



INSTITUTO NACIONAL DE COOPERACIÓN EDUCATIVA

SEGURIDAD HOTELERA



**NIVEL: FORMACIÓN
MODO: FORMACIÓN ACCELERADA**

VENEZUELA,2000



INSTITUTO NACIONAL DE COOPERACIÓN EDUCATIVA
SECTORIAL INCE TURISMO
GERENCIA DE FORMACION PROFESIONAL
UNIDAD DE TECNOLOGIA EDUCATIVA

SEGURIDAD HOTELERA



**NIVEL: FORMACIÓN
MODO: FORMACIÓN ACELERADA**

Caracas, Octubre 2000

Dirección General de INCE Turismo
Coronel (Ej) Glenn Sherman Brathwaite

Gerencia de Formación Profesional de INCE Turismo
Lic. Ada Rizzo Rizzo

Unidad de Tecnología Educativa
Lic. María Xiomara García

Asesoría Técnica
Lic. Encarnación Barreto

Especialistas en Contenido
Francisco Navarro
Jefe de Seguridad Hotel Lincoln Suites

Colaboradores en la Validación
Carlos Marques
Jefe de Seguridad Hotel Cumberland Caracas
Ericsson Bonilla
Gerente de Seguridad Hotel Centro Lido
Francisco Loero
Gerente de Ingeniería Hotel Centro Lido

Analista Integral
T.S.U. Luz Cova

Analista Productor de Medios
José Gerardo León Plaza

Transcriptora
María Elena Rondón

Coordinación Técnica Estructural
División de Recursos para el Aprendizaje

Coordinación General
Gerencia General de Formación Profesional
Gerencia de Tecnología Educativa

Primera Edición 2.001

Copyright INCE

CONTENIDO

	Pág.
- ¿Qué es INCE TURISMO?	
- Presentación	
- Introducción	
- Objetivo	
La Hotelería	
- Antecedentes de la Hotelería	9
- Definición de Hotel - Clasificación de los Hoteles	10
- Hoteles según su tamaño - Hoteles según su modalidad	11
- Hoteles según su categoría	12
- Areas del Hotel	13
Comunicación	
- La Comunicación - Tipos de Comunicación	17
- Apariencia - Asertividad - Definición de Grupo	18
- Definición de Equipo de Trabajo - Grupo Efectivo	19
- Como llevarse bien con los demás	20
Departamento de Seguridad	
- Objetivos del Departamento - Políticas	25
Definición del Oficial de Seguridad Hotelera - Funciones	26
Bienes del Hotel	
- Mobiliario	35
- Mercancías	36
- Utensilios	37
- Lencería - Equipos	38
Emergencias	
- Páneles de Control de Alarmas – Tipos	41
- Definición de Emergencia Causas y Desastres	42
- Tipos de Emergencias	47
- Como utilizar un Plan de Acción de Emergencia	48
- Objetivos del Plan de Acción y Control de Emergencia	50

Uso y Selección de Extintores	
- ¿ Qué es un Extintor?	57
- Tipo de Extintores	57
- ¿Dónde y Como deben estar ubicados los Extintores	57
- Central de Incendio	60
- ¿Qué hacer al detectar un Conato de Incendio	61
Bibliografía	64

¿QUÉ ES EL INCE TURISMO?

El Instituto de Capacitación Turística INCE TURISMO, es una Asociación Civil sin fines de lucro, constituida mediante documento firmado el 23 de Septiembre de 1976, por la Corporación de Turismo de Venezuela, CORPOTURISMO y el Instituto Nacional de Cooperación Educativa, INCE; para la formación, adiestramiento y especialización de los Recursos Humanos que requiere el país en las áreas del Turismo y la Hotelería. Dicho documento fué debidamente protocolizado e insertado en el libro de registros correspondientes el 9 de Noviembre de 1976

¿QUÉ HACEMOS?

El INCE TURISMO desarrolla programas de formación, capacitación, adiestramiento y especialización a través de un Sistema de Formación Profesional al servicio de la Hotelería y el Turismo en Venezuela.

NUESTRA MISIÓN

Ejecutar en concordancia con el INCE RECTOR, bajo la tutela del Estado y la participación de Patronos y Trabajadores, las acciones necesarias para alcanzar una formación y capacitación continua de la fuerza laboral, complementando la educación recibida en el sistema formal.

Ofrecer asesoramiento técnico a empresas e instituciones públicas y privadas vinculadas a la Hotelería y al Turismo.

Promover la Actividad Turística y la incorporación de nuestros egresados al mercado laboral

PRESENTACIÓN

Apreciado participante: Este manual es el resultado del esfuerzo de un equipo que ha trabajado arduamente con el fin de ayudarle a formarse en el oficio que ha seleccionado.

El contenido se ajusta a un programa de estudio diseñado según los requerimientos del oficio; pero deseáramos que, además, investigue en otras fuentes para incrementar los conocimientos adquiridos.

Esperamos que aproveche al máximo la oportunidad que el INCE le brinda de convertirse en un trabajador altamente capacitado, que responda ampliamente, a las exigencias de su área laboral y se constituya en un ejemplo a seguir en su futuro desempeño.

INTRODUCCIÓN

El material de apoyo didáctico que se presenta tiene como finalidad, suministrar información que permita orientar al participante en su proceso de aprendizaje, en el área de Seguridad Hotelera.

Este recurso didáctico, contiene los antecedentes de la hotelería, definición, clasificación y categoría, así como el objetivo del departamento de seguridad, políticas, definición del Oficial de Seguridad, funciones, definición de comunicación, tipos, definición de grupo, equipo de trabajo, emergencias, uso y selección de extintores.

El material que se ofrece, fue elaborado con la participación de expertos en seguridad, de reconocidos hoteles del área metropolitana de Caracas.

Es importante señalar que ha sido diseñado a través de transparencias y texto para facilitar al instructor el logro de los objetivos planteados en las unidades de aprendizaje establecidas en el programa de entrenamiento.

De esta manera el participante obtendrá una información con la cual, será orientado durante el curso, para su aplicabilidad en el campo de acción.

Se recomienda complementar esta información con la bibliografía recomendada en el programa de entrenamiento.

OBJETIVO

Proporcionar a los participantes los conocimientos prácticos para resguardar personas y bienes en Empresas Hoteleras y afines, siguiendo los procedimientos técnicos establecidos y cumpliendo las normas de seguridad

LA HOTELERIA

Antecedentes de la Hotelería

Definición de Hotel

Clasificación de los Hoteles

Areas del Hotel

ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA

La hotelería se remonta a muchos siglos atrás y ha evolucionado a través de las épocas, conjuntamente con los cambios y el desarrollo económico e industrial.

La primera construcción que se conoce destinada al albergue fué en Lenidaran en Olimpia (**Siglo IV A.C.**)

En la época en que Roma conquista al mundo; las posadas estaban bien establecidas, prestando servicio de alojamiento.

Durante los **Siglos VII y VIII**, fueron los monasterios las primeras instituciones que ofrecieron hospedajes a viajeros sin pago alguno; se esperaba que todos estos viajeros contribuyeran con los gastos de dichos monasterios, en la medida de sus posibilidades.

Con el tiempo se fueron incrementando diferentes sitios de alojamiento como fueron las casas solariegas, las que dieron hospedajes voluntariamente a los viajeros sin pago alguno, los mesones comerciales ofrecían servicios de alojamiento, alimentación y sirvientes.

Es para finales del Siglo **XVII** y comienzos del **XVIII** cuando se inicia una era que fue llamada la “**Bella Epoca**”, cuando florecieron los grandes y lujosos hoteles, muchos de los cuales siguen operando hoy día.

Con la llegada del automóvil los viajes se empezaron a realizar con mayor frecuencia y se pudo penetrar a lugares que eran imposibles de visitar. Fue así como se vió la necesidad de crear nuevos y variados hoteles y moteles.

La competencia entre los hoteles para construir nuevas edificaciones prosiguió durante los Siglos **XIX y XX**, hasta llegar hoy día a lo que se conoce como la concepción moderna de la hotelería; lo cual ha implicado la construcción de establecimientos hoteleros de imponentes infraestructuras, categorizadas en función de la diversidad de servicios prestados.

Definición de Hotel

La palabra Hotel tiene origen Francés y a su vez proviene del Latín “**Hospes**”, que significa persona albergada en casa.

En el sentido más simple hotel es una estructura física diseñada y destinada a prestar fundamentalmente servicios de Alojamiento, Alimentación, Bebidas y Recreación. Es también una empresa organizada que requiere de constantes controles administrativos, de alta gerencia, con empleados calificados y estrategias efectivas que le permita mantener y aumentar la clientela.

Clasificación de los Hoteles

Los hoteles pueden ser clasificados atendiendo a tres aspectos:

- Según su **tamaño**
- Según su **modalidad**
- Según su **categoría**

HOTELES SEGÚN SU TAMAÑO

- Pequeños = Se caracterizan por poseer aproximadamente hasta 50 habitaciones.
- Medianos = Se caracterizan por poseer aproximadamente hasta 150 Habitaciones.
- Grandes = En este tipo de empresa la organización es más compleja. Las funciones y responsabilidades están bien delimitadas, se caracterizan por poseer más de 150 habitaciones.

HOTELES SEGÚN SU MODALIDAD

3

- Hotel Comercial o de Ciudad = La concentración más grande de habitaciones de hotel se encuentran en las ciudades más importantes en las que se centra la actividad comercial.
- Hotel Turístico o Vacacional = Instalación hotelera que puede operar todo el año o solamente durante algunas temporadas.
- Motel = Es más informal, no hay necesidad de ir hasta el centro de la ciudad para conseguir hospedaje; los moteles más nuevos están ubicados generalmente sobre una autopista en la zona periférica de una ciudad.
- Apart-Hotel = Tipo de instalación que da alojamiento a un cliente de paso, ofrece una suite de dos habitaciones junto a una pequeña cocina. Es en realidad una variación del motel turístico con una unidad de servicio doméstico y tiene similitudes con el alquiler de apartamentos.

- Posadas = En los centros poblados de interés turístico ofrecen servicios de alojamiento a bajo costo y la gastronomía típica de la región.

HOTELES SEGÚN SU CATEGORÍA

- Hoteles de Lujo (**5 estrellas**)
- Hoteles de Primera A (**4 estrellas**)
- Hoteles de Primera B (**3 estrellas**)
- Hoteles de Segunda (**2 estrellas**)
- Hoteles de Tercera (**1 estrella**)

De acuerdo a su categoría, los hoteles presentan ciertas características propias que están en relación directa con su clasificación por estrellas. En este sentido la Corporación de Turismo de Venezuela cuenta con el apoyo de la “Comisión Venezolana para Normas Industriales” –**COVENIN**-, la cual ha estructurado una serie de requisitos mínimos que deben cumplir las empresas de alojamiento.



Áreas del Hotel

Estas conforman la estructura de un hotel, independientemente del tamaño, modalidad o categoría, siempre cubrirá los servicios básicos de alojamiento, comidas y bebidas, operados a través de sus unidades o gerencias tales como:

- Habitaciones
- Alimentos y Bebidas
- Administración

Además de éstas se encuentran los servicios complementarios como son: Canchas de Tenis, Piscinas, Campo de Golf y Areas Verdes, todo el conjunto que conforma las instalaciones de un hotel es resguardado constantemente por los oficiales de seguridad, los cuales deben realizar recorridos periódicos por cada una de ellas.



Comunicación

Definición

Tipos de Comunicación

Apariencia

Asertividad

Definición de Grupo

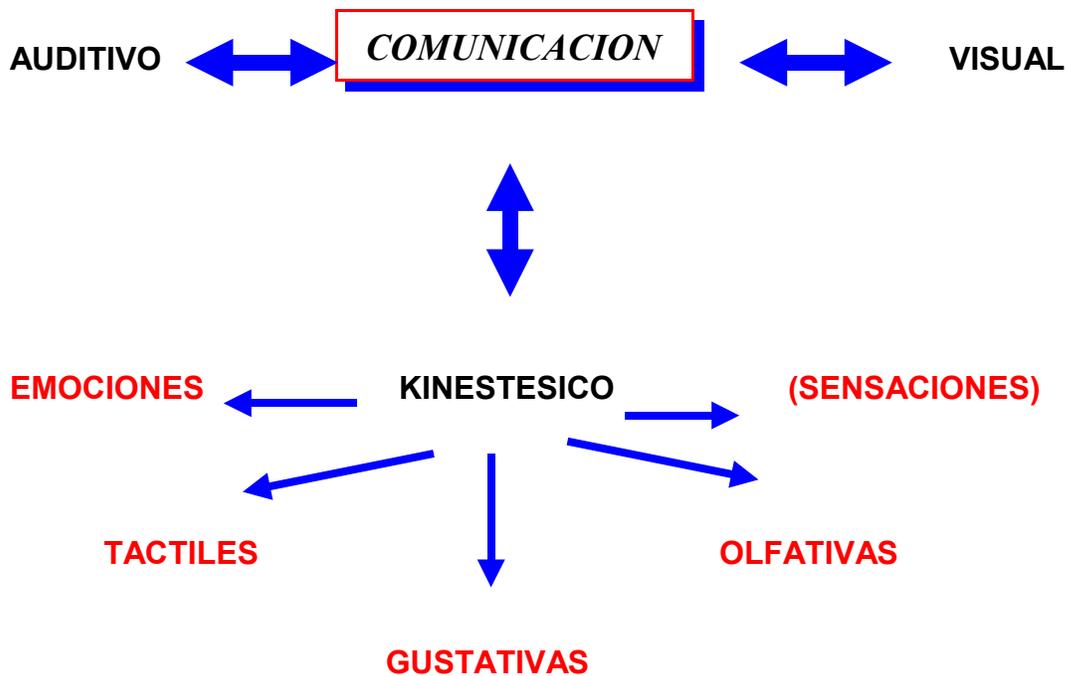
Definición de Equipo de trabajo

Grupo Efectivo

Como llevarse bien con los demás

LA COMUNICACIÓN

Es el fundamento de toda la vida social. El hombre está siempre dispuesto a comunicar de forma verbal o explícita, o de forma no verbal o implícita.



Tipos de Comunicación

COMUNICACIÓN VERBAL Y GESTUAL

El proceso de comunicación que sucede normalmente entre dos personas o más es muy complejo, para atender mejor este complicado y múltiple proceso se ha

de tener presente que todas las personas utilizan diversos niveles comunicacionales al mismo tiempo:



Apariencia

Uso de ropas, prendas, espacio personal, ritmo del cuerpo, etc. Cuando ambos son coherentes (lo que se dice oralmente, tiene su correlato en los gestos), la persona se hace más predecible para quién la escucha.

Asertividad

Es la capacidad de expresar sentimientos y opiniones en forma directa, clara, honesta y significativa, donde no existe respuesta de ansiedad.

Definición de grupo

“Conjunto de personas con metas claras; que poseen un objetivo común y se esfuerzan por lograrlo”.

Ejemplo: Las delegaciones que van a los juegos olímpicos. **(Módulo de Integralidad –Unidad Modular 3: Relaciones Interpersonales).**

Definición de Equipo de Trabajo

“Es un grupo unificado y solidario de personas que tienen funciones especiales pero que cada persona necesita los recursos y el apoyo de los demás para efectuar el trabajo”...

(Citado por Carmen Gamargo Lazonell en “Formación de Equipos efectivos de trabajo”).

(Módulo de Integralidad – Unidad Modular 3: Relaciones Interpersonales)

Para que el trabajo y funcionamiento de un equipo sea efectivo, debe tenerse presente entre otras, las siguientes particularidades:

- Los miembros han de sentirse necesitados entre si
- Existe una clara identificación y sentido de pertenencia
- Se observa mayor influencia de cooperación que de pertenencia
- Se observa mayor influencia de cooperación que de competencia.
- Hay equilibrio entre planificación, acción y resultados.

Grupo Efectivo

Las características que a continuación se especifican, hacen que un grupo se maneje con efectividad:

- Tiene un entendimiento claro de sus propósitos y metas.

- Progresa hacia sus metas con máxima eficiencia y mínimo esfuerzo desperdiciado.
- Ha alcanzado un alto grado de intercomunicación e interdependencia
- Está habilitado efectivamente para diagnosticar y actuar en la solución de los problemas.
- Es objetivo sobre su propio funcionamiento, puede afrontar sus problemas y hacer cualquier modificación necesitada (está abierto al aprendizaje y al cambio). Mantiene un balance entre la conducta emocional y la racional
- Asume un balance apropiado entre la productividad del grupo y la satisfacción de las necesidades individuales.
- Distribuye las responsabilidades del liderazgo compartido por los miembros del grupo.
- Delega responsabilidades en los demás, porque confía y valora sus capacidades individuales.
- Facilita un clima en el cual los miembros libremente expresan sus sentimientos y puntos de vista
- Tiene un alto grado de cohesión o solidaridad, pero no hasta el punto de entorpecer la individualidad.
- Afronta la realidad y se adhiere a situaciones vitales de sus miembros.
- Hace uso inteligente de las habilidades de cada miembro.
- No es dominado por sus líderes, o por alguno de sus miembros.
- Reconoce que los medios son inseparables de sus fines.

Como llevarse bien con los Demás

Generalmente pasamos 8 y más horas diarias con las mismas personas, fundamentalmente cuando cumplimos actividades en el trabajo o en el aula de clase; por ello es importante que estas relaciones con los demás sean

satisfactorias; ello permitirá un mejor rendimiento en las actividades que se realizan bajo un clima ambiental favorable.

Una acción inteligente debe estar dirigida a obtener el mayor provecho posible a ese tiempo durante el cual nos relacionamos con los demás. Las siguientes recomendaciones le ayudaran a llevarse mejor con los que le rodean:

- Acepte a los demás tal como son siempre y cuando no transiten por un camino equivocado en cuyo caso, oriéntele.
- Esfuércese por ser amistoso con todos. No se olvide de las reglas de cortesía, ni se encierre en un mundo aparte.
- Trate a sus compañeros como quisiera que lo trataran a usted.
- Trate de no imponerse ni de llamar la atención de una forma negativa. Es preferible que si no está de acuerdo con una opinión se mantenga neutral.
- No eluda los compromisos contraídos. Cumpla con sus promesas y responsabilidades. No sea informal. Demuéstrele a todos que se puede confiar en usted.
- Respete la privacidad de los demás. No trate de inmiscuirse en asuntos personales. Si se entera de algún detalle de la vida íntima de un compañero no lo comente con los demás.
- No hay nada que desacredite más que ser calificado de Chismoso. Si alguien deposita su confianza en usted y le cuenta algo personal ¡ SEA RESERVADO!. No defraude la amistad que otros le brindan.
- Esfuércese por adquirir nuevos amigos. Cada vez que tenga oportunidad, hágale un favor a alguien.
- No lleve al trabajo sus problemas personales. A nadie le interesa su vida y lo que es peor. ¡ No le van a resolver sus conflictos! .
- No sea impuntual. El llegar tarde – a cualquier lugar que sea – causa una mala impresión.

- No sea indiferente a lo que ocurre a su alrededor. No se limite a hacer sólo su trabajo. Participe dentro de lo que sea posible en las actividades de grupo.
- Acepte cualquier crítica constructiva que se le haga con relación a su trabajo. No permita que la subjetiva le impida ver sus errores.

- Trate de ser consecuente y comprensivo con sus compañeros. Haga lo imposible por no perder su compostura ante el menor contratiempo.
- Preste atención a lo que hace. Si trabaja desorganizadamente dará la impresión de que no le interesa su trabajo.
- Forme su propia opinión acerca de cada persona que le rodea. Pero evite los juicios prematuros.....¡ No son confiables! .
- Si ha habido algún mal entendido, trate de aclararlo rápidamente. Hágalo pero sin mostrarse ofendido y mucho menos en un tono agresivo y con violencia.

“Dese una nueva oportunidad, para iniciar una nueva etapa en la vida”

Departamento de Seguridad

Objetivos del Departamento

Políticas

Definición del Oficial de Seguridad Hotelera

Funciones del Oficial de Seguridad Hotelera

Equipos de Seguridad

Puerta Control

Reporte Libro de Novedades

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Este departamento está encargado de la seguridad y vigilancia de las instalaciones del hotel, personas y bienes.

Objetivos del Departamento

- a) Cuidar la integridad física de huéspedes, empleados y visitantes.
- b) Cuidar las pertenencias del hotel, huéspedes y empleados.
- c) Cuidar la buena imagen y prestigio del hotel.
- d) Mantener la tranquilidad en el hotel.
- e) Prevenir actos delictivos en el Hotel.
- f) Representar al hotel en situaciones de emergencia.
- g) Mantener informado al gerente de las actividades relativas a la seguridad del hotel.

Políticas

Los empleados del Departamento de Seguridad están sujetos a ciertos principios para orientar la acción durante su trabajo. Cada hotel debe establecer sus propias políticas dependiendo del tipo de servicio que se desea proporcionar al huésped.

Definición del Oficial de Seguridad Hotelera

Es la persona encargada de resguardar personas y bienes en establecimientos hoteleros, cumpliendo los procedimientos técnicos administrativos de la empresa, con un alto sentido de responsabilidad.

Funciones

- Entregar a los empleados la tarjeta de tiempo
- Verificar la tarjeta del empleado número y nombre.
- Brindar protección a los huéspedes, bienes del hotel y clientes.
- Evitar robos en las habitaciones
- Detectar huéspedes no registrados
- Regular el comportamiento del personal del hotel.
- Controlar el orden de los eventos celebrados en el hotel.
- Vigilar la entrada de bienes del hotel
- Controlar la entrada de mercancías al hotel
- Vigilar y proteger las instalaciones y bienes del hotel
- Mantener el orden
- Enviar informe diario al Jefe del Departamento de Seguridad de todas las novedades que sucedan durante su turno.



Equipos de Seguridad

Los equipos de seguridad se constituyen en elementos de gran importancia para quienes tienen la responsabilidad de proteger personas y bienes, ya que apoyan los procesos de control y vigilancia, lo que permite prevenir cualquier tipo de suceso dentro del establecimiento hotelero.

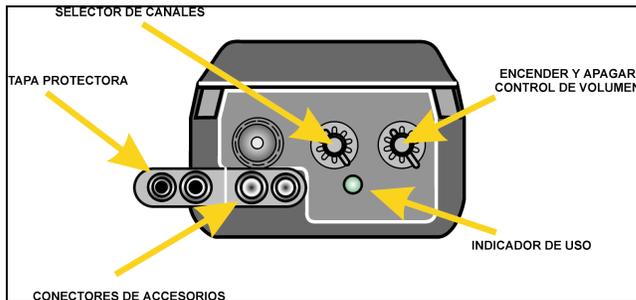
Los equipos utilizados son:

RADIO TRANSMISOR

Es un equipo que se utiliza para comunicarse verbalmente a distancia, el cual se puede conseguir en dos tipos: análogos y digitales, de acuerdo a los avances tecnológicos que se presenten en el mercado.

Importancia

El radio transmisor es la herramienta fundamental que se utiliza en la Seguridad Hotelera, ya que permite una comunicación constante entre todo el personal que labora en la gerencia, de esta manera se lleva un mejor control y resguardo de todos los bienes y personas que se encuentran dentro de las instalaciones del hotel.



CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN

Es un conjunto de equipos electrónicos que permite al oficial de seguridad visualizar las distintas áreas del hotel, por medio de cámaras ubicadas en sitios estratégicos y monitores; teniendo así un mejor control de la seguridad y resguardo.



Ubicación e Importancia:

El área de monitoreo de este circuito está ubicado en un sitio cuyo acceso esta restringido, ya que constantemente se guarda información visual de todo lo ocurrido en las instalaciones del hotel, este equipo va a complementar el control y resguardo de las instalaciones del establecimiento.



Hacerse cargo de la Puerta, ¿Lo hará?

“ Lo que usted puede hacer ”Lo que usted puede hacer es ubicar un oficial de seguridad en cada puerta 24 horas al día”, dice uno de nuestros clientes

“Entonces, usted obtendría el mismo servicio que conseguiría con el uso del Control de Acceso con el uso del Control de Acceso”.

“Pero entonces usted tendría que proporcionar llaves. En el momento que usted de una llave, el nivel de seguridad disminuirá muchísimo”.

Las llaves fueron un comienzo, una señal de que no todos eran bienvenidos en ningún momento y en ningún lugar. Pero, en la actualidad, el uso de las llaves

puede ser contraproducente. Los duplicados no autorizados representan una constante amenaza. Y sobre todo, las llaves no dejan marca ni indicio de quién entró, a dónde, ni cuándo.

PUERTA CONTROL DEL HOTEL

Es el área del establecimiento que permite identificar la entrada y salida de empleados, visitantes, proveedores y bienes del hotel.

Generalmente “ **Puerta Control** ” está ubicada en sitios no visibles a los huéspedes.

Es importante señalar que los Oficiales de Seguridad del Hotel, llevarán el control de entrada y salida del personal del establecimiento, en el Libro Reporte de Novedades, el cual es un cuaderno donde se registran hora, fecha, datos

personales de empleados, como también el cambio de turno del personal que labora en la Gerencia de Seguridad.

El avance tecnológico ofrece actualmente sistemas de control de acceso sofisticados, incluso por computadoras que operan desde una puerta y una persona, hasta varios sitios o corporaciones de 10.000 empleados. La tendencia es el control de acceso computarizado para permitir la entrada y salida.

Esta revolución ha facilitado diferentes métodos para controlar el acceso. El teclado (**keypad**), que requiere de una secuencia correcta de números en un conjunto de botones para abrir la puerta. El control de acceso con dispositivo portátil (**el más popular**) reconoce al portador de un dispositivo (generalmente una tarjeta plástica codificada) cuando dicho dispositivo inserta en una lectora. El sistema de control de acceso de proximidad no requiere contacto físico entre la persona y el sistema. Y finalmente, el último sistema: el biométrico, el cual

identifica a cada persona con base en una de sus características únicas (**como la huella dactilar**).

La palabra clave es “**control**”. El equipo de seguridad del hotel decide quiénes tienen acceso, a dónde tienen acceso e inclusive cuándo tienen acceso. Ellos se encargan de la puerta por usted.



REPORTE LIBRO DE NOVEDADES

La tramitación de la Novedad:

Las novedades son acontecimientos relevantes suscitados en los diferentes turnos de los Oficiales de Seguridad, deben reintegrarse de manera breve, completa, clara y precisa en el libro de novedades; a tales efectos, se deben responder seis preguntas claras:

1. **¿Quién?** Sujeto de la información
2. **¿Qué?** El hecho que ha ocurrido
3. **¿Cómo?** La manera de producirse el hecho
4. **¿Dónde?** El sitio o lugar donde se produce
5. **¿Cuándo?** Factor tiempo (**hora, día y momento**)

6. **¿Porqué?** La causa fundamental que nos dé la razón de lo ocurrido.

Además se debe dejar anotado como novedad final en el momento de hacer entrega del turno, el estado del material de **trabajo (radios transmisores, equipos de monitoreo y el resto del material de apoyo)**, para que esté informado el personal que recibe.

	Fecha: _____ Día: _____ Año: _____ Grupo N°: _____ De _____ A _____
PERSONAL QUE RECIBE:	
1) _____	SUP. _____
2) _____	O/S _____
3) _____	O/S _____
4) _____	O/S _____
5) _____	O/S _____
00001 Novedad N° 10:10 Hora de la Novedad	

Bienes del Hotel

Mobiliario

Mercancías

Utensilios

Lencería

Equipos

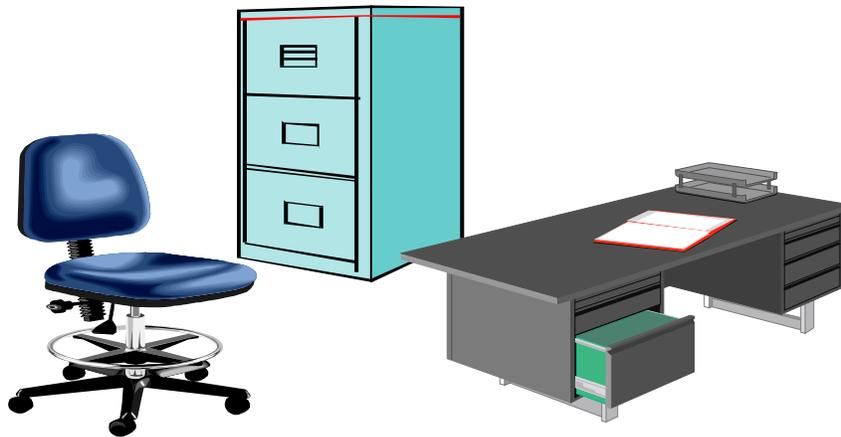
BIENES DEL HOTEL

Mobiliario

Conjunto de muebles de un establecimiento

Ejemplos:

- MESAS Y SILLAS DE LOS RESTAURANTES
- ESCRITORIOS
- SILLAS DE OFICINA
- RACK DE LLAVES



Mercancías

Son los insumos utilizados en las diferentes áreas del hotel como Restaurantes, Cocina y Bares.

Ejemplos:

INSUMOS DE LAS COCINA

Vegetales, Carnes, Aderezos, Harinas, entre otros.

INSUMOS DE LOS RESTAURANTES

Mantequilla, Pan, Sal, Pimienta, entre otros.

INSUMOS DEL BAR

Vasos, Licores. Removedores, Frutas cortadas, Platos, entre otro



Utensilios

Son todos aquellos instrumentos de uso manual y frecuente. Herramienta de un oficio o arte.

Ejemplos:

- CUCHILLOS
- CUCHARAS
- PLATOS
- COPAS
- VASOS
- TENEDORES
- SALEROS
- VASOS



Lencería

Es un conjunto de piezas de tela, confeccionadas de diferentes materiales, tamaños y colores, los cuales son utilizados en los distintos departamentos del Hotel para la realización de las labores diarias.

Ejemplos:

SÁBANAS
TOALLAS
COBIJAS
MANTELES
FUNDAS
CUBRE COLCHÓN

Equipos

Conjunto formado por los aparatos de trabajo necesarios para ejecutar una tarea. Se caracterizan por ser de fácil transportación.

Ejemplos:

COMPUTADORAS
MÁQUINAS DE ESCRIBIR
FAX
TELÉFONOS
AIRE ACONDICIONADO



Emergencias

Páneles de Control de Alarmas

Causas de Emergencias y Desastres

Definición de Emergencias

Tipos de Emergencias

Plan de Acción y Control de Emergencias

Como utilizar un Plan de Acción de Emergencias

Objetivos del Plan de Acción y Control de emergencia

PÁNELES DE CONTROL DE ALARMAS

Es un tablero de metal donde se identifican a través de luces (**led**), todas las áreas del hotel; pudiéndose detectar cualquier señal de emergencia al activarse una de ellas.

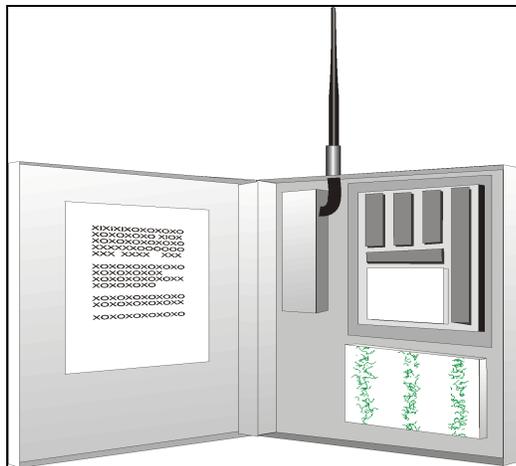
Estos pánels de control permitirán al personal de seguridad, actuar inmediatamente en el área donde se está produciendo la emergencia.

Tipos

Los tipos de pánels de control son:

CONTRA ROBO
DE INCENDIO

La ubicación de los pánels de control de alarmas se encuentran generalmente en “Puerta Control”; donde el oficial de seguridad hotelera, lo observa constantemente.



Emergencia

Situación o serie de circunstancias irregulares que se producen de forma súbita e imprevista, que pueden originar daños a las personas, propiedad o al ambiente y que demandan una acción inmediata.

Causas de Emergencias y Desastres

CAUSAS NATURALES

De Origen Telúrico

- Movimientos Sísmicos
 - Temblores
 - Terremotos
 - Maremotos

- Erupciones Volcánicas
 - Lava
 - Piedras
 - Cenizas
 - Vapores

De Origen Atmosférico

- Tormentas

- Ciclones, Huracanes, Tornados y Similares
- Mares de Eleve - Trombas
- Descargas Eléctricas
- Lluvias – Granizadas – Nevadas

- Sequías y Similares

- Carencias de Lluvias
- Pérdidas de Agua

- Inundaciones

- Lluvias Intensas
- Crecientes de Río
- Cambios de Cauce
- Obstrucciones de Desagües
- Desbordamientos

- Temperaturas Extremas

- Fríos Intensos
- Calores sofocantes



De Origen Mixto

- Hundimientos y Derrumbes

- Por fallas geológicas
- Por Lluvias

- Avalanchas

- Nieve – Hielo
- Arena – Tierra – Piedras



De Origen Biológico

- Invasiones de Animales

- Roedores – Pájaros – Monos
- Perros – Gatos – Serpientes
- Peces – Avispas – Abejas
- Mariposas – Plagas

- Epidemias

- Cólera – Gripe – Viruela
- Sarampión – Tifus – Fiebre Amarilla – Tosferina

De Origen Extraterrestre

- Meteoritos
- Bólidos



Causas Sociológicas

- Contaminaciones Ambientales

- Agua – Aire – Siembras – Alimentos

- Acciones Humanas

- Incendios – Derrumbes – Hundimientos – Destrucciones

- Dispersiones de Veneno

- Tóxicos – Elementos Radioactivos

- Desordenes y Pánicos

- Teatros – Stadiums - Iglesias

- Manifestaciones

- Motines – Huelgas – Sabotajes

- Otras Causas

- Suicidios Colectivos
- Tráfico Masivo.
- Concentraciones Desorganizadas
- Imprudencias Diversas

CAUSAS TÉCNICAS

- Accidentes

- En servicios públicos
- En Minas – Canteras – Pozos Petroleros – Depósitos de Combustibles - Plantas Eléctricas – Fabricas – Polvorines – Obras de Ingeniería – Embalses – Estanques – Etc.
- En transportes colectivos – Ascensores y Similares – Pistas – Fuentes – Túneles – Etc.

CAUSAS BÉLICAS

- Con medios convencionales

- Projectiles – Bombas – Cohetes – Minas – Granadas
- Armas Portátiles
- Armas Blancas
- Otros Medios Convencionales

- Con medios no convencionales o especiales

- Gases diversos
- Bombas Atómicas
- Medios Biológicos
- Medios Físicos
- Otros medios especiales

Tipos de emergencias

INCIDENTE

Es aquella emergencia en la cual no ocurren daños a la propiedad, al ambiente o las personas, son acontecimientos de mediana importancia que sobrevienen en el curso de un asunto.

ACCIDENTE

Es un acontecimiento imprevisto inesperado que interrumpe el proceso normal de una actividad y que puede traer como consecuencia, pérdidas materiales o humanas.

DESASTRE

Es un evento extraordinario que origina destrucción considerable de bienes materiales y que pueden dar como resultado muerte, lesiones físicas y sufrimiento humano en el seno de una comunidad.

CATÁSTROFE

Es la destrucción de los patrones de vida normales de una comunidad, es un acontecimiento imprevisto y funesto.

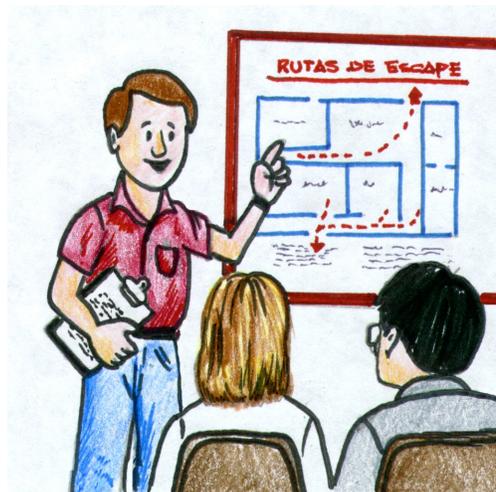
Plan de acción y control de emergencias

Consiste en la determinación anticipada de los criterios y procedimientos a seguir en caso de emergencias.

COMO UTILIZAR UN PLAN DE ACCIÓN DE EMERGENCIA

- El plan debe contener información acerca de la evacuación del edificio, incluyendo quién está encargado de la misma.

- Rutas de escape primarias y secundarias deben estar indicadas para área del edificio. Debido a que las escaleras constituyen la ruta de escape principal en muchos edificios de varios pisos, estas no deben ser utilizadas para ningún tipo de almacenamiento.
- Las personas designadas como líderes en el caso de una emergencia deben tener responsabilidades específicas tales como verificar que todos los trabajadores hayan sido evacuados.



- Este plan debe mostrar claramente dónde están localizadas las áreas donde laboran empleados minusválidos.
- A los empleados minusválidos y aquellos con problemas médicos conocidos tales como enfermedades del corazón o epilepsia, se les debe asignar un líder de emergencia quien debe ponerlos en lugar seguro.

- Todos los trabajadores que puedan necesitar asistencia durante un fuego deben ser identificados durante el planeamiento.



Objetivos del Plan de Acción y Control de Emergencias

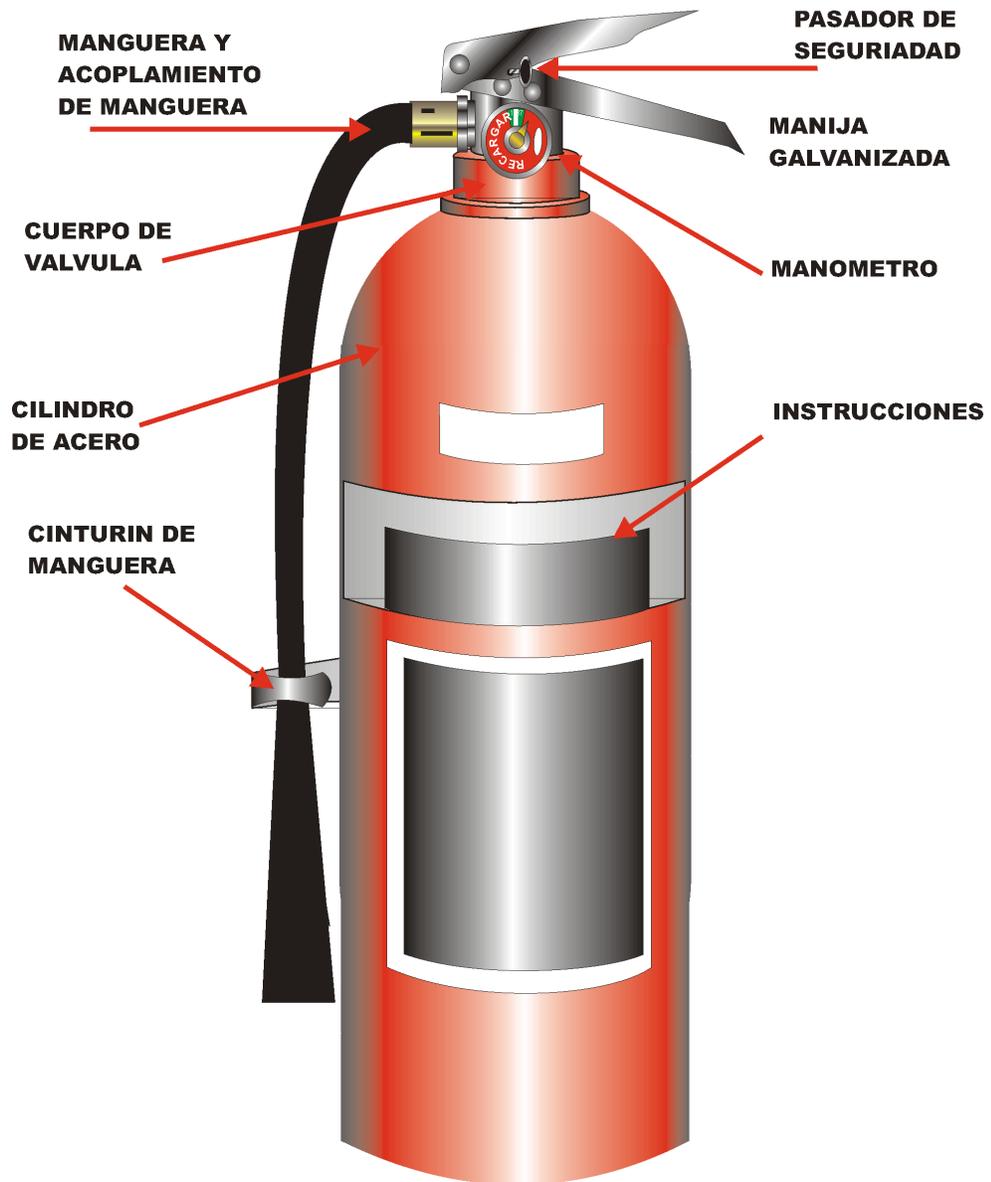
PLANIFICAR LA ACCIÓN Y CONTROLAR LAS EMERGENCIAS IMPLICA

- Salvaguardar la vida del personal y visitantes.
- La Protección de bienes y medio ambiente de trabajo.
- La Organización para las emergencias.
- La Integración de Recursos Humanos y materiales.



USO Y SELECCIÓN DE EXTINTORE

PARTES DEL EXTINTOR



¿Qué es un Extintor?

Es un recipiente cilíndrico portátil, que contiene en su interior un agente envasado a presión capaz de opacar la acción del fuego, el cual posee características particulares para cada clase de fuego.

Tipos de Extintores

Como mencionamos anteriormente, disponemos de un determinado tipo de extintor para cada clase de fuego, lo cual nos permite actuar de forma segura en la extinción de un conato de incendio; entre otros tenemos:

AGUA A PRESIÓN

Como su nombre lo indica, este posee en su interior agua envasada a presión, y su uso es recomendado solo para fuego **CLASE "A" (madera, plástico, papel o tela)**. Es contra indicado para tableros eléctricos, debido a que el agua es un elemento excelente conductor de electricidad. Estos extintores se caracterizan por ser de color **PLATEADO**, y están dotados de una manguera de descarga con pico delgado para poder contar con el efecto de presión para lo cual fue diseñado.

DIOXIDO DE CARBONO (CO₂)

Cuando se acciona un extintor de este tipo, su contenido se somete a las condiciones de presión atmosférica, lo que origina que éste se manifieste de inmediato como un producto de muy baja temperatura y que incluso puede ocasionar quemaduras en caso del contacto directo y continuo con la piel. Este efecto de frío se transmite en toda el área donde se aplica, cuando se combate un conato de incendio. Su uso se adecúa especialmente al fuego (**CLASE "B"**

líquidos inflamables, fluidos resinosos, solventes, grasa o pintura) siendo también de uso permitido para el **CLASE “A”**; y al igual que los de agua a presión, no deben ser usados en equipos eléctricos. Comúnmente estos extintores son de color **ROJO**, y la manguera de descarga termina con un pico de boca muy ancha; aproximadamente 10 cms. de diámetro.

POLVO QUIMICO SECO “ABC”

Este extintor es cargado con un agente químico especial, que permite su uso en cualquier clase de fuego **“A, B y C”**. Es un polvo de color amarillento, y el recipiente que lo contiene al igual que el de **CO₂**, es de color **ROJO**, estando la diferencia más notoria en el pico de la manguera, el cual en este caso es de aproximadamente 2.5 cms de diámetro.

El extintor portátil, es un aparato de fácil manejo y poco peso, por tanto transportable y operable a mano, sumamente eficaz para combatir en su inicio los conatos de incendio antes que se transformen en un siniestro de gran magnitud.

El extintor portátil está constituido por un depósito que contiene un producto extintor, el cual está presurizado por un gas, que al abrirse una válvula, es impulsado al exterior y bien dirigido a la base de las llamas.

Su uso es sumamente sencillo, pues solamente hay que tirar de la anilla de seguridad situada en las maneta del extintor, desprecintando de esta forma la válvula, quedando así preparado para su uso mediante la presión de manetas.

El extintor portátil consta de un recipiente de chapa de acero (**AP04**) pintado con epoxi poliéster de color rojo y la base del recipiente cubierta por un culote de plástico en algunos tipos

Sin embargo, cuando se usa en equipos electrónicos, puede causar daños irreversibles en estos.

Cuando se trata de salas de computación o centrales telefónicas y áreas destinadas al almacenamiento de combustibles, contamos con los llamados extintores de **Halón**, que mayormente forman parte de un sistema de extinción automático no portátil, y que al liberar su contenido al ambiente actúa consumiendo todo el oxígeno existente en el área donde se esparce, evitando así la propagación de la llama.

Para finalizar, cabe señalar que además de los extintores antes mencionados, existen otros que también forman parte de los sistemas de extinción, y que por ahora no describiremos.

¿Dónde y como deben estar Ubicados Los Extintores?

En toda edificación industrial, hotelera, residencial, comercial e incluso vehículos, deben existir extintores adecuados a las características del recinto a proteger, y de acuerdo al riesgo de incendio del área, se determinará la cantidad y el tamaño de los equipos. Por consiguiente, estos deben ubicarse cumpliendo como mínimo con las siguientes normas:

- En recintos o áreas donde se almacena material inflamable.
- En las proximidades de tableros eléctricos, y salas de máquinas.
- Pasillos y áreas públicas en general cuando se trata de edificaciones residenciales, hoteleras, comerciales o industriales.
- El lugar destinado para la colocación del equipo debe estar debidamente identificado con la señalización reglamentaria, **100% visible**, a la altura adecuada (**no mayor de 1,60 mts. del piso**) y de fácil acceso.

Es de suma importancia la supervisión continúa de los equipos, para verificar que estén siempre en condiciones operativas.

Central de Incendio

Generalmente las grandes instalaciones dotadas de equipos de extinción como los mencionados hasta ahora, cuentan a su vez con sofisticadas **Centrales de Incendio**, son sistemas de detección y extinción automática que nos alerta la situación de peligro, en aquellos casos en que no detectemos personalmente el conato de incendio. Para ello el sistema está dotado de dispositivos como Detectores Iónicos capaces de censar la presencia de humo en el área donde estos se encuentren, emitiéndose de inmediato una señal sonora en el pánel principal de incendio, ubicado en nuestro caso, en el Departamento de Seguridad. Estos detectores tienen la particularidad que nos permiten graduar la sensibilidad, para evitar ser activados innecesariamente, por ejemplo; con el humo de cigarrillo. También se adiciona al sistema los Rociadores o Sprinklers, que se ubican generalmente en los techos o a lo alto de las paredes, y entran en funcionamiento al alcanzar altas temperaturas por efecto de llama directa. Cuando revienta el bulbo que soporta la presión de aproximadamente **180 Lbs** retenida dentro de un sistema de tuberías, se produce un efecto de rocío, que abarca de inmediato la zona afectada y puede incluso inundar rápidamente el sitio causando también graves daños. Es por eso que debemos ser sumamente cuidadosos cuando nos encontramos cerca a uno de ellos, para evitar que accidentalmente se rompa el bulbo (cuando se levanta una escoba bruscamente y llega al techo con el palo, y al sacudir una funda o sabana). El bulbo puede ser de color naranja o rojo, entre otros, indicándonos de este modo la temperatura máxima que puede soportar.

Adicionalmente podemos encontrar en lugares estratégicos generalmente cerca de los extintores, las llamadas estaciones manuales, que nos brindan la oportunidad de activar la señal sonora en la central de incendio de forma “manual”, con solo romper el frágil cristal que mantiene el suiche en posición off. Por último está el cuadrante de incendio, el cual guarda en su interior una manguera de aproximadamente 30 mts, pegada a una toma de agua, dispuesta en caso necesario para uso de bomberos; además de un extintor para el tipo de fuego estimado en el área

El peligro de incendio en los establecimientos hoteleros tiene características temibles.

Las personas que lo habitan y sus enseres (equipajes, etc.) suelen ser muchas en cantidad y sin conocimientos suficientes de los locales, por lo que el peligro de pánico en un caso de incendio es todavía mayor que el que se puede dar en una vivienda particular.

¿Que hacer al detectar un Conato de Incendio?

Cuando se detecta un conato de incendio, dentro de un establecimiento hotelero inmediatamente deben considerarse las siguientes recomendaciones:

Activar la estación manual más próxima, dando así una **pre-alarma**. Esta pre-alarma se activará en la central de incendio ubicada en seguridad, quienes a la vez darán aviso a ingeniería.

Llamar por teléfono de cualquier extensión discando el cero y alertar a las telefonistas, en esta llamada se debe decir en forma “**clara y pausada**” el sitio exacto donde se esta originando el conato de incendio.

Tomar el extintor más cercano a su disposición y atacar de inmediato el conato de incendio, **verificando** inicialmente que éste operativo va de acuerdo al tipo de fuego generado.

De ser posible debe permanecer en el área del siniestro hasta que haga presencia la brigada de incendio, aunque la situación esté controlada.

A continuación se presenta un esquema de simulacro de desalojo, ante un conato de incendio:

1. INCIDENTE /OCURRENCIA HECHO
2. INFORMACIÓN- ACCIÓN INICIAL
3. INTEGRACIÓN GRUPOS DE APOYO
4. EVALUACIÓN SITUACIÓN
 - Solicitud ayuda bomberos
 - Alarma de Alerta
5. UBICACIÓN EN VÍAS DE ESCAPE
6. REEVALUACIÓN SITUACIÓN
 - Alarma de desalojo
7. DESALOJO
 - Ubicación áreas externas seguras
8. ACCIONES FINALES DE CONTROL

9. RETORNO EDIFICACIÓN

10. ANÁLISIS - RECOMENDACIONES

A continuación se ilustra la manera cómo debe atacarse un conato de incendio, partiendo de condiciones específicas.

<p>INCORRECTO</p> 	<p>CORRECTO</p> 	<p>1°</p> <p>ATAQUE EL FUEGO A FAVOR DEL VIENTO.</p>
<p>INCORRECTO</p> 	<p>CORRECTO</p> 	<p>2°</p> <p>EN LA EXTINCIÓN DE INCENDIOS PRODUCIDOS POR LIQUIDOS COMBUSTIBLES SUPERFICIALES, EMPIECE A EXTINGUIR EN LA BASE Y DE FRENTE AL FUEGO.</p>
<p>INCORRECTO</p> 	<p>CORRECTO</p> 	<p>3°</p> <p>SIN EMBARGO, EN LA EXTINCIÓN DE FUEGO PRODUCIDO POR COMBUSTIBLES LIQUIDOS BAJO PRESION, EMPIECE A EXTINGUIR DE ARRIBA HACIA ABAJO.</p>
<p>INCORRECTO</p> 	<p>CORRECTO</p> 	<p>4°</p> <p>SIEMPRE UTILICE VARIOS EXTINTORES AL MISMO TIEMPO Y NO UNO DESPUES DEL OTRO.</p>
<p>INCORRECTO</p> 	<p>CORRECTO</p> 	<p>5°</p> <p>PRESTE ATENCION RETROCEDA MIRANDO EL COMBUSTIBLE APAGADO.</p>
<p>INCORRECTO</p> 	<p>CORRECTO</p> 	<p>6°</p> <p>ESTE SEGURO DE RECARGAR APROPIADAMENTE LOS EXTINTORES DESPUES DE HABERLOS UTILIZADO.</p>

BIBLIOGRAFÍA

- **BAEZ CASILLAS**, Sixto, Departamento de Seguridad – Serie de Manuales de Capacitación y Adiestramiento en Hotelería, Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V. Año 1992.
- **HURST** , Rosemary, Servicios y Mantenimiento de Hoteles y Residencias, Paraninfo Madrid Año 1976.
- **INCE TURISMO**, Manual Introducción a la Hotelería, Año 1993.
- **INCE TURISMO**, Manual de Primeros Auxilios Curso Guía de Turismo
- **PARILLI**, Elías, Diseño de Hoteles –Primera Edición Caracas – Venezuela, Año 1996
- <http://www.iaf.es/enciclopedia/extintores-faex/epcip,htm>
- http://psasecurity.com/spanish/psaaccess_control.html