave. Hospitalidad y Negocios*. Paraguay. En: <http://www.hospitalidadynegocios.com/>. Fecha de consulta: diciembre 15 del 2014.

Ruiz, R. (2007). *Historia Y Evolución Del Pensamiento Científico*. En: <http://www.eumed.net/>. Fecha de consulta: abril 15 del 2015.

TenStep. (2012). *Definición de Alcance*. En: <http://www.tenstepgt.com/>. Fecha de consulta: junio 24 del 2015

The free dictionary. (s/f). <http://es.thefreedictionary.com/riesgo>. Fecha de consulta: marzo 26 del 2015.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. (s/f). *Instructivo para la Elaboracion de los Manuales de Procedimientos y Funciones*. En: www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/.../instructivo.doc.
Fecha de Consulta: junio 23 del 2015.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MÉXICO. (2010). *Manual de Procedimientos*. En: (<http://www.ingenieria.unam.mx/>). México, DF. Fecha de consulta: junio 22 del 2015.

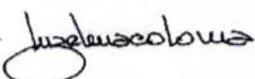
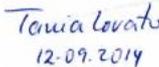
Xavier. (2009). *Momentos de Verdad y el Ciclo de Estadía Huésped*. En: <http://gestionfrontdesk.blogspot.com/2009/01/momentos-de-verdad-y-el-ciclo-de.html>. Fecha de consulta: junio 26 del 2015.

Comunicaciones personales

Tinoco, Manolo (junio 15 del 2015). Ing. Hoteria. Gerente de Operaciones Hotel La Circasiana. Quito.

ANEXOS

Anexo 1 Certificado de Registro Turístico

		QUITO TURISMO
CERTIFICADO DE REGISTRO TURÍSTICO		
La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, en uso de las atribuciones previstas en la Ley de Turismo, el Reglamento de Aplicación a la Ley de Turismo y Ordenanzas Metropolitanas vigentes, y una vez que ha cumplido con todos los requisitos de Ley, concede el presente CERTIFICADO DE REGISTRO TURÍSTICO No.17.01.50.10828 al establecimiento:		
"LA CIRCASIANA"		
PROPIETARIO	:	DELGADO BORJA PATRICIA ELIZABETH
DIRECCIÓN	:	AV. 10 DE AGOSTO OE1-52 Y ALONSO DE MERCADILLO
ACTIVIDAD	:	ALOJAMIENTO
TIPO	:	HOTEL
CATEGORÍA	:	PRIMERA
CAPACIDAD	:	32 HAB / 59 PLAZAS
R.U.C.	:	1712917408001
# LOCAL	:	001
PATENTE	:	416421
ADM. ZONAL	:	MARISCAL (M1)
PARROQUIA	:	SANTA PRISCA
QUITO DM, 6 DE SEPTIEMBRE DE 2014		
		
Sra. Luz Elena Coloma GERENTE GENERAL		
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO		
El propietario o representante legal del establecimiento deberá cumplir estrictamente con las disposiciones legales vigentes, la infracción a cualquiera de estas normas, será sancionada de conformidad con la ley y ordenanzas metropolitanas vigentes. KGP//		
<ul style="list-style-type: none">• Este documento no le exime de la obligación de obtener la Licencia Única De Actividades Económicas.• Este registro no podrá ser retirado ni interrumpido por ninguna autoridad, sin conocimiento y autorización de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, organismo competente según las leyes vigentes• Este documento no exime a su titular, el cumplimiento para la implementación de las Reglas Técnicas contempladas en el anexo técnico de la Ordenanza Metropolitana No. 236, dentro de los plazos estipulados en la normativa vigente• Cualquier cambio de dirección, propietario o cierre del establecimiento de su representación, debe ser comunicado a la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.		
ADVERTENCIA: Cualquier alteración al texto del presente documento, como supresiones, añadidas, abreviaturas, borrones o testaturas, etc. lo invalidan.		
 12-09-2014		
Av. Amazonas N79-39 y Av. de la Prensa (Centro de Eventos Bicentenario) PBX: (+593 2) 299 3300 al 30 www.quito-turismo.gob.ec		

Fuente: Empresa Pública Metropolitana de Gestión de destino Turístico, 2014

Anexo 2 Requerimientos por categoría H

ANEXO 1. HOTEL – H						
Requerimientos por categoría – H						
REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS	
Nro	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA					
	INSTALACIONES GENERALES					
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo, frente al establecimiento.	X	X			
2	Estacionamiento propio o contratado dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.	20%	15%	10%	0%	
3	Generador de emergencia	Suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento	X	X		
		Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencias, pasillos, áreas comunes.			X	
		Sistema de iluminación de emergencia				X
4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes	Con sistema de válvula de presión	X			
		Las 24 horas del día.	X	X		
		Centralizada.	X	X	X	
5	Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.	X	X			
6	Debe contar con al menos cuatro de los siguientes servicios:	6	4	2	0	
	1) Piscina					
	2) Hidromasaje.					
	3) Baño turco.					
	4) Sauna					
	5) Gimnasio					
	6) Spa					
	7) Servicio de peluquería.					
	8) Local comercial afín a la actividad					
	9) Áreas deportivas					
	10) Exposición de colección de arte permanente o temporal.					
11) Salones para eventos						
7	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común; enfriamiento o calefacción	X	X	X	X	
8	Áreas de uso exclusivo para el personal	Cuartos de baño y aseo	X	X	X	X
		Duchas	X	X		
		Vestidores	X	X		
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X	
		Área de comedor	X	X	X	
	Área administrativa	X	X			

REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS	
ACCESOS						
9	Entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio	X	X	X*		
10	Ascensor (es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos incluyendo planta baja	X	X		
		Si el establecimiento posee tres o más pisos incluyendo planta baja			X	
11	Ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios Patrimoniales.	X	X			
ÁREAS DE CLIENTES						
Áreas de clientes – General						
12	Centro de negocios con servicio de internet	16 horas	X			
		12 horas		X		
13	Área de vestíbulo	Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas.	X	X	X	
		Y recepción (con mobiliario)				X
14	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a niños con discapacidad	X	X			
15	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Y cafetería	X			
		Que incluya servicio de cafetería		X		
		Y/o Cafetería			X	
		Con carta en español e inglés	X	X	X	
16	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped	X	X			
17	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento	X				
	Servicio de bar dentro del establecimiento		X	X		
Áreas de clientes –Habitaciones						
18	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento		6%	4%	2%	0%
19	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado	X	X	X	X	
20	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.	X	X	X	X	
21	Habitaciones insonorizadas	X	X	X		
22	Internet en todas las habitaciones	X	X			
23	Caja de seguridad en habitación.	X	X			
24	Cerradura para puerta de acceso	X	X	X	X	
25	Almohada extra a petición del huésped	X	X	X	X	
26	Frigo bar	X	X			
27	Portamaletas	X	X	X		
28	Clóset y/o armario	X	X	X	X	

REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS	
29	Escritorio y/o mesa	X	X			
30	Silla, sillón o sofá	X	X	X		
31	Funda de lavandería	X	X	X		
32	Luz de velador o cabecera por plaza	X	X	X	X	
33	Cortina completa y visillo o backout y visillo. El Backout o la cortina completa puede ser sustituidos por puerta interior de la ventana	X	X			
	Cortinas o persianas. Pueden interior de la ventana			X	X	
34	Televisión ubicada en mueble o soporte	Con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital	X	X		
		Con acceso a canales nacionales	X	X		
35	Teléfono en habitación	X	X			
	Teléfono en cuarto de baño y aseo	X	X			
	Sistema de comunicación				X	
36	Servicio Telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación	X	X	X	
		Con atención en español y un idioma extranjero de preferencia inglés	X	X		
		Las 24 horas del día.	X			
		Servicio Nacional e internacional desde la recepción con transferencias de llamadas al teléfono en cada habitación				X
Área de clientes - Cuarto de baño y aseo privado						
37	Agua caliente disponible de ducha de cuartos de baño y aseo privado	Agua Caliente	X	X	X	X
		Centralizada.	X	X	X	
		24 horas	X	X	X	
		Con sistema de válvula de presión	X			
38	Iluminación independiente sobre el lavamanos	X	X	X		
39	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos	X	X	X		
	Espejo sobre el lavamanos				X	
40	Espejo flexible de aumento	X	X			
41	Secador de cabello	X	X	X**		
42	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X	X	X	X
		Manos	X	X	X	X
		Cara	X			
43	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha	X	X	X	X	
44	Amenities de limpieza	Champú	X	X	X	X
		Jabón	X	X	X	X
		Papel higiénico de repuesto	X	X	X	X
		Vaso	X	X	X	X
		Acondicionador	X	X		
45	Amenities de cuidado personal	Enjuague bucal	X	X		
		Crema	X	X		
		Pañuelos desechables	X	X		
		Algodón	X	X		
		Cotonetes	X	X		
		Toallas desmaquillantes	X			

REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS	
46	Amenities adicionales	Gorro de baño	X	X		
		Peinilla	X	X		
		Lustrador de zapatos	X	X		
		Kit dental	X			
		Costurero	X			
47	Bata de baño	X				
48	Zapatillas disponibles en la habitación	X				
SERVICIOS						
49	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación	X	X	X		
50	Servicio de lavandería propio o alquilado	X	X	X		
51	Servicio de limpieza en seco propio o contratado	X	X			
52	Servicio de planchado	Propio o contratado	X			
		Plancha a disposición del huésped	X			
		Servicio propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped		X	X	
53	Servicio de Alimentos y Bebidas a la Habitación	24 horas	X			
		16 horas		X		
		12 horas	X	X		
		Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	X	X		
54	Contar (al menos) con personal certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento	30%	20%	10%	1 persona	
55	Contar (al menos) con personal que hable un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped	25%	15%	10%	1 persona	
56	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería guardianía las 24 horas del día	X	X			
57	Servicio de botones con atención en español y un idioma extranjero	24 horas	X			
		16 horas		X		
58	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado debe contar con:	Sistema de tratamiento de aguas residuales	X	X		
		Al menos pozo séptico			X	X
59	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.	X				
60	Servicio médico para emergencias propio o contratado	X	X			
61	Valet Parking	X				
62	Servicio de Transfer, propio o alquilado (puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa).	X	X			
63	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.	X	X	X		
64	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.	X	X			
65	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días	X	X			
66	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra	X	X	X	X
		Cuna	X	X		
		Silla bebé	X	X		
x*	La letra X significa el cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos					
x**	A solicitud del huésped					

Fuente: Ministerio de Turismo, 2015.

Anexo 3 Ficha de Observación: Características del Hotel La Circasiana.

REQUISITOS HOTEL 4 ESTRELLAS				
REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA				
INSTALACIONES GENERALES				
Nro	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo, frente al establecimiento.			
2	Estacionamiento propio o contratado dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.			Al menos el 15% según el MINTUR 2015
3	Generador de emergencia	Suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento		
4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes	Con sistema de válvula de presión		
		Las 24 horas del día.		
		Centralizada.		
5	Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.			
6	Debe contar con al menos cuatro de los siguientes servicios:			
	1) Piscina			
	2) Hidromasaje.			
	3) Baño turco.			
	4) Sauna			
	5) Gimnasio			
	6) Spa			
	7) Servicio de peluquería.			
	8) Local comercial afín a la actividad			
	9) Áreas deportivas			
	10) Exposición de colección de arte permanente o temporal.			
11) Salones para eventos				
7	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común; enfriamiento o calefacción			
8	Áreas de uso exclusivo para el personal	Cuartos de baño y aseo		
		Duchas		
		Vestidores		
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)		
		Área de comedor		
		Área administrativa		

Nro	ITEM		SI	NO	OBSERVACIONES
ACCESOS					
9	Entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio				
10	Ascensor (es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos incluyendo planta baja			
		Si el establecimiento posee tres o más pisos incluyendo planta baja			
11	Ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios Patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos incluyendo planta baja			
ÁREAS DE CLIENTES					
Áreas de clientes – General					
12	Centro de negocios con servicio de internet	12 horas			
13	Área de vestíbulo	Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas.			
14	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a niños con discapacidad				
15	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Y cafetería Que incluya servicio de cafetería			
		Con carta en español e inglés			
16	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped				
17	Servicio de bar dentro del establecimiento				
Áreas de clientes – Habitaciones					
18	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento				AL MENOS CON EL 4%
19	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado				
20	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.				

Nro	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES	
21	Habitaciones insonorizadas				
22	Internet en todas las habitaciones				
23	Caja de seguridad en habitación.				
24	Cerradura para puerta de acceso				
25	Almohada extra a petición del huésped				
26	Friego bar				
27	Portamaletas				
28	Clóset y/o armario				
29	Escritorio y/o mesa				
30	Silla, sillón o sofá				
31	Funda de lavandería				
32	Luz de velador o cabecera por plaza				
33	Cortina completa y visillo o <i>backout</i> y visillo. El <i>Backout</i> o la cortina completa puede ser sustituidos por puerta interior de la ventana				
34	Televisión ubicada en mueble o soporte	Con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital			
		Con acceso a canales nacionales			
35	Teléfono en habitación				
	Teléfono en cuarto de baño y aseo				
36	Servicio Telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación			
		Con atención en español y un idioma extranjero de preferencia inglés			
Área de clientes - Cuarto de baño y aseo privado					
37	Agua caliente disponible de ducha de cuartos de baño y aseo privado	Agua Caliente			
		Centralizada.			
		24 horas			
38	Iluminación independiente sobre el lavamanos				
39	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos				
40	Espejo flexible de aumento				
41	Secador de cabello				
42	Juego de toallas por huésped	Cuerpo			
		Manos			
		Cara			
43	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha				
44	Amenities de limpieza	Champú			
		Jabón			
		Papel higiénico de repuesto			
		Vaso			
		Acondicionador			
		Enjuague bucal			
45	Amenities de cuidado personal	Crema			
		Pañuelos desechables			
		Algodón			
		Cotonetes			
	Toallas desmaquillantes				

Nro	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES	
46	Amenities adicionales	Gorro de baño			
		Peinilla			
		Lustrador de zapatos			
		Kit dental			
		Costurero			
47	Bata de baño				
48	Zapatillas disponibles en la habitación				
49	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación				
50	Servicio de lavandería propio o alquilado				
51	Servicio de limpieza en seco propio o contratado				
52	Servicio de planchado	Servicio propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped			
53	Servicio de Alimentos y Bebidas a la Habitación	16 horas			
		12 horas			
		Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés			
54	Contar (al menos) con personal certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento			AL MENOS EL 20%	
55	Contar (al menos) con personal que hable un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped			AL MENOS EL 15%	
56	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería guardiana las 24 horas del día				
57	Servicio de botones con atención en español y un idioma extranjero	16 horas			
58	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado debe contar con:	Sistema de tratamiento de aguas residuales			
59	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.				
60	Servicio médico para emergencias propio o contratado				
61	Valet Parking				
62	Servicio de Transfer, propio o alquilado (puerto o aeropuerto -establecimiento y viceversa).				
63	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, <i>voucher</i> .				
64	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.				
65	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días				
66	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra			
		Cuna			
		Silla bebé			
X	COLOCAR LA X SI CUMPLE O NO CUMPLE				

Fuente: Ficha adaptada a partir de lo propuesto por el MINTUR, 2015

Especificación para las respuestas:

SI: Si el establecimiento posee el ítem.

NO: Si el establecimiento no posee el ítem.

OBSERVACIONES: Detalle relevante del ítem.

Anexo 4 Ficha de Observación: Factores de Riesgo del Hotel La Circasiana

FACTORES DE RIESGOS EN RECEPCIÓN							
TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD DE BIENES	Cuenta con medidas de seguridad para equipaje						
	Lleva un registro para equipaje						
	Tiene el servicio de custodia de equipaje						
	Cuenta con medidas de seguridad para vehículos						
	Lleva un registro para vehículos						
	Asigna llaves de habitación						
	Tiene caja fuerte						
SEGURIDAD DE PERSONAS	Existe un registro de huéspedes						
	Comunica requerimientos a los demás departamentos						
	Registra visitas a huéspedes						
	El área de la recepción						
SEGURIDAD ECONÓMICA	Confirma la fecha de caducidad de la tarjeta de crédito						
	Verifica que los billetes no sean falsos						
	Tienen políticas para recepción de cheques						
SEGURIDAD GASTRONÓMICA	Comunica los requerimientos alimenticios a cocina						
	Registra alergias alimenticias						
	El recepcionista conoce los productos ofertados en el restaurante						

TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD MÉDICA	Cuenta con médico propio del hotel						
	Tiene un contacto en caso de emergencia médica						
	Tiene conocimiento de primeros auxilios						
	Tiene botiquín debidamente equipado						
SEGURIDAD INFORMATIVA	Conoce los servicios que ofrece el hotel						
	Informa a cocina los requerimientos de los huéspedes						
	Informa al personal de pisos los requerimientos de los huéspedes						
	Informa a mantenimiento las averías en habitaciones e instalaciones del hotel						
	Informa de eventos a nivel local						
	El recepcionista recibe quejas y reclamos						
	Conoce por lo menos dos idiomas						
SEGURIDAD EN INCENDIOS	Cuentan con equipos de alta y baja tensión						
	Opera con elementos combustibles						
	Existen equipos defectuosos						
	Existen áreas para fumadores						
	En el lobby existe acumulación de basura						
	Tienen sistema de alarma en caso de incendio						
	Disponen de extintores						

TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
TRANSPORTE	Cuentan con el servicio propio de transfer en el hotel						
	Cuentan con el servicio contratado de transfer						
	Tienen convenio con alguna cooperativa de taxi						
	El / los autos están en óptimas condiciones						
HABITACIONES							
SEGURIDAD DE BIENES	Las habitaciones cuentan con un lugar específico para colocar las maletas						
	La camarera conoce cuales son las habitaciones que tienen caja fuerte						
	La camarera realiza la limpieza de habitaciones con la puerta abierta						
	Custodia la llave de la habitación						
SEGURIDAD DE PERSONAS	Conoce de medidas en la utilización de productos químicos						
	Evita toda clase de ruidos fuertes						
	Evita dejar los pisos mojados						
	Evita dejar sus insumos en la mitad del camino						
	Utiliza correctamente los materiales como: cera de piso, desinfectantes, aromatizantes, etc.						
	Limpia completamente polvos						
	Limpia adecuadamente el cuarto de baño						
	Retira la vajilla del room service						
Tiene guantes para manipular ropa sucia del huésped							

HABITACIONES							
TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD MÉDICA	Tiene conocimiento de la existencia de un médico en el hotel						
	Tiene un contacto en caso de emergencia médica						
	Tiene conocimiento de primeros auxilios						
	Tiene botiquín debidamente equipado						
SEGURIDAD INFORMATIVA	Informa a recepción los requerimientos de los huéspedes						
	Informa a recepción las averías en habitaciones e instalaciones del hotel						
	Informa de eventos a nivel local						
	Recibe quejas y reclamos						
	Maneja formatos de habitaciones como: no molestar, lavandería, toallas, etc.						
	La camarera tiene un lenguaje comprensible						
SEGURIDAD EN INCENDIO	Cuentan con equipos de alta y baja tensión						
	Opera con elementos combustibles						
	Existen equipos defectuosos						
	Tienen conocimiento de las habitaciones disponibles para fumadores						
	Existe acumulación de basura en el lino						
	Tienen sistema de alarma en caso de incendio						
	Disponen de extintores						
	Cuentan con un plan de emergencia en caso de incendio						

BOTONES							
TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD DE BIENES	Transporta el equipaje desde el transfer hasta recepción						
	Transporta el equipaje desde la recepción hasta la habitación						
	Está pendiente de las pertenencias del huésped en lobbies y áreas comunes						
	Tiene cuidado de los vehículos de los huéspedes						
SEGURIDAD DE PERSONAS	Vigila constantemente que sus compañeros no olviden elementos perjudiciales para el huésped						
	Vigila que las instalaciones se encuentren en óptimas condiciones para recibir al huésped						
	Vigila que no existan cables sueltos						
SEGURIDAD MÉDICA	Tiene el contacto en caso de emergencia médica						
	Tiene conocimiento de primeros auxilios						
	Tiene conocimiento del lugar en que se encuentra el botiquín						
SEGURIDAD INFORMATIVA	Entrega mensajes oportunamente a huéspedes						
	Tiene conocimiento de información a nivel local						
	Tiene conocimiento de servicios que tiene el hotel						

TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD EN INCENDIOS	Cuentan con equipos de alta y baja tensión						
	Opera con elementos combustibles						
	Existen equipos defectuosos						
	Tienen señaladas áreas para fumadores						
	Existe acumulación de basura						
	Tienen sistema de alarma en caso de incendio						
	Disponen de extintores						
	Cuentan con un plan de emergencia en caso de incendio						
COCINA							
SEGURIDAD GASTRONÓMICA	Atiende los requerimientos especiales alimenticios de huéspedes						
	Realiza requisición de productos						
	Verifica el estado del producto						
	Verifica el peso de los productos						
	Verifica fecha de caducidad						
	Evita contaminación en la recepción de la materia prima						
	Almacena adecuadamente la materia prima						
	Etiqueta correctamente los productos						
	Tiene sistema de kardex para productos						
	Cuentan con tablas de colores para diferenciar la materia prima a manipular						
La descongelación de cárnicos la realiza desde el día anterior							

TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD GASTRONÓMICA	Tienen definidas las áreas de cocina caliente y fría						
	Revisa periódicamente los productos perecibles que tiene en stock						
	Revisa periódicamente los productos no perecibles que tiene en stock						
	Evita la contaminación cruzada						
	El equipamiento de la cocina es la adecuada						
	Procura lavar los platos conforme van utilizándose						
SEGURIDAD INFORMATIVA	Conoce los servicios que tiene el hotel						
SEGURIDAD MÉDICA	Tiene conocimiento de primeros auxilios						
	Tiene conocimiento del lugar en que se encuentra el botiquín						
SEGURIDAD EN INCENDIOS	Cuentan con equipos de alta y baja tensión						
	Opera con elementos combustibles						
	Existen equipos defectuosos						
	En la cocina existen detectores de humo						
	Existe acumulación de basura en los recipientes de cocina						
	Tienen sistema de alarma en caso de incendio						
	Disponen de extintores						
Cuentan con un plan de emergencia en caso de incendio							

TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
RESTAURANTE							
SEGURIDAD GASTRONÓMICA	Realiza la requisición de producto						
	Verifica productos perecibles						
	Verifica productos no perecibles						
	Tiene un sistema de almacenamiento del producto						
	Utiliza formatos kardex para los productos						
	Procura realizar el mise en place de vajilla						
	Procura realizar el mise en place de mobiliario						
	Procura realizar el mise en place de cubertería						
	Procura realizar el mise en place de cristalería						
	Procura realizar el mise en place de cubertería						
SEGURIDAD INFORMATIVA	Conoce los servicios que tiene el hotel						
	La carta del restaurante está escrita en inglés y español						
	Conoce los ingredientes de los platos señalados en la carta						
	Conoce los precios establecidos en el establecimiento						
SEGURIDAD MÉDICA	Tiene conocimiento de primeros auxilios						
	Tiene conocimiento del lugar en que se encuentra el botiquín						
	Tiene conocimiento de las funciones del personal de restaurante						

TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD EN INCENDIOS	Cuentan con equipos de alta y baja tensión						
	Opera con elementos combustibles						
	Existen equipos defectuosos						
	Tienen señaladas áreas para fumadores						
	Existe acumulación de basura en los depósitos de basura del restaurante						
	Tienen sistema de alarma en caso de incendio						
	Disponen de extintores						
	Cuentan con un plan de emergencia en caso de incendio						
MANTENIMIENTO							
SEGURIDAD DE BIENES	Tiene conocimiento de la asignación de la caja de seguridad						
SEGURIDAD DE PERSONAS	Revisa continuamente las habitaciones						
	Revisa habitualmente las áreas públicas del hotel						
SEGURIDAD GASTRONÓMICA	Realiza el mantenimiento de equipos de cocina						
	Realiza los requerimientos de daños de maquinaria de cocina						
SEGURIDAD MÉDICA	Tiene conocimiento de primeros auxilios						
	Tiene botiquín debidamente equipado						
SEGURIDAD INFORMATIVA	Conoce los servicios que ofrece el hotel						

TIPO DE SEGURIDAD	FACTORES DE RIESGO	SI	NO	VALORACIÓN DEL RIESGO			OBSERVACIONES
				BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD EN INCENDIOS	Cuentan con equipos de alta y baja tensión						
	Opera con elementos combustibles						
	Existen equipos defectuosos						
	Tienen señaladas áreas para fumadores						
	Existe acumulación de basura						
	Tienen sistema de alarma en caso de incendio						
	Tiene conocimiento de la señalética en el hotel						
	Disponen de extintores						
	Cuentan con un plan de emergencia en caso de incendio						

Fuente: Ficha elaborada a partir de lo expuesto por la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República de la Argentina, 2003.

Especificación para las respuestas:

AREA: Se colocará el área a diagnosticar ejemplo: Alojamiento/Habitaciones

IDENTIFICACIÓN DEL PELIGRO: Se detalla el peligro existente. Marcar con una X

VALORACIÓN DEL RIESGO: Según corresponda bajo, medio y alto.

OBSERVACIONES: Detalle relevante del ítem.

Anexo 6 Fotografías de las Instalaciones del Hotel Boutique La Circasiana

Instalaciones Generales



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Parqueadero



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Salón de eventos



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Accesos



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Área de Clientes – Restaurante



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Área de Habitaciones y cuarto de Baño

Habitación



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Habitación simple con baño privado



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Área – Servicios varios

Cafetería



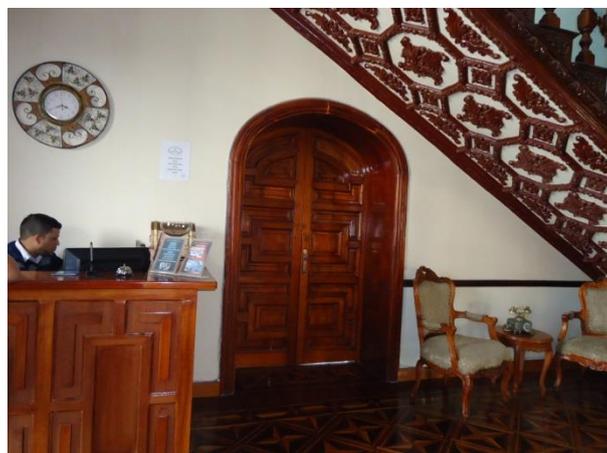
Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Lavandería



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Recepción



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Anexo 7 Fotografías del Levantamiento de Procedimientos

Recepción

Reserva



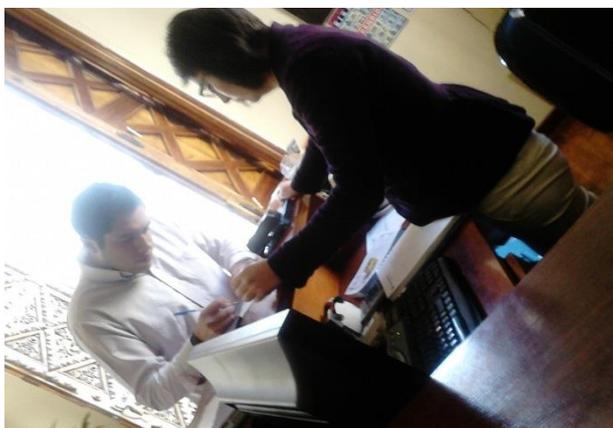
Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Check out



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Check in



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Cocina

Servicio de alimentos



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Preparación de Alimento



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Habitaciones

Limpieza de habitaciones



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

LAVANDERÍA

Lavado de ropa



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Restaurante

Servicio



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Mise en place



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Arreglo de salón



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015

Montaje de mesas



Fuente: Hotel Boutique La Circasiana, 2015