

21/9/2010

Los Secretos de
Seguridad e
Higiene en
Hotelería y
Gastronomía

La Seguridad en todas las áreas de los Establecimientos Hotelero Gastronómicos

Capítulo II | Hugo Orellana

La Seguridad en todas las áreas de los Establecimientos Hotelero Gastronómicos

Luis Alberto Grünewald, en su publicación técnica "LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA" nos hace la siguiente introducción:

"El desarrollo de la actividad turística en un destino implica considerar básicamente la relación entre dos variables: la demanda - un turista o excursionista- y la oferta del destino. Una aproximación al conocimiento de las necesidades de la demanda es considerar el conjunto de conductas estadísticamente dominantes del hombre cuando desarrolla actividades turísticas, conjunto de valores que no tienen materialidad pero que la demanda psicológicamente acepta y se mueve en función de los mismos.

El primer impulso que tiene un individuo es una necesidad o privación percibida que se transforma en un deseo al comunicar sus necesidades y que lleva a elaborar en el caso de la actividad turística, un producto turístico o recreativo que le permita satisfacer esa necesidad. Las principales necesidades del visitante conscientes e inconscientes en la elección de un destino son la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad.

Entendemos por seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

Esa búsqueda permanente de bienestar que tiene el hombre como objetivo de vida tiene en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación una pauta de valoración importante para su desarrollo personal y social."

"LA PERCEPCION DE LA SEGURIDAD

La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos que consideran:

- Un escenario, el medio urbano donde se desplaza en forma permanente o transitoria.

- Los intereses personales, como ya hemos dicho el ciudadano somatiza el sufrimiento y la incertidumbre por su familia, su vida, sus bienes y en algunos casos el daño moral si ya han sido víctima de un hecho delictivo, que le produce una sensación concreta de pérdida de valores sociales y personales.
- La participación de los actores directos en el conflicto
- El ciudadano y el agente de seguridad

De acuerdo a Garde Enciso, podemos dividir las motivaciones turísticas de un individuo en dos grandes grupos: aquéllas que se hallan en función del DESARROLLO PERSONAL y las que están en función de IMPULSOS SOCIALES. Entre las primeras hallamos:

- Las necesidades fisiológicas o vitales.
- Las necesidades de seguridad-riesgo.
- Las necesidades de estima y notoriedad.
- Los deseos de autorrealización transitiva.

Lo expuesto permite puntualizar una primera aproximación al objetivo del presente trabajo ya que se considera que la seguridad es una de las variables primarias de alta valoración para la demanda y de competitividad para un destino para la captación de la misma en el mercado.”

La política de seguridad establece ante un problema, tres estrategias posibles:

- Preventiva, busca disminuir los factores de riesgo;
- De Contingencia, intenta minimizar la gravedad del problema una vez ocurrido;
- Correctiva, reencauzar la situación

La seguridad hotelera considera el sistema de medios técnicos y de medidas organizativas tendientes a prevenir, reducir y controlar las distintas acciones delictivas así como proteger personas y bienes en un establecimiento hotelero. A la empresa le corresponde la responsabilidad de la capacitación de su personal, la prevención, primeros auxilios y la planificación de emergencias ya sea por salud de

un cliente, incendio o terremoto, con lo que asume las correspondientes responsabilidades.

Campos Temáticos Básicos

- SEGURIDAD DE PERSONAS Y BIENES
- SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS
- SEGURIDAD INFORMATIVA O DE INFORMACIÓN
- SEGURIDAD MÉDICA
- SEGURIDAD EDILICIA
- SEGURIDAD GASTRONOMICA

Seguridad de Personas y Bienes los Delitos en la Hotelería

Es común enfocar el análisis de los delitos en la actividad hotelera desde afuera, es decir, su autor como persona ajena al establecimiento. Pero no menos importante es descubrir las falencias que ofrece el sistema, cuyas debilidades se instalan desde adentro. En cualquiera de los dos casos, convergen factores socio-ambientales que interactúan con el entorno y condicionan la realidad. La capacidad adaptativa del especialista en Seguridad debe ser tal, que debe dar por sentado que el servicio mágico y placentero que ofrezca un hotel a sus clientes, muchas veces no se compadece con el lugar donde se encuentra emplazado, más aún: pasa a convertirse en un blanco preferido para la delincuencia.

Para que ocurra un delito se debe dar un conjunto de factores que permitan su consumación:

- 1- EL SUJETO: una persona portadora de intencionalidad
- 2- UN OBJETO DE ATRACCION: una persona o un elemento de la persona o el establecimiento en si
- 3- LA OPORTUNIDAD: circunstancia propicia que posibilite el apoderamiento del mismo y la impunidad para realizar el delito.

Se presentan delitos contra:

- La propiedad de la empresa (toallas, ceniceros, etc.)
- El huésped o las pertenencias de los huéspedes



(cámaras, laptop, dinero, joyas, etc.)

El delito puede ser producido por

- Delincuentes
- El propio huésped
- Un visitante al establecimiento
- Personal deshonesto
- Terceros relacionados al establecimiento -proveedores-.

Encontramos dos componentes del sistema de seguridad para la prevención de los delitos:

- El componente humano que corresponde a los recursos humanos relacionados en forma directa o indirecta con la seguridad en el establecimiento
- El componente tecnológico que está basado en la infraestructura y equipamiento técnico con fines preventivos y predictivos de protección activa y pasiva.

Seguridad contra Incendios en Establecimientos Hoteleros

Este tema es uno de los más olvidados. Incendios: sin duda es el riesgo latente las 24 horas, los 365 días cuyos orígenes se concentran en electricidad (mala instalación, sobrecargas, enchufes múltiples, empalmes), habitaciones (fumar, planchas, kitchenettes, velas) y cocinas (freidoras, campanas, conductos). La seguridad contra incendios considera el sistema de medios técnicos y de medidas organizativas tendientes a evitar, controlar y extinguir incendios a fin de proteger personas y bienes. Este sistema debe estar detallado en el MANUAL DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIO del establecimiento.

Esta publicación está integrada básicamente por el Programa de Mantenimiento de las instalaciones, la descripción de funciones de cada integrante del sistema de seguridad y el Plan de Evacuaciones.

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

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

El sistema de protección pasiva está integrado por los elementos físicos del edificio integrado entre otros por el sistema de señalización de vías de escape, compartimentación de los recintos, control de humos y sistema de luz de emergencia.



Se presenta un tema importante a considerar como son las pautas de diseño del edificio junto a las normas de seguridad implementadas.



Los criterios de diseño para proyectar circulaciones verticales -escaleras- y horizontales -pasillos- así como los elementos que componen el sistema -cajas de escaleras cerradas herméticamente, las puertas deben abrir en el sentido de la salida y que deben permanecer siempre cerradas, accesos fáciles de identificar y libres de obstáculos, si cuentan con barras antipánico ya que no deben tener cerraduras ni cerrojos, los elementos de revestimiento deben ser incombustibles, etc., se unen al sistema de señalamiento e iluminación de emergencia en el diseño integral del establecimiento.

Existen una serie de factores específicos que afectan en gran medida a la seguridad de las personas:

- Falta de conocimiento de las instalaciones y locales en los que se encuentran ocupantes y trabajadores.
- Huéspedes durmiendo.
- Tamaño de las instalaciones y en consecuencia número de ocupantes de los mismos.



RIESGO ADICIONAL EL DESCONOCIMIENTO

Pocos son los que se percatan de las vías de recorrido cuando proceden a alojarse en un hotel, sin embargo lo que realmente nos preocupa es el conocimiento de los

propios trabajadores, en donde no debe existir desconocimiento de las instalaciones. Este hecho añadido a la poca claridad de las señales indicativas de las salidas de emergencia, recorrido de evacuación... es causa principal de muertes en caso de incendio. La señalización debe ser lo suficientemente clara y adecuada para que la evacuación se pueda llegar a producir sin necesidad de indicación alguna.

Sin embargo los problemas vienen dados, bien por defecto de señales, por exceso (existen tantas señales juntas que no se sabe lo que quieren indicar), y ubicación de las mismas incorrectas (nos orientan a direcciones incorrectas, a lugares sin salida, a zonas de almacenamiento o de uso privado, donde no existe salida alguna).

HUÉSPEDES DURMIENDO

Es un hecho con el que hay que contar, tanto en hoteles como en Residencias de la Tercera Edad. Ello supone que la persona cuando ocurre una situación de emergencia no reacciona plenamente, se encuentra desorientada y ello puede provocar que tome decisiones incorrectas.

Es más de una ocasión puede darse que la persona no se percate de la situación, es decir, no oiga la alarma, no oiga a la gente transitar por los pasillos,...

Otros de los aspectos importantes es que la máxima ocupación que alcanza un hotel es precisamente cuando los huéspedes se encuentran durmiendo.

TAMAÑO DEL HOTEL

Cuanto más grande sea el edificio, mayor número de personas será necesario evacuar. El principal problema se da a la hora de evacuar, las evacuaciones horizontales, en principio no tienen porqué crear problemas, es en las evacuaciones verticales donde confluyen muchos riesgos y uno de ellos es la altura de evacuación, es decir, si existen 20 plantas, las plataformas de los bomberos no alcanzan.

El número y anchura de las vías de evacuación necesarias es en función de la ocupación del hotel, la cual puede calcularse directamente para el supuesto de máxima ocupación o estimarse en 1 persona por cada 20 m² construidos.

ALTA FLUCTUACIÓN DEL PERSONAL

La mayoría de los hoteles, dispone de una plantilla fija muy corta, y generalmente contratan personal en función de la demanda que imponen las temporadas o eventos contratados, con lo cual este personal carece de la formación básica en

materia de prevención de incendios y evacuación, carecen de un conocimiento exhaustivo de todo el edificio y por supuesto no tienen ningún conocimiento de la existencia del Plan de Emergencia, y mucho menos de su contenido. De hecho, personalmente he realizado servicios de mozo eventual en hoteles de 4 y 5 estrellas en Bariloche, Argentina, y nunca recibí ningún tipo de información.

RIESGOS ADICIONALES

Las actividades que se celebran en los hoteles son numerosas, desde bodas, comuniones, eventos de empresas, despedidas de soltero..., todas ellas acrecientan el riesgo de que se produzca un incendio (manteles de papel, velas, bengalas, espectáculos con fuego, iluminación adicional, equipos de música...). Muchas veces el desconocimiento del propietario o del decorador en relación con los requisitos normativos, las pruebas y ensayos de materiales y los procedimientos de Ignifugación, hace que utilicen en la decoración de los hoteles materiales con un alta carga calorífica, con una alto riegos de incendio.

Las causas de incendio en un hotel son numerosas, pero hemos querido reflejar las más comunes:

- Acumulación de basuras, papel...
- Materiales combustibles próximos a fuentes de calor
- Llamas abiertas.
- Acción de los huéspedes (fumar cigarrillos en la cama, cigarrillos mal apagados cerca de moquetas, cortinas, papelera...)
- Cocinas, calentadores, secadores de pelo, climatizadores.

En el caso del PLAN DE EVACUACION el factor humano es fundamental. La cadena de mandos desde la detección del siniestro requiere una clara articulación de tiempos y personas. Es importante destacar en este Plan:

- Programa de descripción de funciones del personal del establecimiento (la cadena de mandos ante un siniestro).
- Programa del sistema de comunicaciones (interno y externo) en caso de siniestro.
- Programa de actuación en caso de incendio (con el rol de cada participante interno o externo)
- Programa de asistencia médica de urgencia.

- Programa de evacuación (estableciendo órdenes de salida de los huéspedes, para hacer el proceso más efectivo).
- Programa de actuación con el Huésped durante y luego del siniestro a fin de evitar situaciones de pánico.

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

Es importante siempre implementar un Plan de Emergencia cuyo alcance principal es establecer el procedimiento-guía de respuesta a la emergencia, que define las reglas, la estructura organizativa, las comunicaciones, las responsabilidades, los recursos, la integración de los servicios públicos y de las autoridades y los procedimientos de ejecución para cada una de las funciones, para afrontar de forma organizada el incidente con las siguientes finalidades:

- Protegerla la vida humana.
- Contener y controlar el incidente que ha causado la emergencia.
- Minimizar los daños al medio ambiente.
- Minimizar los daños a la instalación.

Medidas de prevención fundamentales

Las salidas de emergencia se consideran determinantes dentro de las medidas de prevención frente a catástrofes. Los hoteles y otros establecimientos en los que se produce gran afluencia de público tienen que estar preparados, y así lo marca la ley para ciertas contingencias, como incendios, inundaciones, apagones eléctricos, etc. No obstante, pese a las inspecciones periódicas en los edificios considerados 'de riesgo' no es difícil observar cierta laxitud en el cumplimiento de la normativa, como así lo demuestra la presencia de candados en las salidas de emergencias de algunos locales u obstáculos que las taponan.

- Si un incendio sorprende a alguien en la habitación de un hotel, lo más



habitual es que se vea humo en el pasillo y las escaleras, que ofician como el tiro de una chimenea por el que circula el aire que alimenta el fuego. El huésped debe tener muy clara la salida antes de

intentar alcanzarla, ya que lo más probable es que no conozca el edificio. Por tanto, la idea de buscar escapatoria entre humo y calor, y a gatas, para evitar intoxicarse, tal vez no sea la mejor. Es recomendable poner una toalla mojada en la parte inferior de la puerta para impedir la entrada del humo, llamar a recepción y hacer señales para dejarse ver desde el exterior. Puede que el incendio provenga del exterior.

- En caso de inundaciones, lo más seguro es permanecer en las partes altas de los edificios. Cuanto más alto más seguro. Sirva la experiencia de los turistas que se quedaron en las habitaciones de los hoteles y lograron sobrevivir a una catástrofe de una magnitud como la del tsunami.
- Cuando tiene lugar un ciclón, un tornado o un huracán hay que hacer caso de las pautas marcadas por las autoridades, antes, durante y después. Se decreta un estado de emergencia y se hacen públicas ciertas recomendaciones, como evitar salir de casa, no circular en motocicleta, etc.
- El riesgo sísmico y volcánico en nuestro entorno no suele contemplarse pero



tampoco es inexistente. De producirse, es más seguro quedarse en el interior y es muy importante que la población tenga en cuenta todas las recomendaciones de las autoridades y servicios de protección civil.

Seguridad Informativa o de Información

La información puede contribuir a generar seguridad o inseguridad en el Huésped, por lo que es de suma importancia manejar la comunicación informativa como una herramienta de valor del establecimiento.

La Información como pauta de Seguridad para el Huésped

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

La tarea de la comunicación en relación a la seguridad, desde el planeamiento estratégico de la empresa pasando por la estrategia comunicacional con el cliente, debe apuntalar en todas sus acciones, actuaciones, discursos, mensajes, etc., para

que la empresa pueda cumplir cabalmente con su misión: **generarle al huésped seguridad.**

La seguridad informativa tiene como misión básica la protección, orientación y asistencia al huésped. Información clara de ciertos de servicios de emergencia (médicos, policía, cajeros automáticos, centros de información turística, etc.) del lugar.

¿Es seguro visitar tal lugar?

¿Me robaron, que hago?

¿Cuál es la farmacia de turno?

¿Qué hacer si perdió el pasaporte y tiene que volver a su país?

¿Cómo proceder en caso de quedarse sin dinero para el pasaje de vuelta?

Preguntas como éstas se hacen habitualmente los huéspedes de un hotel, pero podemos decir que generalmente nos encontramos que siendo la información:

- La variable de seguridad más fácil de resolver
- La variable de seguridad más fácil de instrumentar

Acá tenemos una paradoja:

Es la menos resuelta en la gran mayoría de los establecimientos hoteleros.

Es sumamente importante comprender que la información genera seguridad y la falta de la misma lleva a generar angustias, miedos, ansiedades o hasta ataques de pánico según el tipo de problema que se le presenta el huésped.

Podemos identificar tres tipos de información que debe manejar un establecimiento hotelero:

1. Información básica
2. Información preventiva
3. Información ante contingencias

Si bien la mayoría de los huéspedes depositan sus valores y documentos en las cajas de seguridad que ofrece el hotel, algunos prefieren no hacerlo, lo que a veces se convierte en un inconveniente. En este sentido el conserje debe aconsejarle que guarde sus valores en las respectivas cajas de seguridad, previniéndole, sin crear pánico, sobre la situación de la ciudad, ya que en todas las grandes ciudades suelen ocurrir acontecimientos inesperados y desagradables.

Generalmente, cuando arriban los contingentes de turistas, dejan el equipaje en la recepción, descuidándolo mientras realizan el check-in, y es allí donde la vigilancia tiene que tener todos los sentidos alertas para protegerlos. En el supuesto caso de un robo dentro o fuera del hotel, jamás se debe abandonar al huésped, el hotelero tiene que estar con él en todo momento, incluso debe acompañarlo a la comisaría o retén de policía para realizar la denuncia correspondiente y hasta ofrecerle ayuda económica si el caso lo requiere.

Algunos huéspedes temerosos o fóbicos porque han sufrido una mala experiencia, observan y preguntan sobre las salidas de emergencias, por tal motivo, durante el check-in todo hotel debe entregar un plano alternativo en el que consten las salidas de emergencias, los detectores de humo y sprinklers, así el huésped notará la organización y prevención y se sentirá más tranquilo al saber que todo está controlado y supervisado.

Todo hotel, sin importar su categoría, debe tener una excelente señalización en pasillos, ascensores y habitaciones y todos los empleados del mismo, deben estar entrenados para manejar diversas situaciones, para no crear nervios, pánico o incertidumbre, relajando y tratando de aliviar al huésped. No olvidemos, aunque suene extraño muchos huéspedes fallecen y otros tantos se descomponen durante su estadía.

Seguridad Médica

Pautas Conceptuales Básicas

La Organización Mundial de la Salud define la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

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

- Enfermedades endémicas del destino y los requisitos de vacunación.
- Información de las características sanitarias del destino.
- Información de las características climáticas del destino.
- Consejos relacionados con la salud de los Huéspedes
- Información de los puntos de atención ante urgencias o emergencias médicas.

Lo ideal es que en cada hotel hubiese una guardia normal de servicio médico que pueda asistir a cualquier huésped que lo necesite. En reiteradas ocasiones, la vida de una persona depende de unos segundos, un buen ejecutivo no debe esperar ese segundo, debe hacer todo lo posible para que el huésped se retire sano, salvo y satisfecho del establecimiento.

Debemos recordar que el turista requiere una mayor atención y asistencia por el desconocimiento del destino, por lo que la información se transforma en un factor de altísima valoración.

La búsqueda de un estado de bienestar plantea la necesidad de implementar un sistema de seguridad médica que debe ser analizado desde dos puntos de vista:

- Desde las necesidades del huésped
- Desde las necesidades del empleado del establecimiento hotelero

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

El huésped cuenta generalmente con servicios de salud mediante Tarjetas de Asistencia al Viajero y/u Obras Sociales. Las Tarjetas de Asistencia al Viajero operan por medio de empresas de medicina prepaga, tarjetas de crédito y seguros de salud, con asistencia a nivel local e internacional. Cuentan con diversos tipos de planes en los que varían el monto de la cobertura y los servicios, y poseen distintos tipos de cobertura.

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

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

Situaciones de riesgos en el hotel

En el establecimiento se pueden presentar entre otras las siguientes situaciones:

- Situaciones de riesgo por accidentes (caída en la bañera o escalera)
- Situaciones de riesgo por infecciones (personal enfermo contagiando)
- Situaciones de riesgo de intoxicaciones (contaminación cruzada)
- Situaciones de riesgo por presencia de patologías latentes (hipertensión, epilepsia, asma, alergias severas, etc.)
- Situaciones de riesgo por presencia de patologías temporales (embarazadas, recién nacidos, apendicitis)

Así mismo las podemos clasificar en:

- Situaciones comunes (dolor de cabeza)
- Situaciones complejas (desmayo)
- Situaciones de emergencia (picadura de ofidio, avispa chaqueta amarilla, etc.)
- Situaciones de alta complejidad (intoxicación masiva)
- Situaciones extraordinarias (derrumbes)
- Situaciones por riesgos laborales del personal.

Seguridad Edilicia

La seguridad edilicia es el conjunto de las acciones destinadas a la reducción de la probabilidad de un acontecimiento posible no deseado con relación al objeto arquitectónico y urbanístico que conforma el establecimiento hotelero, es la que tiene que ver con la accesibilidad al medio físico, o sea la eliminación de las barreras arquitectónicas, urbanísticas para el desplazamiento de personas de la tercera edad, niños, personas pequeñas, discapacitados temporales, una persona que ha tenido un accidente, una embarazada, y las personas con discapacidad motriz, sensorial o mental.

Es un sistema básico para la prevención de accidentes implantado por el Departamento de Seguridad del establecimiento y que debe ser interpretado como un programa secuencial y metodológico de procedimientos operativos que permitan aumentar la eficacia del funcionamiento del hotel, así como la evaluación permanente y adecuación periódica del sistema.

¿Por qué implementar una estrategia de seguridad edilicia en un establecimiento hotelero?

En respuesta a esta pregunta podemos apuntar al menos a cuatro razones básicas:

- El huésped en forma consciente o inconsciente requiere seguridad durante su estancia.
- El prestador de servicios hotelero debe establecer la mejor estrategia a fin de evitar que pueda ocurrir un accidente que pueda afectar personas (huéspedes, empleados, visitantes, etc.) y bienes.
- Es una exigencia legal. En el caso de Argentina por ejemplo desde la Constitución Nacional pasando por las leyes nacionales y provinciales, las Ordenanzas municipales, o la reciente Ley de Prevención de Riesgos Laborales; se conforma un cuerpo jurídico que establece un conjunto de exigencias legales para conseguir espacios físicos donde el ser humano se desenvuelva lo más seguro posible.
- Siempre ocurren accidentes, aún disponiendo de estrategias y tecnologías de prevención muy avanzadas.

Seguridad Gastronómica

Los temas que relacionan el sector gastronómico de un hotel con relación a la Seguridad son fundamentalmente:

Robos de mercaderías. Los casos más comunes son durante la compra y recepción de los productos.

Actos delictivos de los empleados contra los comensales. Los más comunes son:

- Cambio equivocado a un comensal
- La imitación de la firma del cliente en una factura
- Cobro indebido por consumiciones no realizadas

Actos dolosos de los empleados contra el establecimiento.

Los casos más comunes en el salón son:

- el cobro de la consumición sin marcarla en la caja
- el cobro de la consumición con tickets ya usados
- el cobro de la consumición sin tickets, cobrando más
- el cobro de tickets anulados
- la invitación a sus amigos sin pagar
- el mal uso de la hora feliz (dos por una)

- el mal uso de los bonos de regalo
- el cobro al cliente con una factura ya cobrada a otro cliente
- añadir consumos a mano en la factura
- la falsificación de facturas
- el error en más en la expedición de la Tarjeta de crédito

Los casos más comunes en la cocina son:

- Apropiación de mercancías.
- Apropiación mediante el recipiente de la basura
- Apropiación mediante porciones más pequeñas
- Cobro clandestino por comidas

Actos dolosos de los empleados contra otros compañeros. Lo más común es:

- se apropia de las propinas que dejan los clientes en las mesas

Actos delictivos de los huéspedes contra el hotel.

Los casos más comunes son:

- Pedir dos platos, degustar parte de uno y devolverlo
- Cuando del buffet se toma comida para personas que están en la mesa y no han pagado su ticket
- Cuando se lleva del buffet comida para cenar gratis en la habitación

Seguridad alimentaria en los bufés.

Estos servicios conllevan un riesgo sanitario extra derivado del tiempo de espera de la comida en el comedor, es importante mantener la temperatura del Risseaut.

La palabra bufé (del francés "buffet") hace referencia a la comida -desayuno, comida principal o cena- compuesta de una variedad de platos calientes y fríos, expuestos en mesas expositoras provistas de sistemas de mantenimiento en frío o en caliente, según sea el caso, y entre los que el comensal puede elegir, en función de sus apetencias o necesidades o sugerencias del chef. Cada vez más utilizado en hoteles y restaurantes, tanto por su gran versatilidad como por el ahorro de personal que este tipo de autoservicio supone, el bufé debe respetar requisitos para garantizar la seguridad de los alimentos que en él se ofrecen.

El hecho de que la espera se realice en el propio comedor, el lugar menos controlado desde el punto de vista higiénico-sanitario que la cocina, y sin calentamiento previo al consumo (en el caso de preparaciones calientes), junto con el alto grado de manipulación por parte de los propios comensales al servirse, hace que el riesgo de toxiinfección aumente considerablemente, especialmente si el tiempo de exposición es prolongado.

Seguridad Pública

Sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos- y los accidentes. Ítem muy relacionado con la seguridad informativa.

Seguridad Social

Sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.

Seguridad Económica

Sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica. El tema de la seguridad económica presenta un conjunto de variables a considerar, pero fundamentalmente tiene que tener en cuenta en estos casos el costo del envío del dinero, la velocidad de recepción por el destinatario y la facilidad para acceder a realizar este servicio.

Seguridad en la Recreación y en Eventos

Sistema que permite la protección durante una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento deportivo como el clásico, musical, recreativo, etc. del visitante del destino.

Seguridad Vial y del Transporte

Sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo.

Seguridad Ambiental

Sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante problemas climatológicos.

Seguridad de los Servicios Turísticos

Sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.

Seguridad contra el Terrorismo (resorte del estado)

Como podemos analizar, encontramos un conjunto de puntos de conflicto sobre la seguridad en la relación del medio con el visitante en un destino turístico o recreativo. Las más significativas que deben ser resueltas son:

- Proteger al visitante de la gente
- Proteger al visitante del delincuente
- Proteger al visitante del medio cultural
- Proteger al atractivo del visitante que se lleva un “souvenir”
- Proteger al visitante del atractivo turístico

Seguridad en el Dormitorio

Los problemas más comunes son:

- Tropiezos - desde las camas, alfombras y muebles
- El hervidor de agua del huésped - ¿el plomo puede ser tirado por un niño?
¿El vapor afectará a los demás aparatos eléctricos?
- Corchetes que sobresalgan de estantes o mueble de la televisión
- Ventanas que no pueden abrirse
- La estabilidad de los muebles y accesorios

Seguridad en el baño

Resbalón, el accidente más común relativo a la seguridad en el baño.

Para prevenir tenemos:

- Patinadores y barandillas que pueden ayudar a evitar los resbalones, especialmente cuando las duchas están situadas en los baños.
- La superficie del piso debe ser razonablemente antideslizante.
- La temperatura del agua debe ser considerada con respecto al riesgo de quemaduras y de la legionella (microorganismo que se desarrolla en las torres de enfriamiento y nos infectan por vía oral a través del agua pulverizada)

Ventana de seguridad

Al considerar las ventanas y vidrios de seguridad, las observaciones deben ser:

- ¿Las ventanas se limpian de forma segura por el personal y los contratistas?
- Si las ventanas forman parte de una puerta, están hechas de vidrio de seguridad?
- ¿Existe el peligro de que una persona pueda caerse de una ventana? (el borde inferior de las ventanas debe ser de al menos 800 mm por encima del nivel del suelo a menos que se presente una barrera para prevenir las caídas)
- Cuando hay un peligro de quedar colgado de una ventana en altura, los dispositivos deben ser previstos para evitar la apertura total de la ventana. Recuerde: camas y otros muebles que los niños puedan tener acceso para abrir las ventanas.

Seguridad en los Ascensores

Los ascensores de pasajeros y equipos o de los alimentos deben ser inspeccionados periódicamente por una persona competente, de conformidad con los requisitos de las operaciones de elevación y máquinas elevadoras, de cada país.

Todos los ascensores cuando estén en uso deben ser examinados en detalle:

- Después de que se hagan importantes cambios significativos.
- Cada 6 meses si el ascensor se utiliza en cualquier momento para llevar a las personas y cada 12 meses si sólo lleva cargas, o de acuerdo con un régimen de examen, y
- A raíz de "circunstancias excepcionales" como el daño o el hecho de largos períodos de uso o un cambio importante en las condiciones de funcionamiento que puedan afectar a la integridad del equipo.

Seguridad Piscina y Spa

Usted debe considerar los siguientes puntos:

- El almacenamiento seguro de los productos químicos (COSHH).
- La superficie de los pisos que rodean la piscina deben estar sin fallas.
- Formación adecuada del personal.
- La supervisión adecuada de la piscina de socorristas o salvavidas.
- Desinfección adecuada del agua.
- Prueba diaria regular del agua y el registro de tales pruebas.
- Señalización adecuada para las advertencias.
- Todas las instalaciones deben estar protegidas contra la entrada o uso no autorizado de personas ajenas a las instalaciones.

El primer problema radica en la incultura de que sólo son clientes los externos, aquellos que pagan y nos permiten vivir, cuando en realidad el cliente interno es la primera piedra que necesitamos para construir una eficaz y satisfactoria gestión de los clientes externos.

Resumiendo, un trabajador debidamente formado, motivado, satisfecho y realizado, realizará mucho mejor todas sus tareas, pensando no sólo en su satisfacción, sino también en la de sus compañeros, su empresa y cómo no, de los clientes de su empresa, sus pasajeros. Esa idea deberá llegar a todos y cada uno de los departamentos de la empresa y a todas las personas vinculadas de una forma u otra a la misma.

Cuando decimos departamentos, nos referimos a administración, logística, producción, manipulación, mantenimiento, limpieza, transporte y un larguísimo etcétera. Tan importante es el/la recepcionista, como el mozo de salón o de habitación, la mucama, el que se encarga de la limpieza del local o el que hace la entrega de una mercancía. Todos trabajan para dar un mejor servicio a sus clientes y para satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos.

Para mas información visite www.alimentosyseguridad.com, gracias.

Hugo Orellana
Técnico Industrial en alimentos
Capacitador en Manipulación de Alimentos y Buenas Practicas en Servicios de Comida