



**UNIVERSIDAD DE SANCTI SPÍRITUS “JOSÉ MARTÍ PÉREZ”  
FACULTAD DE CIENCIAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS  
LICENCIATURA EN TURISMO**

**TRABAJO DE DIPLOMA EN OPCIÓN AL TÍTULO DE LICENCIADO  
EN TURISMO**

**Procedimiento de prevención para mejorar la seguridad y  
protección en el Hotel E Don Florencio**

**Prevention procedure to improve safety and protection at the E  
Don Florencio Hotel**

**Autor: Yosvany Milián Salas**

**Tutor: Dr. C. Alejandro Carbonell Duménigo**

**Sancti Spíritus, 2022**

**Copyright©UNISS**

Este documento es Propiedad Patrimonial de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”, y se encuentra depositado en los fondos del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación “Raúl Ferrer Pérez”, subordinado a la Dirección General de Desarrollo 3 de la mencionada casa de altos estudios.

Se autoriza su utilización bajo la licencia siguiente:

**Atribución- No Comercial- Compartir Igual**



Para cualquier información, contacte con:

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación “Raúl Ferrer Pérez”. Comandante Manuel Fajardo s/n, esquina a Cuartel, Olivos 1. Sancti Spíritus. Cuba. CP. 60100

Teléfono: **41-334968**

## **PENSAMIENTO**

“Las crisis son ofertas de cambio que nos hace la vida. No es preciso en absoluto saber como será lo nuevo; Solo hace falta estar preparados y llenos de confianza”

Luise Rinser

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro a mis dos madres María y Norma, a ellas dedico todo el esfuerzo que he realizado en la elaboración de este proyecto, son ambas puntales de valor en mi formación como estudiante y como persona de bien en la sociedad. A mi padre Manuel, por sus lecciones de vida para conmigo y a mi hermana Yailín, por no soltar nunca mi mano. A mis hijas Salomé, Lianny y Angélica, quienes han sido un motivo de inspiración para mi, demostrándoles con esto la importancia de luchar por un sueño. A mi esposa Lizandra, por su ayuda incondicional en cada minuto de esfuerzo. Una dedicatoria especial a Armando Andrés Salas Salabarría, quien fuera como mi padre y sus consejos y cariño estuvieron presente en todo momento.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por mantenerme con salud y vida permitiendo la realización de este proyecto. A todos los maestros que han protagonizado mi enseñanza y han aportado en el cumplimiento de esta meta en mis estudios. A mi tutor por brindarme su tiempo y su conocimiento.

Agradezco a mi familia y a mi esposa, quien de manera incansable han vivido el día a día en la realización de cada renglón de este sueño. Al personal de trabajadores del Complejo Encanto y a todas mis amistades que de una manera u otra aportaron su granito de arena. A todos ellos, gracias.

## **RESUMEN**

La Seguridad y Protección en el ámbito del turismo constituye en la actualidad un pilar fundamental que guarda gran relación en cuánto a la elección de los visitantes hacia un destino, los cuales optan en su totalidad por aquellos que les brinden una estancia segura para disfrutar en pleno goce de sus atractivos. El país, así como sus cadenas hoteleras, no está exento a las continuas búsquedas de estrategias y mejoras que aporten de manera eficiente en las temáticas de seguridad, contribuyendo así a la percepción recibida por los clientes, que traerá como resultado la satisfacción de los mismos y el deseo de regresar al destino. La presente investigación tiene como objetivo proponer un procedimiento de prevención para mejorar la seguridad y protección en el Hotel "E" Don Florencio, que contribuya a elevar la satisfacción del cliente. Para lograr el mismo se analizaron los diferentes referentes teóricos y metodológicos sobre la seguridad y protección en el sector turístico y la satisfacción del cliente. Se realizó un diagnóstico de la situación de la seguridad y protección en el Hotel "E" Don Florencio y se propuso el procedimiento que cuenta con nueve etapas. Posteriormente se implementó el procedimiento en el Hotel y se evaluó el nivel de satisfacción del cliente con resultados positivos. Se arriban a las conclusiones de la investigación y se proponen las recomendaciones para dar continuidad a la investigación.

**Palabras clave:** seguridad y protección, satisfacción del turista, turismo

## **ABSTRACT**

The security and protection inside the tourism activity is actually a very important pillar related to the traveler's destination choices. They select those places that give them a stay safe, to enjoy all the beautiful places. The country as well as its Hotels are continuously looking for strategies to improve efficiently the security issues, helping this way the customer's perception, providing their satisfaction and desire to comeback to visit the resort again, as a result. The main objective of this research is to propose a prevention procedure to improve the customer's security and protection in "E" Don Florencio Hotel, as a contribution to increase the visitor's satisfaction. To reach this objective, different theoretical and methodological referents referred to security and protection in the touristic sector as well as the customer's satisfaction were analyzed. A diagnosis of the situation of security and protection in "E" Don Florencio Hotel was done and a nine steps procedure was proposed. Later on, this procedure was implemented in the Hotel and the customer's level of satisfaction showed positive results. Reached the research conclusions, recommendations were given to continue this investigation.

**Keywords:** security and protection, tourist satisfaction, tourism

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	6
1.1 Surgimiento de la seguridad y protección.....	6
1.1.1 Un acercamiento al concepto de seguridad.....	8
1.1.2 La seguridad y protección en Cuba.....	10
1.2 Antecedentes y surgimiento de la seguridad y protección en la Hotelería.....	13
1.2.1 Factores que influyen para elegir un destino turístico.....	16
1.2.2 Sistemas de seguridad y protección empleados en la hotelería.....	19
1.2.3 Seguridad y protección en la hotelería en Cuba.....	22
1.3 La satisfacción del cliente.....	25
1.3.1 La seguridad y protección en la satisfacción del cliente.....	26
<b>CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN PARA MEJORAR LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN HOTELES</b> .....	28
2.1 Caracterización del hotel E Don Florencio.....	28
2.2 Propuesta del procedimiento de prevención para mejorar la seguridad y protección en hoteles.....	32
2.3 Propuesta de instrumento para evaluar la satisfacción del cliente con la seguridad y protección en hoteles.....	45
<b>CAPÍTULO III. IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN PARA MEJORAR LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN EL HOTEL E DON FLORENCIO</b> .....	47
3.1 Implementación del procedimiento en el Hotel E Don Florencio.....	47
3.2 Evaluación de la satisfacción del cliente con relación a la seguridad y protección en el Hotel E Don Florencio.....	68
<b>CONCLUSIONES</b> .....	73
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	74
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	75
<b>ANEXOS</b>	

## **INTRODUCCIÓN**

La seguridad es un tema amplio y de interés para las organizaciones empresariales, instituciones de gobierno y los ciudadanos de un país, quienes se integran para actuar e implementar soluciones adaptadas a los contextos específicos de su comunidad ante la otra cara de la moneda: la inseguridad. La seguridad es la ausencia del daño, peligro o riesgo (Álvarez, 2005), sin embargo la seguridad no puede garantizarse al cien por ciento, pero si puede mitigarse el riesgo a través de dos elementos fundamentales: la protección y la prevención, como contrapartida a las condiciones y los actos inseguros.

Los medios tecnológicos están de la mano de un buen sistema de seguridad y el avance de las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante (TIC), se han constituido en insumo vital en el campo de la seguridad. Así como la inseguridad avanza de manera vertiginosa se debe dar un paso adelante en actualizar los sistemas de CCTV, alarmas, equipos de apoyo y procesos de seguridad humanos, que permitan establecer estrategias de reducción de amenazas y de esta manera fortalecer la seguridad.

Los requerimientos de la seguridad que exigen las empresas hoy en día son cada vez más amplios, y obedecen a necesidades múltiples que van desde el registro de cada persona hasta la implementación de CCTV inteligentes, que permitan en tiempo real controlar, informar, identificar y actuar frente a lo que sucede al interior de las instalaciones. Por otro lado, con el avance de la tecnología, las empresas acumulan por completo la información sobre los movimientos poblacionales dentro de sus instalaciones, aspecto que permite eliminar amenazas, peligros y riesgos que afecten la integridad del personal que labora, así como de cualquier inmueble o bienes que estén sujetos al establecimiento.

Los sistemas de protección de seguridad física son la combinación de elementos electrónicos, mecánicos, humanos y animales cuyo propósito es el de minimizar y prevenir riesgos que afectan una empresa, de ahí que se requiere fortalecer el sistema de seguridad, para reducir amenazas y contrarrestar peligros que afecten la integridad física de los funcionarios, los bienes y las instalaciones.

De otro lado, la capacitación constante del personal encargado del área de seguridad permite incluso avanzar en el proceso de prevención ante futuras eventualidades o modalidades que surjan y que puedan perjudicar a la empresa, asimismo, generar cultura de seguridad en el personal sobre lo importante que es el adecuado control de ingresos de personas a las instalaciones, además que el registro inadecuado de información para acceder a las áreas de la compañía, genera peligros de diversa naturaleza.

La seguridad y protección de instalaciones sigue siendo un pilar fundamental en el esquema de la protección de activos de una empresa, por lo tanto, en las organizaciones se plantean objetivos de protección que permitan asegurar no solo las personas, la información, el proceso productivo y sus recursos, sino mantener el buen nombre y prestigio de la empresa, además de ser ambientalmente sostenibles.

La seguridad es un requisito esencial para los clientes de un hotel y una de las principales razones por las que el cliente elige o descarta un hotel al que ir. Consiste básicamente en tres aspectos: prevención, disuasión y control. En un hotel los dos primeros son los más importantes. Por otro lado, un hotel no es una fortaleza. El confort es uno de los aspectos esenciales del negocio hotelero y debe existir un compromiso entre seguridad y confort.

La deficiencia en los procesos concernientes al servicio brindado genera un impacto negativo en los turistas que visitan las empresas hoteleras causando descontento en la percepción del servicio. Se reconoce el nivel de satisfacción del cliente, en los procesos de recepción, reservas y pisos y sus problemas principales, estimando cinco dimensiones para mejorar la calidad: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

No obstante, en la literatura consultada no se aprecia el valor de la seguridad y protección en los sistemas de calidad de las instalaciones hoteleras, dejando a un lado que es de gran importancia el nexo de unión entre la seguridad y el turismo para la protección de la vida, la salud, la integridad física y psicológica de los visitantes, y debe ser asumido con responsabilidad por los actores principales del sector turístico.

Además juega un papel definitivo la realización de un análisis de prevención de riesgos, estrategias y actuaciones precisas de los servicios de seguridad.

Durante la investigación realizada por el autor, se pudo identificar en el Hotel E Don Florencio, perteneciente a la Cadena Islazul del Ministerio de Turismo (MINTUR), la **situación problemática** siguiente:

- Débil proceso de prevención de riesgos y planeación de acciones de seguridad y protección.
- Insuficiente tecnología y medios de información para contrarrestar las vulnerabilidades en el sistema de seguridad interna del Hotel.
- Falta de capacitación a los agentes de seguridad y protección en temáticas como defensa personal y primeros auxilios.
- Débil sistema de coordinación con las entidades del territorio para el enfrentamiento a hechos que vulneran la seguridad del Hotel.
- Insuficientes medios de protección del personal y la infraestructura contra catástrofes.

A partir de esta situación detectada, se deriva el siguiente **problema científico** ¿Cómo mejorar la seguridad y protección en el Hotel E Don Florencio?

El **objetivo general** de la investigación es desarrollar un procedimiento de prevención para la seguridad y protección en el Hotel E Don Florencio como contribución a la satisfacción del cliente.

Para el logro del objetivo general se plantean los **objetivos específicos** siguientes:

1. Analizar los referentes teóricos y metodológicos sobre la seguridad y protección en el sector turístico y la satisfacción del cliente.
2. Caracterizar la situación del Hotel E Don Florencio.
3. Diseñar un procedimiento de prevención para mejorar la seguridad y protección en hoteles.
4. Implementar el procedimiento en el Hotel E Don Florencio.

A partir de los objetivos anteriormente expuestos, se plantean las preguntas de investigación siguientes:

¿Cuáles son los fundamentos teóricos y metodológicos fundamentales sobre la seguridad y protección en el sector turístico?

¿Qué elementos tiene en cuenta el cliente para mostrar su satisfacción con la seguridad y protección percibida en los hoteles?

¿Qué situación presenta el Hotel E Don Florencio?

¿Cuáles son los componentes que integran un procedimiento de prevención para mejorar la seguridad y protección en hoteles?

En la presente investigación se determina como **objeto de estudio**: la gestión de la seguridad y protección y como **campo de acción**: los procedimientos de prevención para mejorar la seguridad y protección.

En el transcurso de la investigación se utilizaron los **métodos y técnicas** siguientes:

#### **Métodos del nivel teórico:**

El analítico-sintético, para la construcción del marco teórico, así como la interpretación de la información recogida por los métodos empíricos, en el caso del mismo se utiliza en todos los momentos de la investigación para la consulta y búsqueda de información en las fuentes bibliográficas y documentos.

El histórico-lógico se utiliza para recopilar información acerca de los antecedentes del problema, para conocer la evolución histórica y los cambios ocurridos, así como el ordenamiento lógico de los contenidos.

El inductivo-deductivo se emplea en todos y cada uno de los momentos de la investigación desde su diseño hasta las conclusiones, en específico para la consulta de fuentes y documentos que permitan arribar a conclusiones y generalizaciones lógicas de los datos empíricos acerca del problema investigado.

### **Métodos del nivel empírico:**

La observación permite obtener información directa y no mediatizada del fenómeno estudiado. Además, recopilar la información mediante la percepción directa de los elementos significativos para lograr los objetivos de la investigación y corroborar elementos relacionados con las prácticas comunicativas.

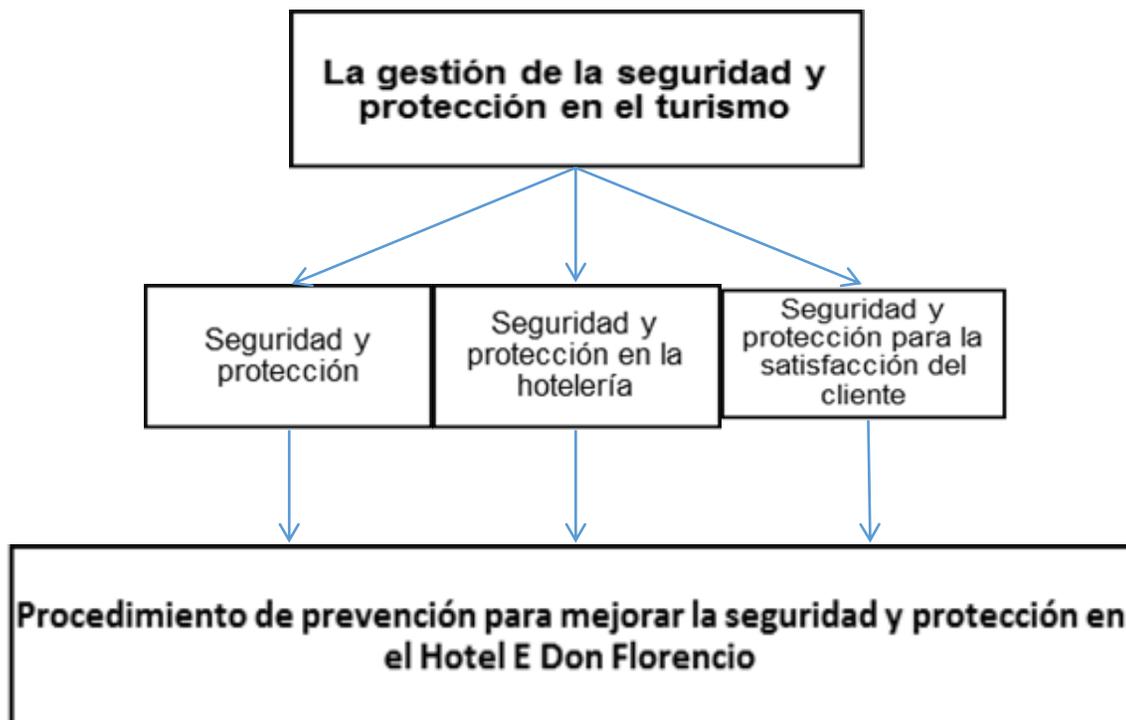
La técnica de interrogación como la encuesta se utiliza para obtener información de forma directa que permita conocer y caracterizar la situación en cuanto a la satisfacción del cliente con la seguridad y protección.

Se emplean **métodos estadísticos** para el procesamiento de los datos.

En relación con las fases establecidas para la investigación, el informe se presenta con una estructura que incluye un resumen, una introducción, tres capítulos; en el primero se hace una investigación bibliográfica, a partir del estudio de la documentación disponible, en el segundo se propone un procedimiento de prevención para mejorar la seguridad y protección en hoteles, y en el tercero se implementa el procedimiento en el Hotel E Don Florencio. De igual manera, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación que sustenta esta tesis de grado, así como la bibliografía consultada y, finalmente, un conjunto de anexos de necesaria inclusión, como complemento de los resultados obtenidos.

## CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente Capítulo se abordan los principales elementos sobre la gestión de la seguridad y protección en el turismo, desde el surgimiento de la seguridad y protección, así como la seguridad y protección en la hotelería y su impacto en la satisfacción del cliente, como se muestra en el hilo conductor de esta investigación (Figura 1.1).



**Figura 1.1: Hilo conductor del marco teórico referencial.**

### 1.1 Surgimiento de la seguridad y protección

La seguridad ha existido desde los anales de la historia y su evolución ha ido ligada de una manera u otra a la del ser humano en todo su ámbito de actuación (Insibe, 2015).

La seguridad es una figura o símbolo intangible, ella se encarna o materializa en los sistemas de control, vigilancia y protección, de manera que el ser humano no tiene el alcance de garantizar juiciosamente, lo imprevisible. Si la seguridad se limita solamente a lo inmune, debería llamarse protección, al descartarse la vulnerabilidad o el desamparo ante lo imprevisible (Álvarez, 2005).

En la antigüedad el hombre se enfrentaba a diversos peligros que ponían en riesgo su supervivencia, de tal forma que centró sus esfuerzos en poner todos los medios necesarios para salvaguardarla. Debido a ello generó herramientas de protección ante los peligros que le acechaban, principalmente peligros naturales, como fuego, inundaciones, ataques de animales, etc., dando lugar a las primeras armas para protegerse, creadas con elementos naturales como piedras, madera, etc. De forma natural estaba desarrollando la primera seguridad: la física.

Esta preocupación inicial de preservar la vida, se convirtió en una necesidad obligatoria para salvaguardar la especie y evitar su extinción. Desde este momento el ser humano se ha enfrentado a toda clase de amenazas durante su largo camino en busca de la seguridad.

Hoy en día el objetivo de la seguridad ha evolucionado, dejando atrás el único objetivo de preservar la especie humana y diversificándolo buscando otros orientados a la seguridad jurídica, económica, laboral, social, etc.

De la misma forma que los objetivos de la seguridad han ido evolucionando, la evolución de la seguridad en las empresas no ha quedado atrás y ha experimentado un cambio sustancial desde sus inicios, principalmente motivado por los avances tecnológicos a los que se ha visto expuesta.

En la década de los 70, la seguridad en las empresas estaba centrada en garantizar el buen uso de la información por parte de los empleados confiando en el sentido común para garantizar la seguridad de la organización. Sin embargo y debido a la inclusión y evolución de la tecnología, aparecieron nuevos riesgos que hicieron que esta "seguridad" quedara obsoleta.

Uno de los principales motivos por los que el avance de la tecnología propulsó un cambio en la tendencia de seguridad de las empresas vino motivado principalmente por los virus que se convirtieron en los principales motores de crecimiento para la Seguridad de la Información a nivel mundial debido a la globalidad de sus objetivos.

La protección física, en cambio, se alcanza creando una o más barreras físicas alrededor de las áreas de procesamiento de la información. El uso de múltiples

barreras brinda protección adicional, de modo que la falta de una barrera no significa que la seguridad se vea comprometida inmediatamente (ISO, 2015).

### **1.1.1 Un acercamiento al concepto de seguridad**

El término seguridad proviene del latín securitas; “seguro” proviene de securus que en su etimología más antigua significa estar tranquilo, en una acepción antigua que posteriormente adoptaría el significado de algo que no es susceptible a desaparecer, caerse, perderse, de fallar en cualquier forma o, en general, de sufrir daño o robo o pérdida (Rosas, 2019).

En el diccionario de la lengua española la palabra seguro significa: “Libre, exento de todo daño o riesgo”, no obstante, lo seguro también se relaciona con:

- Certeza, conocimiento seguro y claro de algo.
- Fianza u obligación de indemnidad a favor de alguien, regularmente en materia de intereses.
- Calidad de ordenamiento jurídico, que implica la certeza de sus normas y la previsibilidad de su aplicación.
- Organización estatal que se encarga de atender ciertas necesidades económicas y sanitarias de los ciudadanos.
- Estado o sensación que produce la percepción de ausencia de amenazas que coloquen en riesgo la existencia, la propiedad, los intereses, los valores o el particular modo de ser quien percibe.

Citado por Purpura (2008), el diccionario Webster's New Collegiate define la seguridad como "la cualidad o estado de estar seguro... libertad del peligro. Lo seguro... libertad de o libre de temor o ansiedad... protección... medidas tomadas para proteger en contra del espionaje, el sabotaje, el crimen, el ataque, el escape... una organización o departamento cuya labor es la seguridad".

Respecto al concepto de seguridad Vallejo y Col. (2010) indican: “Cuando una persona o un grupo de personas puede (n) desenvolverse de manera confiada y tranquila en su rutina vital en pos del logro de sus objetivos, metas, fines o

propósitos, en un ambiente relativamente estable y predecible, sin interrupción, desorden o amenaza, y sin temor a perjuicios resultantes de eventos inesperados o no previsibles”.

El autor señala claramente los aspectos que una persona considera fundamentales cuando se refiere al tema de la seguridad en cualquiera de los espacios en que desarrolle su actividad personal, social o laboral.

De la misma forma citado por Purpura (2008), en el Manual de Seguridad, Kingsbury, se refiere a la seguridad como “Los medios activos o pasivos que sirven para proteger y presentar un medio que permiten desarrollar actividades en una organización o sociedad sin indiferencias”. Este concepto tiene que ver con los sistemas de seguridad.

A su vez Purpura (2008) en el Manual de Seguridad indica que “la seguridad provee un medio tranquilo donde los objetivos individuales o de una organización pueden ser logrados”, haciendo referencia a la percepción y el ambiente tranquilo que se debe tener para desempeñar las tareas.

De acuerdo con Desfassiaux (1995), si se considera que el hombre desde que dejó de ser nómada ha priorizado una de sus más grandes preocupaciones que es el velar por la seguridad de su núcleo familiar, de su territorio y de sus posesiones, se encuentra la evidencia que se trata de una actividad constante que se ha ido perfeccionado con el paso de los siglos. De hecho, con el advenimiento de la Revolución industrial, surgió la necesidad de salvaguardar la industria y el patrimonio productivos.

Por otra parte, hablar de una seguridad integral total es utópico, no existe, en la vida real vulnerabilidad, riesgo, peligro y amenaza están presentes y tienden a estar completamente unidos, por consiguiente, es de vital importancia contar con buenas medidas de protección que permitan contrarrestar las amenazas y fortalecer los sistemas de seguridad (Rosas, 2019).

Por consiguiente, se puede afirmar que la seguridad ha atravesado diversos cambios en los que se han tenido en cuenta diferentes aspectos por proteger, por ejemplo, el aspecto humano, legal, activos, recursos económicos y técnicos. Del mismo modo,

es importante implementar políticas, estrategias, protocolos y planes de contingencia que incentiven a un concepto integrador de la seguridad en donde estas herramientas se constituyan en elemento fundamental para lograr una seguridad integral.

La seguridad es esencia universal de excelencia, libertad, plenitud, de ausencia de daño, peligro y riesgo; es esencia de la naturaleza. La seguridad es esencia, no es materia; pero la protección, la hace objetiva, física y tangible a través de los mecanismos, medios o sistemas (Álvarez, 2005).

### **1.1.2 La seguridad y protección en Cuba**

El Sistema de Seguridad y Protección constituye un complemento de la seguridad y el orden interior del país. Este sistema abarca la protección física, la seguridad y protección de la información oficial, la seguridad informática, la protección a las sustancias peligrosas y la protección contra incendios.

El Decreto Ley que regula la Seguridad y Protección es el 186/98 y en su artículo 10 establece que son los Jefes de los Organismos y Órganos, los máximos responsables de la organización y control del Sistema de Seguridad y Protección, de ahí que son los que designan al Jefe o Técnico que lo asesorará en esta actividad y determinará las formas organizativas a adoptar para garantizar los servicios necesarios de protección.

El Jefe o Técnico debe ser miembro de su Consejo de Dirección y deberá estar subordinado a él siempre que sea posible.

Existe un Plan de Seguridad y Protección que es el documento básico que contiene las amenazas, concretas o potenciales contra un objetivo y establece las medidas de seguridad y protección. Este Plan lo confecciona una Comisión presidida por el Jefe o Técnico de Seguridad y Protección y lo debe aprobar el director municipal o Jefe de la Entidad. El D/L 186/98 hace referencia al mismo y en la Resolución 2 del Ministro el Interior, se encuentra la Metodología para su confección.

## Protección a la Información Oficial Clasificada

Este subsistema está regulado por el Decreto Ley 199/99 y la Resolución 1 del Ministro del Interior.

Se entiende por Información Oficial a aquella que posee un órgano, organismo, entidad u otra persona natural o jurídica, capaz de proporcionar, directa o indirectamente datos o conocimientos que reflejen alguna actividad del Estado o reconocida por éste y que pueda darse a conocer de cualquier forma perceptible por la vista, el oído o el tacto. Constituye un bien del órgano, organismo o entidad que posee.

A los fines de establecer las medidas para su Seguridad y Protección, la información se divide en tres grupos:

- Clasificada
- Limitada
- Ordinaria

Existen tres categorías de Información Oficial Clasificada: secreto de estado, secreto y confidencial.

La Limitada es aquella que sin poder ser conceptuada como Clasificada, por su importancia o carácter sensible para el objeto social del órgano, organismo o entidad, no resulte conveniente su difusión y debe limitarse su acceso. Es el Director Municipal el que determina cual es esta información y quien debe conocer de ella.

En el caso de la Información Clasificada (Secreto de Estado, Secreto y Confidencial) para su clasificación hay que guiarse por la Lista Interna, que es un documento secreto y que regula por esferas de trabajo todos aquellos documentos clasificados y cuál debe ser la clasificación. Para confeccionar un documento hay que guiarse por esta Lista para poder clasificar los documentos.

También debe designar una Norma de Control, que puede ser su secretaria o cualquier compañero o compañera, pero que tiene que estar nombrada por Resolución y esta Norma de Control será la que se encargará del manejo (ponerle registros) y controlar su manipulación y archivo.

El Director deberá facultar los Niveles de Acceso de la Información Oficial Clasificada a sus subordinados y firmar estos niveles de acceso, así como estar al tanto de que el personal con nivel de acceso a la información clasificada esté preparado en especial cumpla los requisitos de conservación del secreto ante salida de éste al exterior.

### Protección contra Incendios

Debe existir un Plan de Protección contra Incendios donde aparecen los principales riesgos y amenazas en esta actividad, que se confecciona con el Jefe o Técnico de Seguridad y Protección de manera muy unida al compañero que atiende salud del trabajo.

La Base Legal que regula esta actividad es la siguiente:

- Ley 1268. Ley 62 (Código Penal).
- Decreto Ley 176/77.
- Ley 13/95.
- Resolución 3 del 95 del Ministerio del Interior.
- Decreto Ley 186/98 y Resolución 31/2002.

### Protección a la Seguridad Informática

Se entiende por Seguridad Informática el conjunto de medidas administrativas, organizativas, físicas, técnicas, legales y educativas dirigidas a prevenir, detectar y responde a las acciones que puedan poner en riesgo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se procesa, intercambia, reproduce o conserva por medio de las tecnologías de información.

Existe un Plan de Seguridad Informática que es el documento básico con los principios organizativos y funcionales de la actividad y dicho Plan se confecciona por una Metodología establecida y aprobada que aparece en el Decreto Ley 199 / 99 y la Resolución 1 del Ministerio del Interior.

El director debe designar por Resolución, al igual que la Norma de Control de la Información Oficial Clasificada a un Responsable de la Seguridad Informática que controle la actividad, que no debe ser el que responde por la Informática, ya que este compañero, será la contraparte del Informático.

### El Plan de Prevención

Es uno de los instrumentos preventivos que debe tener elaborado cada Centro o Unidad, en el que previo un levantamiento de los riesgos y vulnerabilidades de cada Unidad o Departamento, recoja, después de un análisis con los trabajadores las medidas que se van a tomar para evitar que se produzcan en cada lugar indisciplinas, ilegalidades, delitos y actos de corrupción.

### **1.2 Antecedentes y surgimiento de la seguridad y protección en la Hotelería**

Desde su origen la hotelería funcionó como un establecimiento netamente hospitalario convirtiéndose en un producto turístico el cual responde a un perfil de servicio intangible (Sánchez, 2014).

El turismo como fenómeno social ha ido cambiando de acuerdo a la industrialización y en relación directa del tiempo libre así como a las facilidades en lo que se refiere al transporte y alojamiento, involucrándose en las áreas de diversiones, alimentación, eventos sociales, culturales, de negocios generando con ello actividades de índole social, cultural, económica y recreativa.

El turismo funciona como un sistema, el cual es un conjunto de elementos interrelacionados encaminados a alcanzar un objetivo determinado. El turismo en su carácter de sistema es un conjunto de actividades relacionadas entre sí, destinadas a realizar de manera conjunta la tarea de recreación del individuo, de tal manera que una parte de dichos elementos forma parte de un todo, al cual se denomina subsistema que a su vez actúa independientemente como un sistema relacionándose con otros subsistemas, que conforman parte del sistema general.

Todo inmueble hotelero está formado por la estructuración sistematizada de personas, bienes muebles y recursos tecnológicos con la finalidad de alcanzar

ciertos objetivos, formando por lo tanto una organización (Sánchez, 2014). Dentro de la organización se combinan una serie de factores: humanos, tecnológicos, normas, políticas, tareas por realizar, procedimientos, estructuras organizacionales y jerarquías dando lugar a la agrupación formal, llevado a cabo por un elemento dinámico, el hombre.

La organización formal en la industria hotelera se inicia con la creación previa de la infraestructura, con base en la planificación generalizada de la filosofía y políticas sobre las cuales fundamenta su origen y razón de ser. Sin embargo dentro de esta organización formal se puede crear una organización informal de acuerdo a las siguientes características en los individuos que lo conforman (Sánchez, 2014):

- a) No obedecen a un plan ya determinado.
- b) En el desarrollo de sus funciones el individuo va aplicando sus propias técnicas ya sea para mejorar y destacar o para perder el tiempo.
- c) El individuo en su afán de ganar mayor prestigio, deja de lado el sentido de la responsabilidad y las obligaciones jerárquicas.
- d) Se crean cambios en las normas de comportamiento, por ejemplo: el individuo deja de producir, no llega a la hora convenida, no acata las normas y esto lo vuelve susceptible de ser sancionado.
- e) Los grupos de trabajo al diseñar sus propias técnicas, ignoran las creadas por la organización formal; por ejemplo, no utilizan el equipo adecuado para la seguridad e higiene dentro del lugar.

La seguridad es la ausencia del daño, peligro y riesgo (FLS, 2021), sin embargo cuando a un ente se le denomina seguridad, se arriesga a garantizar con plenitud todos los mecanismos de protección y eso no es posible, debido a que no existe la garantía de 100% seguro, por consiguiente se mitiga el riesgo a través de la aplicación de protocolos y procedimientos de prevención.

El surgimiento de la Seguridad en la industria hotelera en Latinoamérica, es un concepto relativamente nuevo para mediados de la década de los setenta en una generalidad la actitud de los gerentes de hoteles la consideraban no necesaria,

debido a que todos los trabajadores estaban la mayor parte del tiempo cumpliendo con sus funciones y de noche decidían contratar a unos cuantos vigilantes que recorrieran los pasillos en sus instalaciones. Pero muy pronto la seguridad se convertiría en una necesidad, originando un cambio de actitud en las gerencias, considerando el costo de la seguridad como un gasto de operación y la mayoría de los hoteles empezaron a contratar empresas externas para que les brindaran el servicio por tiempo completo.

Es decir los dirigentes de la administración hotelera sintieron la necesidad de delegar las responsabilidades del resguardo del inmueble y de las personas, porque algunos empresarios empezaron a ver que podía ser factible y redituable optar por el outsourcing del servicio de seguridad privada, sin embargo otro grupo de empresarios opinaba lo contrario, por ejemplo: un colaborador contratado directamente por el hotel daba mejor resultado en una contingencia, respondiendo a las necesidades de la gerencia por considerar que eran más fieles a las políticas de la organización y que entendían la filosofía y el compañerismo que se les inculcaba. Sin embargo se dieron cuenta que si establecían los lineamientos en forma clara desde el inicio, la empresa de seguridad privada podía ser una excelente opción.

Dentro de la Industria hotelera el huésped es la base fundamental, siendo la principal preocupación por brindarle un servicio de calidad, un ambiente de seguridad y bienestar. “Todo acto o riesgo que atente contra la seguridad de los huéspedes es lo que se debe tomar en cuenta siempre al momento de pensar en seguridad dentro de la Industria Hotelera” (Sánchez, 2014).

Por tal motivo es importante profesionalizar a los guardias de seguridad para que sepan cómo actuar ante una emergencia y desarrollar una investigación de alguna queja del huésped brindándole el trato correcto al mismo. Cuando un huésped elige un determinado hotel, toma en cuenta diversos factores como la calidad del servicio, la relación entre el precio y los servicios que ofrece, así como la prontitud con que se atienden las quejas, la higiene, el confort y el clima de seguridad que percibe el huésped, ya que el hotel va a ser como su

segunda casa, de tal manera que se asegure de brindarle un servicio de calidad para el regreso del mismo en otra ocasión.

De acuerdo a lo anterior la seguridad privada en la Industria hotelera de América Latina, juega un papel fundamental, ya que las estrategias de prevención no serían útiles sin el factor humano y sobre todo capacitado para resolver con eficiencia los problemas que puedan surgir, así como la integración de la tecnología como herramienta complementaria de trabajo.

### **1.2.1 Factores que influyen para elegir un destino turístico.**

En un estudio realizado por la Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (Blas, 2014), se determinó que los principales elementos que impactan a la industria hotelera en la actualidad y en los próximos años son los siguientes:

- Control de capacidad hotelera
- Seguridad
- Recursos
- Tecnología
- Nueva administración

Por lo anterior la seguridad sigue siendo un factor que evalúa el turista extranjero antes de elegir un destino determinado, ya que la imagen de un hotel no se construye solamente por la marca sino que se encuentra condicionada por diversos factores como la seguridad.

De acuerdo a lo anterior la seguridad en un hotel se debe considerar desde el punto de vista del huésped, quién da por hecho que la misma es una parte intrínseca del servicio que brinda el hotel y del empresario hotelero que busca un mejor posicionamiento en el mercado a través de este factor, es aquí donde la empresa de seguridad externa juega un papel primordial en la industria hotelera ya que es el experto en el tema y quien debe evaluar los riesgos a los que se enfrenta la seguridad en un hotel.

En el mundo surgen nuevos riesgos en la hotelería, debido a la evolución en los consumidores así como en las nuevas tecnologías de la información y contenidos. Por ejemplo en España los riesgos que se consideran, según Blas (2014), son:

1. Riesgos de daños contra activos fijos. Lo constituyen principalmente los incendios con consecuencias devastadoras a pesar de contar con sofisticados sistemas de protección. Asimismo los riesgos por catástrofes naturales como: huracanes, inundaciones, terremotos, tsunamis, esto influye en las grandes cadenas hoteleras que tienen una expansión geográfica.
2. Riesgos por la interrupción de los negocios y en la cadena de suministros. Los hoteleros han controlado la cadena de suministros, ya que debido a la diversidad geográfica se recurre a comprometer la viabilidad de la actividad. Por lo que no se debe considerar como criterio la selección de un único proveedor por el precio, sino debe tener un mayor interés en los planes de continuidad en los negocios.
3. Riesgos de la actividad. Debido a la gran diversidad de las nacionalidades de los huéspedes que visitan este país llevan implícita la costumbre de demandar legalmente por cualquier motivo como es el caso de canadienses y estadounidenses.
4. Legislación. Las diferencias legislativas de las empresas con proyección internacional, entre países donde operan las grandes cadenas hoteleras requieren de gran adaptabilidad, por lo que resulta relevante la estandarización de procesos y protocolos de actuación que mitiguen el riesgo.
5. Riesgos sobre las personas. Se refiere a los empleados que viajan a otros países disfrutando de los beneficios que las empresas otorgan como seguros de vida, accidentes, asistencia sanitaria, viaje, etc. los cuales brindan una mayor protección cuando se encuentran en países distintos a su lugar de origen.
6. Riesgos Medioambientales. Se trata de que las grandes cadenas hoteleras están tomando conciencia medioambiental, no solamente para cuidar su imagen sino porque buscan la protección ante un posible impacto que un desastre natural le pueda ocasionar. Por ejemplo: ahorro de energéticos, agua, disminuir la

generación de residuos y reciclar. Planificar la estrategia de la empresa, al introducir como factor de mejora continua la protección del medio ambiente.

7. Riesgos reputacionales. Gracias a las tecnologías de la información, a los websites como TripAdvisor, la difusión de las experiencias de los viajeros han cobrado una dimensión mundial, por lo que las cadenas hoteleras se preocupan más por la gestión de las opiniones las cuales están se toman en cuenta para la mejora del servicio, por lo que se están fomentando políticas muy activas en la atención de clientes y de los Community Managers.
8. Riesgos cibernéticos. Las fugas de la información y los llamados ataques cibernéticos, los hoteles manejan una gran cantidad de información sobre los clientes que se hospedan en sus establecimientos, y por ser cadenas hoteleras en expansión aumentan su nivel de exposición a los ciberataques, los cuales pueden realizarse desde cualquier parte del mundo.
9. Riesgos de impago y quiebra. Establecen una adecuada política de control, evaluación y previsión de los potenciales impagos por parte de los clientes del sector turístico.
10. Riesgos de conflictos políticos, económicos y sociales. Los problemas político-sociales de otros países pueden afectar al sector turístico de cualquier país, como por ejemplo la Primavera Árabe (revolución Árabe contra el Islamismo que inició en 2010), ya que afectan el grado de atracción de los destinos turísticos a nivel mundial.

Por otro lado Tárraga (2014) apunta dentro de este tipo de riesgos a países como Egipto y Túnez, con una gran influencia de cadenas hoteleras españolas cuyo conflicto político están afectando de manera directa los resultados de estas empresas. Mientras que en otros países como México, Jamaica y República Dominicana, cuya peligrosidad se mide por la delincuencia que puede afectar a su entorno social y económico. Por lo que los expertos en riesgos buscan crear nuevas fórmulas y soluciones que permitan mitigar de una forma amplia sus efectos.

## 1.2.2 Sistemas de seguridad y protección empleados en la hotelería

Los Sistemas de Seguridad (Figura 1.1) constituyen una de las mejores herramientas tecnológicas de protección y se han convertido en sistemas de vigilancia cuya función principal es la de prevenir contra hurtos, extravíos y quejas de los clientes, es decir detectan indicadores o condiciones de riesgo.

Estos sistemas de seguridad poseen un perfil básico de capacidades, limitaciones y riesgos. En lo que se refiere a las capacidades es lo que pueden hacer, es decir la tecnología ayuda a ubicarse en sitios estrechos y hostiles adversos a la presencia humana, sin embargo las limitaciones se refiere a lo que no se puede hacer, en este sentido no importa que tan sofisticado puedan ser los mecanismos siempre estarán acotadas a lo programado para hacer y requerirán del factor humano para ser operado.



**Figura 1.1: Sistemas de seguridad en un hotel.** Fuente: Rojo (2010).

Estos sistemas de seguridad van desde un circuito cerrado de televisión (CCTV), hasta sistemas de alarmas, sistemas de detección de incendios, sistemas de detector de metales, sistemas automáticos de corte de gas y diesel, sistemas de monitoreo de chapas y sistemas de control de accesos, estas soluciones son una necesidad obligada para la industria hotelera. Un sistema de seguridad

eficiente debe contar con tres elementos fundamentales, que se muestran en la Figura 1.2.



**Figura 1.2: Elementos de un sistema de seguridad eficiente.** Fuente: Rojo (2010).

#### Sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV)

El objetivo de un sistema de circuito cerrado en un hotel es tener monitoreado la mayor parte de las áreas comunes ejerciendo una acción persuasiva ante la presencia de cámaras que graban constantemente todas las actividades, permitiendo prevenir cualquier acontecimiento que pueda ser relevante. El sistema de cámaras ha ayudado a la seguridad de los hoteles a detectar delincuentes quienes han sido denunciados a las autoridades y se han convertido en casos de éxito al ser consignados al reclusorio.

#### Sistema de red contraincendios

Otro de los sistemas de seguridad es la red contraincendios cuyo objetivo primordial en caso de alguna contingencia es proteger la vida de las personas y bienes en ese estricto orden, así como brindar las facilidades a los bomberos en caso necesario. Este sistema requiere de la instalación de sprinklers los cuales funcionan como rociadores de agua distribuidos en toda la red del inmueble y al activarse en automático comenzará a extinguir el fuego, sin necesidad de tener que esperar a que el personal se percate del siniestro.

En la actualidad los expertos en la prevención contra incendios han utilizado las nuevas tecnologías que el mercado ofrece como los tradicionales detector de humo (blancos) que son los más comunes y fácil de encontrar en la industria, éstos ya han sido remplazados por dispositivos de aspiración de aire que funcionan continuamente las 24 horas del día, los 365 días del año, los cuales en caso de detectar humo en el aire por arriba del que se tiene programado de inmediato emite una alerta al panel de control que inspecciona todo el sistema colocado generalmente en la recepción del hotel, con la finalidad de que de aviso a las áreas correspondientes para que atienda y controle la emergencia. Esto le permitirá prevenir el conato de incendio en su primera etapa, con lo que conseguirá controlarlo y extinguirlo, sin tener que pasar al siguiente paso de evacuación del lugar.

El sistema de red contraincendios se adecúa al diseño estructural del inmueble, por ejemplo deben contar con vías de evacuación adecuadas, existencia de rociadores automáticos, señalización clara de las salidas de emergencia con la debida implementación de las brigadas que se deben formar en un hotel como la brigada de prevención y combate contra incendios, la brigada de evacuación, la brigada de primeros auxilios, la brigada de búsqueda y rescate, equipo de protección personal, selección, uso y manejo en los centros de trabajo.

En conclusión a través de la historia, el hombre en sus viajes de un lugar a otro y en su afán de conquistar nuevas tierras, sobreviviendo a través de las actividades que realizaban con fines comerciales, religiosos y militares surge la necesidad de tener que alojarse en lugares y que éstos a su vez sean más seguros cada día.

El hotel debe considerar la estrategia más conveniente, haciendo foco en las debilidades y amenazas, para evaluar los riesgos y desafíos, reconociendo las limitaciones y descubriendo su potencial (Martínez, 2021).

La necesidad de lugares que sirvieran de alojamiento, hizo que la hotelería evolucionará atendiendo a una demanda que exigía una mejora en la calidad de sus servicios y la especialización en algunas de sus áreas, como la seguridad a sus huéspedes y sus instalaciones.

De acuerdo a lo anterior la seguridad en la industria hotelera se fue especializando y profesionalizando por medio de una adecuada capacitación y supervisión de las actividades que desarrollan los guardias de seguridad empleando herramientas de trabajo como la tecnología basada en nuevos sistemas de seguridad en la industria hotelera, con la finalidad de mitigar los riesgos, creando una cultura de prevención.

### **1.2.3 Seguridad y protección en la hotelería en Cuba**

Según el documento Manual de Defensa, Seguridad y Protección (2020), del Grupo Hotelero Islazul, para ejercer sus funciones el personal de Seguridad y Protección deberá obtener previamente la correspondiente habilitación. Se entiende por habilitación la conclusión satisfactoria del proceso mediante el cual se comprueba que las personas que aspiren a desempeñarse como personal de Seguridad y Protección, cumplen con los requisitos que se establecen en el Reglamento y en la Resolución 5/99 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Para obtener la habilitación es imprescindible que las personas a que se refiere el párrafo anterior reúnan los requisitos generales siguientes:

- Ser mayor de 18 años;
- Ser ciudadano cubano;
- Estar apto física y mentalmente;
- Carecer de antecedentes penales;
- No haber sido separado deshonrosamente de instituciones armadas ni de cualquier otra actividad laboral.
- Poseer la preparación requerida para el ejercicio de sus respectivas funciones.

La aptitud física y mental se hará constar en certificado médico de salud expedido por personal facultativo autorizado.

El certificado médico de salud deberá acreditar que el estado físico y mental del aspirante es compatible para desempeñar funciones como personal de seguridad y protección, y tendrá validez por un término máximo de 6 meses posteriores a su expedición, así como el uso continuado de medicamentos y la adicción a bebidas

alcohólicas que limiten la capacidad física y mental serán causas de pérdida de idoneidad.

El personal de seguridad y protección, además de los requisitos generales, deberá cumplir de acuerdo a la nomenclatura del cargo, los requisitos específicos siguientes:

- Jefe de Seguridad y Protección
  - a) Poseer título de enseñanza superior.
  - b) Acreditar experiencia en la actividad de seguridad y protección o haber prestado servicios en instituciones armadas, durante 5 años como mínimo.
- Especialista de Seguridad y Protección
  - a) Poseer título de enseñanza superior.
  - b) Acreditar experiencia en la actividad de seguridad y protección o haber prestado servicios en instituciones armadas durante 3 años como mínimo.
- Técnico de Seguridad y Protección
  - a) Poseer título de Enseñanza Media.
- Jefe de Grupo de Seguridad Interna
  - a) Poseer título de Enseñanza Media.
- Agente de Seguridad y Protección
  - a) Tener aprobado el 9no. Grado.
- Instalador de medios de seguridad
  - a) Poseer título de técnico medio en sistemas electrónicos u otra especialidad afín.

El personal de seguridad y protección, además de poseer los requisitos específicos establecidos tendrá que aprobar los cursos de preparación correspondientes a cada una de las categorías ocupacionales.

#### Proceso de habilitación

El proceso de habilitación del personal de seguridad y protección contará con las etapas siguientes:

- a) Selección y verificación
- b) Preparación
- c) Aprobación.

La etapa de selección y verificación cuenta con los pasos siguientes:

- a) Entrevista inicial al candidato para conocer rasgos de su personalidad,

motivaciones y antecedentes de su vida social y política; si la entrevista aportara elementos que no se correspondan con los requisitos establecidos, se procederá a dejar sin efecto el proceso, comunicándose al candidato los motivos de tal decisión;

Cuando se decida la continuidad del proceso se exige del candidato la documentación siguiente:

- Formulario o planilla de solicitud de empleo.
  - Tres fotos de 1x1.
  - Certificado de antecedentes penales.
  - Certificado de salud.
  - Certificación del nivel de enseñanza alcanzado.
  - Autobiografía.
- b) Al recibirse la documentación detallada, se realizarán las verificaciones pertinentes. En los casos en que el interesado se haya desempeñado como agente de seguridad y protección en otra entidad, deberá presentar evaluación de su trabajo en el lugar.
- c) Se confeccionará el informe conclusivo reflejando si el candidato reúne las condiciones exigidas. De resultar negativo el proceso, se comunicará al candidato y se devolverán los documentos entregados por este.

La etapa de preparación consiste en la aprobación de los cursos de preparación correspondientes que a tales efectos pueda establecer el Ministerio del Interior y que se impartan en los centros debidamente autorizados por éste, los que entregarán como constancia un certificado acreditativo que tendrá validez por un período de 3 años.

Los Grupos de Seguridad Interna, exigirán que antes de comenzar a prestar el servicio, se actualice al personal subordinado en cuanto a la situación operativa y delictiva de su ámbito de competencia.

La presentación al Ministerio del Interior de las propuestas de candidatos a cargos de Jefes de Protección, Especialistas y Técnicos en el nivel central de los organismos, órganos y entidades se hará por sus máximos dirigentes.

En el nivel de entidades, la propuesta se realizará por los Jefes de Protección de cada organismo, órgano y entidad.

En los casos de los Objetivos Estratégicos la presentación de las propuestas se hará para todo el personal que labore en la Seguridad y Protección de estos.

El Plan de Seguridad y Protección será confeccionado en Ejemplar Único con la categoría de clasificación Confidencial. En el caso de los objetivos declarados como estratégicos nacionales en virtud del Decreto 200/95, la clasificación del documento será Secreto.

### **1.3 La satisfacción del cliente**

Serna (2006) define el servicio al cliente como el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición se deduce que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. La percepción del cliente en las empresas es el pilar fundamental para identificar qué es lo que necesita el turista que visita sus instalaciones.

Manucci (2009) manifiesta que la realidad corporativa es el conjunto de creencias, emociones y experiencias que conforman el contexto y las líneas futuras, posibles de actuación. La realidad corporativa es la base estructural de la estrategia, por lo que la estrategia es el instrumento con el que se trabaja la realidad de la organización.

La percepción del servicio hotelero es subjetiva, porque depende de cómo reaccione el turista al ingresar a las instalaciones de la empresa, esto lo realiza a través de los sistemas representacionales que poseen, lo que permite que realice su decisión de quedarse o rechazar el servicio brindado.

Parasuraman et al (1985) manifiestan que la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas y las percepciones de los clientes.

Reyes, Mayo y Loredo (2009) definen que “la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”.

Philip Kotler citado por Álvarez (2012) define la Satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias”.

El servicio al cliente es la articulación sistemática y armoniosa de los procesos y acciones que buscan lograr la satisfacción del cliente. El servicio es más que amabilidad y gentileza, es disposición a servir con efectividad.

Si se quiere hablar de un "Servicio al cliente de calidad" estos dos conceptos: “atención y servicio”, deben formar una relación indisoluble que los vuelve uno solo. Para brindar excelente atención es necesario que, quienes entren en contacto con el cliente, pongan en práctica una serie de habilidades personales basadas en la comunicación, la empatía y la asertividad. Y para complementarlo con un excelente servicio, es indispensable una visión sistémica de la organización y del servicio como tal.

### **1.3.1 La seguridad y protección en la satisfacción del cliente**

Según Mejias-Acostal y Sergey (2011), por satisfacción se entiende la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de cómo el servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción.

En la bibliografía consultada por el autor, se abunda en el servicio al cliente desde diferentes áreas, pero pocos autores se refieren al rol de la seguridad y protección en la satisfacción del cliente, si se tiene en cuenta que la confianza es un elemento esencial en la relación con nuestros clientes.

Los clientes asisten con mayor frecuencia a lugares donde se sienten seguros y protegidos, la percepción del visitante nacional e internacional puede mejorarse si se incrementa la seguridad y calidad de los servicios. Los turistas buscan destinos seguros donde no se presente incertidumbre.

Refiere Montenegro (2015), “el generar mejores condiciones de seguridad para los turistas se ha convertido en uno de los ejes principales del producto turístico”, sostiene que este toma más valor en función de la importancia que el turista asigna a

este factor, al momento de seleccionar un país o lugar como el destino para hacer turismo.

En cuánto al entorno de visita o tránsito, la falta de higiene, los vagabundos, prostitución en la vía pública, mala iluminación de callejones y calles y mal estado de servicios públicos, son solo algunos aspectos que dan una imagen negativa del lugar y que impiden el pleno goce del esparcimiento del turista, ya que el mismo está más preocupado en prevenir un asalto o un ataque que en disfrutar del destino, influyendo así en su satisfacción.

Si bien la seguridad es una sensación de orden subjetivo, la misma se sostiene en percepciones objetivas y reales; la presencia de efectivos de seguridad es el mejor ejemplo de esto. En este sentido, la presencia de los mismos dan tranquilidad al turista y, mejor aún, si el efectivo de seguridad habla su mismo idioma, contribuyendo así a la información del visitante.

Puede decirse que la satisfacción del consumidor es un juicio, bien de naturaleza cognitiva o bien de carácter afectivo o emocional, que deriva de la experiencia del individuo con el producto o servicio. La satisfacción del cliente es considerado como un objetivo estratégico prioritario, ya que permite medir el éxito del producto existiendo un acuerdo generalizado sobre su importancia, tanto a nivel general como en el caso concreto del turismo, aunque no exista un consenso sobre su definición, su dimensión o sobre la forma de hacerlo operativo.

## **CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN PARA MEJORAR LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN HOTELES**

Un procedimiento de prevención, que conduzca al Plan de Seguridad y Protección, es necesario como documento básico que define las amenazas y riesgos concretos o potenciales contra un objetivo, establece las medidas de Seguridad y Protección de manera integral con carácter preventivo, disuasivo y las acciones de respuesta incluyendo las que se ejecutan ante situaciones de contingencia y otras, contemplando las fuerzas, recursos y medios que participan.

Para su elaboración se procedió a realizar un estudio o levantamiento de los factores de riesgos que puedan comprometer la integridad de los objetivos valorando y tomando como premisa los principios fundamentales del proceso de servicio, así como los antecedentes de la actividad delictiva tanto común como contrarrevolucionaria (C/R) a fin de determinar las alternativas que deberán considerarse en el diseño del Plan de Seguridad y Protección.

Para poder definir este procedimiento se debe partir de la caracterización de las instalaciones a que va dirigido.

### **2.1 Caracterización del hotel E Don Florencio**

Florencio Méndez fue un espirituano enriquecido en las dos primeras décadas del siglo XX, muy especialmente durante la llamada Danza de los Millones. Por el nivel económico y social que había alcanzado no le satisfacía la casona vieja de mampostería y tejas, así que para reedificarla contrató los servicios del maestro de obras Rafael Valero, al que comunicó su deseo de que fuera algo majestuoso e irrepetible, y que exhibiera su poderío.

El resultado de aquella inversión fue el edificio ecléctico de dos niveles, de apartamentos espaciosos y confortables, con acceso por Céspedes y por Independencia.

La condición económica de Florencio Méndez sufrió los desequilibrios característicos de los críticos años del machadato, así que hipotecaron el inmueble a The Royal Bank of Canadá para enfrentar una deuda de 63 000 pesos que no fue saldada hasta 1940. Al ir perdiendo esplendor sus negocios, Florencio tuvo que vender algunas de sus fincas de antaño, mientras que alquilaba una parte de su majestuoso edificio para farmacia y otra parte para viviendas. Al morir Florencio Méndez en 1939, sus herederos venden la mitad del edificio a Celedonio García Alonso, parte que en 1959 pasó a su viuda Dolores Dartayet Valdés y después fue nacionalizado por el Estado Cubano.

La parte ubicada en la calle Independencia No. 63, dentro del actual boulevard de la ciudad de Sancti Spíritus, durante los últimos años albergó la función de Dirección Provincial de Educación, organismo que se vio obligado a abandonar el inmueble a causa de su deterioro. En la actualidad continúan funcionando en el edificio, la tienda “La Fragancia” y la Logia Masónica de Sancti Spíritus.

El Hotel E Don Florencio cuenta con 12 habitaciones, distribuidas de la siguiente forma: 5 habitaciones dobles y 1 sencilla en el Primer Piso todas estándar, las restantes 6 se encuentran en el 2do nivel, 5 dobles y 1 sencilla.

Las principales características de las habitaciones son:

- Habitaciones con vista a la ciudad.
- Habitaciones con vista al interior del hotel.
- Cuarto de baño con agua caliente, a partir de 50 °C en la ducha.
- Balcones.
- Aire acondicionado independiente.
- Teléfono.
- TV satélite. (No. de canales 6).
- Caja de seguridad en las habitaciones.
- Minibar en habitaciones.
- Corriente de 220 Volts.

Servicios que se ofertan:

- Cóctel de Bienvenida.
- Servicio especializado de Bares con variada oferta de coctelería nacional e internacional.
- Cambio de moneda
- Servicio de Caja de Seguridad.

Servicios opcionales:

- Comunicación local e internacional.

Sus límites geográficos son los siguientes:

Norte: Casas Particular

Sur: Tienda Caracol

Este: Tienda El Triunfo.

Oeste: Casas Particulares.

El Hotel E Don Florencio cuenta con área de Lobby y recepción, además se encuentra el bar, los baños públicos, el Grupo Electrógeno, el Hidropresor, la cisterna de agua potable, 2 jacuzzi, un cuarto de ropería, un closet de limpieza, closet de almacén del bar y 6 habitaciones todo lo antes mencionado está en el primer piso, en el segundo piso que se accede por las escaleras se encuentran las restantes 6 habitaciones, el office de la camarera y 3 salas de estar con 1 pasillo interior que se accede a la azotea donde se encuentran los 6 calentadores solares y 12 unidades condensadoras de los Split de las habitaciones.

Los mercados emisores más importantes son: Alemania, Holanda, Inglaterra y Francia, EEUU etc.

## Misión

Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, a través de la oferta de servicios de alojamiento y restauración marcados por la singularidad, familiaridad y distinción que ofrece la Marca Hoteles E, como expresión del desarrollo histórico-cultural de la ciudad de S.S.

## Visión

Somos Hoteles E, instalaciones que mantienen una relación de armonía entre el desarrollo cultural de la ciudad y un servicio personalizado de alto estándar ofrecido por capital humano comprometido en perfeccionamiento empresarial continuo, con el objetivo de superar las necesidades y expectativas de los clientes.

## Objeto Social

El Objeto Social aprobado por el Ministerio de Economía y Planificación, a través del documento RS 11060 del 27 de diciembre de 2013, para el Grupo Empresarial Hotelero Islazul S.A, es el siguiente:

1. Comercializar el producto turístico de ciudad, incentivo, naturaleza, playa, especializado, salud, eventos y otros similares.
2. Prestar y comercializar los servicios de alojamiento, gastronómicos, recreativos y otros propios de las actividades hoteleras.
3. Operar instalaciones para prestar servicios de información, reservaciones y ventas de capacidades de alojamiento y para ventas opcionales hoteleras y extrahoteleras, así como operar las empresas turísticas que se decidan por el ministerio de turismo con todas sus actividades hoteleras, extrahoteleras, de campismo, así como de apoyo.
4. Comercializar de forma minorista productos alimenticios y no alimenticios.

## **2.2 Propuesta del procedimiento de prevención para mejorar la seguridad y protección en hoteles**

Se tuvo en cuenta con carácter general, que por procedimiento puede entenderse la secuencia o sucesión ordenada de actos o trámites necesarios para la consecución de un determinado fin. El procedimiento vendría a ser una forma de proceder.

Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo. Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

Los procedimientos de Trabajo Seguro también conocidos como Instrucciones de Seguridad describen de manera clara y concreta la manera correcta de realizar determinadas operaciones, trabajos o tareas que pueden generar daños sino se realizan de la forma determinada.

Con la propuesta del procedimiento de prevención se pretende contribuir a la mejora de la seguridad y protección de los hoteles, de manera tal que sus clientes perciban la seguridad durante su visita al mismo, siendo esta aspecto fundamental en los turistas a la hora de elegir un destino, logrando minimizar la mayor cantidad de riesgos identificados en el lugar. Esto traerá consigo un sin número de beneficios que se verterán sobre el hotel haciendo que mejore en gran medida su imagen.

Se propone un procedimiento de prevención para mejorar la seguridad y protección en hoteles que incluye 9 etapas las cuales se fundamentan a continuación.

## **Etapa I- Descripción de la situación operativa**

La gestión operativa se refiere al día a día, esto quiere decir que son acciones realizadas para que la empresa siga existiendo y pueda sobrevivir al siguiente día.

En términos generales, el contexto operacional define un entorno físico, ambiental y organizacional de un activo o sistema, o sea las condiciones que se encuentran alrededor de el para poder desempeñar la función que se le solicita.

La gestión operativa puede definirse como un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos.

Los objetivos operativos se derivan directamente de los objetivos tácticos, por lo que se encuentran involucradas cada una de las actividades de la cadena de valor interno. Por lo tanto, dentro de la gestión operativa quedan englobadas también las diversas gestiones de producción, distribución, aprovisionamiento, recursos humanos y financieros.

La gestión operativa abarca cambios no solamente en la estructura de la organización, sino también en el sistema de roles y funciones, lo cual tiene una notable influencia en cuestiones como la elección de personal directivo y mandos intermedios. Así mismo, la gestión operativa influye en los procesos de capacitación del personal, las relaciones entre los circuitos organizativos y la tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso.

En definitiva, la tarea esencial de la gestión operativa es el despliegue de recursos y capacidades para obtener resultados concretos. En lo que respecta a la definición de los objetivos, estos deben ser acertados, realistas, concretos, cuantificables y medibles y que, sobre todo, se encuentren alineados con las posibilidades de la

organización, su situación en el mercado, la posición que ocupa actualmente en relación a la competencia y sus posibilidades y expectativas en el corto, medio y largo plazo.

a) En el Plano Interno:

En este punto se hará énfasis en todo lo referente a la fuerza laboral existente en la entidad así como la cohesión que exista con las organizaciones políticas y de masas vinculadas y encaminadas hacia el trabajo de manera eficiente en la seguridad y protección del lugar, teniendo presente en todo momento del análisis, la situación geográfica en la que esta enmarcada el hotel, la afluencia de personas cercanas al lugar y los posibles antecedentes delictivos de la zona.

b) En el plano externo:

Sera objeto de análisis el entorno que rodea al hotel, así como la influencia de los órganos del MININT o grupos de respuesta rápida en función de prevenir o evitar la ocurrencia de posibles amenazas.

## **Etapa II- Evaluación de Riesgos**

En la evaluación de riesgos a los blancos con que cuenta el Hotel se deben tener en cuenta 6 criterios fundamentales que son:

- Las consecuencias negativas que puedan afectar la propia actividad hotelera.
- Las dificultades que puedan tenerse para sustituir los productos o bienes cuando han sido dañados o sustituidos.
- La perturbación o efectos psicológicos que se podían producir a consecuencia de un daño.
- El alcance que los daños o pérdidas pueden conseguir.
- La probabilidad que un riesgo se manifieste.
- La posibilidad de que realmente se produzca un daño o pérdida.

Como se puede apreciar en la Tabla 2.1 se propone evaluar cada uno de los aspectos en una escala penta:

1. Riesgo muy reducido
2. Riesgo reducido
3. Riesgo normal
4. Riesgo elevado
5. Riesgo muy elevado

**Tabla 2.1: Evaluación de los riesgos según los diferentes blancos de un hotel.**

BLANCOS	AMENAZAS						
	Robo	Actividad C/R	Incendio	Alteración del orden	Desastres naturales	Infección en la red hidráulica	Envenena miento
Lobby y							
Recepción							
Sistema							
hidráulico							
Grupo							
Electrógeno							
Almacenes							
Habitaciones							
Bar							
Restaurante							

Riesgos:

Teniendo en cuenta su concepto podemos decir que un riesgo es la posibilidad de que una amenaza se convierta en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, no representan un peligro. Pero si se juntan, se convierten en un riesgo, o

sea, en la probabilidad de que ocurra un desastre. Sin embargo los riesgos pueden reducirse o manejarse.

Al tener definido por áreas según muestra la anterior tabla confeccionada, determinando la escala de amenazas en cada uno de los blancos existentes ayudará a identificar el mayor número de riesgos posibles en la totalidad del hotel.

### **Etapa III- Identificación de amenazas**

Es conocido que una amenaza se entiende por un fenómeno o proceso natural o causado por el ser humano que puede poner en peligro a un grupo de personas, sus cosas y su ambiente, cuando no son precavidos. Existen diferentes tipos de amenazas.

Las amenazas son eventos físicos latentes, o sea probabilidades de ocurrencia de eventos físicos dañinos en el futuro.

Los recursos y fenómenos naturales pasan a ser una amenaza cuando su potencial para desequilibrar un sistema social aumenta.

Existen diferentes tipos de amenazas. Algunas son naturales, otras son provocadas por el ser humano, como las llamadas industriales o tecnológicas (explosiones, incendios y derrames de sustancias tóxicas). Las guerras y el terrorismo también son amenazas creadas por el ser humano.

Las amenazas sociales, también llamadas emergencias complejas, se traducen en una reducción del acceso de la población a los servicios de salud, también al agua, alimentos, transporte, factores determinantes para la salud.

Al determinar o identificar los distintos tipos de amenazas existentes, será de mayor eficiencia la toma de decisiones y protocolos de actuación los cuales deberán ser confeccionados en función de estas amenazas sabiendo el personal designado para cada una de ellas con el conocimiento requerido para cada una de las situaciones.

#### **Etapa IV- Identificación de blancos de las actividades C/R o comunes**

Se definirá como blancos de las actividades contrarrevolucionarias o comunes los resultados obtenidos mediante la caracterización del hotel según su objeto social, a través de la obtención de las posibles amenazas que serán proclives para efectuar este tipo de acción, pudiendo quedar expuesto o vulnerable.

##### Tipos de blancos

- Los puntos vitales.
- Las áreas reservadas.
- Las áreas de libre acceso.
- Turistas nacionales o extranjeros.
- Sobre estos puntos o áreas reservadas se concentraría toda la atención del adversario para llevar a cabo sus posibles amenazas utilizando las siguientes rutas para burlar el subsistema de detección y retardo.

#### **Etapa V- Identificación de rutas del adversario**

Violando el régimen de seguridad establecido y aprovechando las negligencias en la vigilancia de los trabajadores y agentes de seguridad interna que cubren los accesos, utilizando el soborno a los implicados en la vigilancia o con la complicidad de un trabajador interno.

- Con apoyo interno.
- La obtención y elaboración de documentos falsos.
- Obteniendo la documentación oficial de forma ilegal.
- Diversionismo ideológico.

## **Etapa VI- Definición de puntos vitales, áreas reservadas y zonas de libre acceso. Plan de medidas preventivas por área**

Se definirá como puntos vitales del hotel las partes o áreas más sensibles de este que puedan ser fracturadas al quedar vulnerables en caso de ser atacadas. Se está en presencia de áreas que al ser manipuladas de alguna manera específica puede ocasionar gran daño en el funcionamiento y desempeño de la entidad.

Las áreas reservadas son aquellas que por la importancia de la actividad que realizan requieren medidas reguladoras de acceso.

Las zonas de libre acceso son todas aquellas áreas en las que el huésped tiene contacto con otros huéspedes que hacen uso de las instalaciones del hotel. Son espacios que no requieren ningún tipo de regulación.

Los planes de prevención dispondrán de una serie de medidas que ayudarán a evitar los riesgos y convertir al hotel en un lugar seguro tanto como para visitantes y trabajadores. Se planificarán las medidas que se quieran adoptar en cuanto a la prevención indicando a los responsables que deben llevarla a cabo y los plazos correspondientes en los que deben implementarse.

Se pondrán en práctica las acciones planificadas con anterioridad y una vez que haya tomado forma la implementación de las acciones, se realizará un seguimiento de los procesos en cuanto a la consecución de los objetivos, detectar posibles fallos y puntos en los que sea necesario reforzar alguna medida preventiva.

Se actuará analizando el proceso desde el inicio del ciclo hasta el final del mismo, llevando a cabo las acciones necesarias para preservar la seguridad del hotel en cada una de sus áreas, adoptando una actitud proactiva , identificando los fallos y proponiendo constantemente soluciones de mejora.

### Iluminación de Seguridad

El diseño de la iluminación será de gran importancia ya que garantizará la visibilidad del perímetro interno en el horario nocturno, a su vez la iluminación en las áreas exteriores del hotel facilitando el trabajo de la seguridad y la prevención a hechos delictivos. Será necesario contar con un apoyo de respaldo eléctrico en caso de fallar el fluido de la red eléctrica energética nacional.

### Control de acceso

El sistema de control de acceso es aquel que permite o restringe la entrada de una persona o vehículo a una entidad o a una determinada zona de la misma. Sus principales objetivos son garantizar la seguridad y facilitar la organización empresarial.

### Listado del personal no grato a la instalación

Teniendo una relación del personal catalogado como no grato en el lugar, facilitará el control por parte del personal de seguridad para detectar individuos con algún incidente anterior que ponga en riesgo la tranquilidad de los visitantes y se podrán tomar medidas con antelación.

### La circulación interna

Se concebirá la circulación interna dentro del hotel por parte de los trabajadores del mismo acorde a sus departamentos en relación a sus necesidades y responsabilidades de accesibilidad por áreas.

### Protección contra incendios

La protección contra incendios es el conjunto de medidas que se disponen en los edificios para protegerlos contra la acción del fuego. Estos incendios traen como consecuencias pérdidas materiales, bienes o en el peor de los casos vidas humanas. Generalmente con estas medidas se trabajará en conseguir tres fines, salvar vidas

humanas, minimizar las pérdidas económicas producidas por el fuego y conseguir que las actividades del lugar puedan reanudarse en el plazo de tiempo mas corto posible. Se atenderá a las distintas vías de evacuación establecidas para estos casos las cuales deberán permanecer accesibles y debidamente delimitadas así como los medios de extinción en cada área.

## **Etapa VII- Medios técnicos de seguridad y vigilancia**

A lo largo del tiempo la industria hotelera se ha enfrentado a distintos riesgos, desde la posibilidad de incendios hasta robos menores. Por esta razón, la seguridad y protección del huésped dentro de un ambiente de recreación y turismo es esencial para el buen funcionamiento del hotel, llegando a convertirse en parte del servicio básico que un establecimiento hotelero debe proveer. Muchos expertos subrayan la seguridad como una de las características claves de nuestro producto turístico.

Adelantarse a cualquier incidente o accidente que pueda ocurrir dentro de un establecimiento hotelero es fundamental, ya que cualquier percance desafortunado, como puede ser un robo, transmite directamente una mala gestión del establecimiento, lo que afectará negativamente a su imagen.

Está claro que la inversión en este tipo de sistemas se traduce en una mayor protección para el hotel y sus clientes, una mayor percepción de seguridad, una reducción en los gastos de operaciones del hotel, una reducción en robos y un mayor control sobre el acceso a las habitaciones y zonas comunes.

A la hora de viajar es muy importante la seguridad que te aporta el lugar en el que te planteas desarrollar tu estancia. En relación a esto, el sector hotelero es uno de los pilares del sector turístico, que vive momentos de preocupación porque a los riesgos habituales se añaden la seguridad de los huéspedes, sus pertenencias y las de las instalaciones del lugar. A nadie le agrada tener que estar pendiente de la vigilancia contra hurtos y robos durante su estancia. Los expertos en seguridad han acuñado el dicho “nunca pasa nada hasta que pasa”. Un establecimiento hotelero que invierte en

seguridad, en todas sus variantes, está invirtiendo en la calidad percibida de sus clientes.

Los controles de accesos, tanto en las habitaciones como en las áreas comunes o de personal, así como las cajas fuertes son prioritarios y aportan principalmente seguridad pero también control y comodidad, tanto a los huéspedes como al personal del hotel. Es fundamental tener controlada la seguridad de los huéspedes, impidiendo la entrada de intrusos en las habitaciones y en las dependencias del hotel que aparecen como privadas para personas del exterior.

### Tipología existente

A la hora de hablar de sistemas de seguridad, se distinguen los que protegen las instalaciones y los que protegen las pertenencias de los huéspedes. Dentro de las que protegen las instalaciones nos referimos a:

- Sistemas anti incendios, que deberían incluir detectores, al menos, en habitaciones, pasillos, vestíbulos, cocinas y almacenes y aspersores en las zonas de mayor riesgo (cocinas y almacenes).
- Implementación de circuitos de cámaras en las áreas comunes del hotel.

Cajas fuertes: En lo que se refiere a la protección de las pertenencias de los huéspedes es obligatorio la instalación de cajas fuertes en las habitaciones. Dicha caja tendrá que tener tecnología de “código-para-cierre”, generado por cada cliente, de forma que sea personal y solo él/ella la conozca. Esta protección no se debe limitar solo a la habitación, se puede extender a otras zonas del hotel como por ejemplo la piscina, gimnasio o spa, utilizando cerraduras electrónicas también para las taquillas.

Cerraduras: Hoy en día, en materia de control de accesos, gracias a las nuevas tecnologías, la variedad y tipología de las soluciones es muy extensa y diversa. En este aspecto, se destaca que con tanta variedad, sería difícil definir una tipología de seguridad única y concreta para un establecimiento hotelero. A pesar de que las

necesidades de un pequeño hotel no tienen por qué ser las mismas que las de un gran resort, sí que tienen en común en todos que además de tener cerraduras que abran y cierren las puertas, es necesario el control de las habitaciones y de las áreas comunes.

Video-vigilancia: Entre todos los sistemas de seguridad existentes, físicos, electrónicos, por control remoto o telemáticos, para la video vigilancia y seguridad en un hotel, cada uno forma una parte muy importante del sistema, y cada elemento que integra este sistema, aporta soluciones propias a diferentes tipos de amenazas. Lo ideal es que todos los sistemas estén integrados entre sí y puedan ser gestionados desde un mismo puesto.

Sistema de alarma contra intrusos: Las alarmas de intrusión son, en líneas generales, aquellas cuyo cometido es detectar y alertar de la presencia de intrusos dentro de su radio de acción. Se trata del tipo de alarma que se utiliza para evitar robos, ocupaciones ilegales y toda clase de allanamientos. La protección perimetral se encarga de proteger los accesos al lugar, cubriendo además puertas y ventanas, estos suelen usar una barrera infrarroja en el exterior y sensores de contacto magnético para puertas y ventanas además de sensores de rotura de cristal. La protección de interior es la encargada de proteger el acceso de los intrusos dentro del lugar mediante sensores de movimiento con tecnología infrarroja y ultrasónica.

Es importante mencionar que este sistema debe estar conectado a una central receptora de alarmas preferiblemente, en caso contrario puede ser controlado por el propio usuario.

Sistema de alarma contra incendios: Los tipos de instalación contra incendios (sistema húmedo, sistema seco, sistemas de inundación y de acción previa) dependen de la temperatura (con o sin hielo) y del método de activación del sistema contra incendios. Los sistemas de rociadores están destinados a controlar o suprimir el fuego. Funcionan por un principio de ionización del aire en caso de que entre humo en la cámara de detección y los elementos detectados pueden ser invisibles a simple vista.

Otros: Un sistema que se está empezando a implantar en muchos hoteles, sobre todo los de ámbito vacacional a los que acuden familias con niños, es la pulsera de localización por GPS, que permite tener localizado en todo momento, a los más pequeños. En vacaciones tendemos a relajarnos y esto incluye también lo que se refiere a la vigilancia de los niños. Con esta tecnología se puede saber en todo momento en qué lugar están los pequeños.

De manera general, cabe destacar que no existe la fórmula perfecta para el negocio hotelero. El sistema de seguridad ideal dependerá del tipo de establecimiento, aforo máximo permitido, número de habitaciones, tipo de cliente, arquitectura y distribución de los espacios, localización, personal, horarios, turnos, etc. En todo caso, la combinación de sistemas es la clave para garantizar la seguridad de la instalación.

Hay que considerar todos los dispositivos, sistemas o patrones de seguridad en función de su cometido. El equilibrio de todos los elementos integrantes humanos y técnicos es esencial. Los factores que determinarán el tipo de sistema seleccionado dependen, sobre todo, de elementos externos que cobren peso en la toma de decisiones: presupuestos, necesidades y prioridades.

El tipo de sistema a elegir por cada establecimiento hotelero o cadena, vendrá determinado por distintos factores, tanto objetivos como subjetivos en cada uno de ellos. Sin embargo, a la hora de decantarse por un sistema, existen unos mínimos factores que se deben tener en cuenta y tienen que ser valorados para realizar una correcta elección:

Sistemas fiables y seguros: Deben ser productos que funcionen siempre, sin errores. Un fallo de funcionamiento supone tiempo, coste, y por supuesto desprotección durante el tiempo de reparación o sustitución. Es importante además, que garanticen la máxima seguridad al no ser vulnerables fácilmente, evitando sistemas que utilicen tarjetas fácilmente duplicables o de baja seguridad, o que utilicen exclusivamente claves que pueden ser compartidas.

Equipos con alto desarrollo tecnológico, innovadores: Que cuenten con los sistemas de seguridad más novedosos del mercado. Que no se queden obsoletos rápidamente, y se puedan actualizar de una forma sencilla.

Flexibles y escalables: Los sistemas instalados deben ser suficientemente flexibles para adaptarse a las características específicas de la instalación, dando respuesta a las necesidades de cada zona y cada usuario y al mismo tiempo, deben ser escalables para contemplar la posibilidad de que dichas necesidades cambien, sin necesidad de modificar la instalación completa.

Duraderos: La inversión en sistemas de seguridad es un coste para el hotel o la cadena, y debe ser optimizado. La elección de equipos con una alta durabilidad garantizará el buen funcionamiento durante mucho tiempo y evitará costes posteriores innecesarios de sustitución o reparación de equipos.

### **Etapa VIII- Sistema de comunicaciones**

Comunicaciones internas: Se entenderá en este punto, el sistema de comunicación existente que se establezca dentro del hotel.

Comunicaciones externas: Se entenderá en este punto el sistema de comunicaciones establecidos con los órganos pertinentes que puedan acudir con prontitud ante una situación de emergencia.

### **Etapa IX- Organización del personal**

Fuerzas de seguridad.

Será de vital importancia la situación que presenta el cuerpo de Agentes de Seguridad del hotel, teniendo en cuenta el número de agentes en las distintas posiciones a custodiar y horarios que comprenden en cada posición.

Guardia obrera.

La guardia obrera está preconcebida en la búsqueda de apoyo al personal de seguridad por parte del resto de los trabajadores del hotel, de forma cohesionada, colaborando con la vigilancia y la protección de los bienes del inmueble en toda situación que así lo requiera.

### **2.3 Propuesta de instrumento para evaluar la satisfacción del cliente con la seguridad y protección en hoteles**

Para evaluar la satisfacción del cliente con la seguridad y protección en los hoteles se propone aplicar una encuesta que incluye 12 aspectos a evaluar (Anexo 1).

Los aspectos que son sometidos a consideración de los clientes se enfocan en el desempeño del personal de seguridad y protección, así como en el aseguramiento de medios y tecnología para este fin. Los mismos se relacionan a continuación.

- El personal de seguridad demuestra que tiene los conocimientos y las habilidades necesarias para el trabajo que realizan.
- El trato que otorga el personal de seguridad a huéspedes, visitantes y colaboradores es siempre atento y amable.
- El cuidado y la actitud del personal de seguridad al realizar su trabajo transmite confianza y seguridad.
- El personal de seguridad está bien capacitado para desarrollar su trabajo.
- El personal de seguridad se comunica con los huéspedes y visitantes de manera clara y comprensible cuando solicitan información.
- Informa a tiempo de los cambios y nuevas disposiciones relacionadas con el personal para la prestación del servicio.
- La respuesta del personal de seguridad ante imprevistos o solicitudes expresas es oportuna y en forma.
- El servicio de seguridad que proporciona la empresa no tiene omisiones o falta de cobertura en seguridad.

- El personal de seguridad generalmente tiene una imagen impecable (cuidado y aseo personal).
- Porta el uniforme de manera adecuada
- Se presenta con la debida puntualidad para desarrollar su labor.
- El personal de seguridad cuenta con las herramientas y equipo necesario para proporcionar el servicio (radios, audífonos, detector de metales, equipo de circuito cerrado, equipos de radio comunicación móvil).

## **CAPÍTULO III. IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN PARA MEJORAR LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN EL HOTEL E DON FLORENCIO**

En el presente Capítulo se desarrolla la implementación del procedimiento propuesto en el Hotel E Don Florencio y se evalúa el nivel de satisfacción del cliente con relación a la seguridad y protección en el mismo.

### **3.1 Implementación del procedimiento en el Hotel E Don Florencio**

A continuación se muestran los resultados de la implementación de las nueve etapas del procedimiento de prevención para mejorar la seguridad y protección en el Hotel E Don Florencio.

#### **Etapas I- Descripción de la situación operativa**

- a) En el Plano Interno: Se caracteriza por una alta estabilidad en la fuerza laboral y una constante labor política e ideológica desarrollada por la Dirección, El PCC, la UJC y el Sindicato; los que han logrado una buena comprensión por parte de los trabajadores de las medidas de seguridad y protección que se aplican en el centro. El Hotel se encuentra ubicado en una zona donde existen varios centros nocturnos tales como el Karaoke, Casa de la Trova, Bar Pensamiento, Casa de la Música y además el Parque Serafín Sánchez, lo que hace que el entorno se considere agresivo, por la cantidad de personal flotante que acude a estos lugares, donde se plantea que se han reportado alteraciones del orden. También en esta zona se encuentra enclavada la Escuela de Economía y Escuelas Especiales. El Hotel se encuentra enclavado en el casco histórico de la ciudad donde somos proclives a actividades delictivas o de delito común. La S/O interna la descubrimos a partir de dos vertientes: La primera está relacionada con el nivel de idoneidad de la fuerza laboral. Atendiendo a sus características sociopolíticas, de conductas, así como técnicas profesionales unidas a las posibilidades reales de la entidad ya sea desde el punto de vista constructivo o de Seguridad y Protección Física para prevenir o evitar la ocurrencia de las posibles amenazas. Debemos señalar que existe 1 núcleo del PCC, y un Comité

de Base UJC y una sección sindical para representar a la masa de trabajadores. La guardia obrera está organizada y se cumple con regularidad. Tanto en las reuniones de coordinación como en las asambleas de los trabajadores se realiza el análisis periódico de la guardia administrativa y obrera y la situación general de la seguridad y protección física. Los cantineros unidos a los carpenteros y otros trabajadores conforman el grupo de Respuesta Rápida los cuales enfrentan todo tipo de manifestaciones contrarrevolucionarias, disturbios, alteraciones y agresiones a nuestra instalación. La segunda vertiente sería el entorno físico y social: en tal sentido el estudio realizado refleja que con respecto a la política social no existe entre nuestros trabajadores elementos que pudiéramos catalogar como peligrosos.

Protección contra incendios: Para dar respuesta al Plan contra Incendios existe 1 brigada, de la cual los jefes de brigada y algunos integrantes están capacitados por la ABVC. Todos estos factores unidos al Consejo de Dirección atienden, supervisan y controlan la Seguridad y Protección del hotel ya que garantizan y contrarrestan cualquier actividad enemiga o delito común. El Hotel E Don Florencio cuenta con 5 extintores contra incendio de diferentes tipos, colocados en distintos lugares, previamente analizados por la APCI, para darle respuesta a cualquier hecho de esta índole en el Hotel.

- b) En el plano externo: Este Hotel se encuentra ubicado en un entorno adverso por la población circulante y flotante a pesar de que los P/D se encuentran controlados por las fuerzas del MININT en la Provincia. En esta zona se encuentran además varias casas de alquiler, Organismos y Empresas y un operativo policial durante las 24 horas, así como técnicas profesionales, que unido a las posibilidades reales de la entidad, ya sea desde el punto de vista constructivo o de protección física pueden prevenir o evitar la ocurrencia de posibles amenazas.

## **Etapas II- Evaluación de Riesgos**

En la evaluación de riesgos realizada a los blancos con que cuenta el Hotel E Don Florencio se evaluaron como aparece en la Tabla 3.1.

**Tabla 3.1: Evaluación de riesgos en el Hotel E Don Florencio**

BLANCOS	AMENAZAS						
	Robo	Actividad C/R	Incendio	Alteración del orden	Desastres naturales	Infección en la red hidráulica	Envenena miento
Lobby y Recepción	4	4	4	3	3		
Cisterna		3	1		1		4
PGD Grupo Electrógeno		4	4		1		
Almacén de Bebidas	4	2	3		3		3
Área Habitacional	4	3	4	2	3		3
Almacenes de Lencería	4	3	4		3		
Hidropresor		4			3	3	3

Riesgos:

Se pueden considerar como riesgos los siguientes:

- El Grupo Electrógeno ubicado en el primer piso del Hotel al final del pasillo donde a pesar de cumplirse con las medidas de seguridad y protección no están exentos de ser saboteados.
- La cisterna de agua potable que se encuentra en el lobby interior del Hotel se encuentra frente al bar a pesar de que las misma cuentan con una tapa de concreto que forma parte del piso debidamente cerrada, pueden ser utilizadas para realizar actos terroristas introduciendo veneno en la misma.
- La falta de Sistema de Alarma Contra Intrusos en el Hotel.

Por las razones antes expuestas se considera que las amenazas que pueden afectar al Hotel E Don Florencio y ser prevenibles son las siguientes:

- Amenaza de carácter terrorista: Con el empleo de personal nacional o extranjero.

- Amenaza de robo y hurto: Que pueden producirse con la participación de extranjeros, nacionales o trabajadores.
- Amenaza de Narcotráfico: Con la participación de nacionales y extranjeros utilizando las áreas de servicio y habitaciones para el consumo.
- Amenaza de Incendio: Que puede ocurrir como consecuencia de una actividad terrorista, por accidente o negligencia de un huésped o de algún trabajador del Hotel.

Pueden constituirse en blancos de las actividades C/R o comunes los siguientes:

- Los puntos vitales.
- Las áreas reservadas.
- Las áreas de libre acceso.
- Turistas nacionales o extranjeros.
- Sobre estos puntos o áreas reservadas se concentraría toda la atención del adversario para llevar a cabo sus posibles amenazas utilizando las siguientes rutas para burlar el subsistema de detección y retardo.

#### Rutas del Adversario:

Violando el régimen de seguridad establecido en el Hotel y aprovechando las negligencias en la vigilancia de los trabajadores y agentes de seguridad interna que cubren los accesos, utilizando el soborno a los implicados en la vigilancia o con la complicidad de un trabajador interno.

- Con apoyo interno. Con la utilización de la amistad de un trabajador del centro que da informaciones a ciega. Mediante el soborno a trabajadores internos que facilitarían su actividad. Mediante la complicidad de un trabajador interno en puntos clave que facilitaría la información.
- La obtención y elaboración de documentos falsos. Mediante el uso de documentos oficiales falsificados por elementos inescrupulosos o mediante la utilización de reimpresiones o borrões en los documentos o mediante la utilización de documentos en blanco para ser llenados posteriormente.

- Obteniendo la documentación oficial de forma ilegal. Mediante robo y utilización posterior de documentos y cuños de agencias emisoras de turistas tanto nacionales como extranjero.
- Diversionismo ideológico mediante literaturas abandonada intencionalmente en las habitaciones resaltando el modo de vida capitalista en el contacto de turistas con nuestros trabajadores.

### **Etapa III- Identificación de amenazas**

Para la definición de las amenazas se segmentó la instalación en las áreas siguientes:

#### Área habitacional:

- Puede ser objeto de robo con fuerza de objetos olvidados de los turistas por descuido personal.
- Robo en habitaciones que se encuentran vacías limpias, abriendo las puertas y aprovechando que el agente de seguridad interna en esta posición no hace recorridos.
- Robo en habitaciones que se encuentran ocupadas, y que en ocasiones los clientes dejan las puertas abiertas y aprovechando que el agente de seguridad interna en esta posición no hace recorrido.
- Robo de los extintores que se encuentran en la parte exterior de las habitaciones, aprovechando que el agente de seguridad interna en esta posición no hace recorridos.
- Colocación de artefactos explosivos en masetas, jarrones, o cualquier otro lugar del área de habitaciones.

#### Área de Lobby y Carpeta:

- Colocación de artefactos explosivos en masetas, jarrones, baños públicos o cualquier otro lugar del área.
- Robo del efectivo en carpeta, por negligencia del carpetero.

#### Bar “Calle Real”:

- Robo de medios que se encuentran a la intemperie y puedan ser sustraídos aprovechando que los trabajadores del área o el agente de seguridad interna que esté en ese momento de guardia en esta posición haga recorridos muy amplios.
- Colocación de artefactos explosivos en masetas, jarrones o cualquier otro lugar del área.

#### Grupo Electrógeno:

- Colocación de artefactos explosivos, aprovechando que el agente de seguridad interna en esta posición no hace recorridos.

#### Cisterna de Agua Potable:

- Aprovechando la cobertura de que los trabajadores del área, o el agente de seguridad interna desvirtúe su atención y traten de introducir veneno en la misma.

#### Almacén de Lencería:

- Robo de insumos por no contar con las medidas de seguridad y protección que le corresponden, entre ellas no cuenta con una reja.

Los resultados arrojados apuntan que las amenazas identificadas están dirigidas fundamentalmente a la comisión de hechos como:

- Robo de insumos y materias primas.
- Robo de objetos personales de los huéspedes y AFT del Hotel.
- Robo de medios con alto valor.
- Incendio.
- Actividad C/R.

### **Etapa IV- Identificación de blancos de las actividades C/R o comunes**

Para la identificación de los blancos se tomó en cuenta:

- La información obtenida en la caracterización del Hotel según su objeto social.
- La definición de las amenazas.
- La organización de los servicios y sus aseguramientos.

Por lo antes expuesto quedan definidos como blancos:

- Cisterna e Hidropresor de agua
- Área habitacional.
- PGD Grupo electrógeno.
- Almacén de lencería.
- Área de Lobby y Carpeta

Sobre estos puntos vitales y áreas reservadas se concentraría toda la atención del adversario para llevar a cabo sus posibles amenazas, utilizando las siguientes rutas para burlar el subsistema de detección y retardo.

#### **Etapa V- Identificación de rutas del adversario**

- Violando el régimen de seguridad establecido en el Hotel, y aprovechando las negligencias en la vigilancia de los Agentes de seguridad interna y trabajadores que inciden en las áreas, o en complicidad con uno de ellos.
- Violando los controles de acceso en las diferentes áreas.
- Aprovechamiento de la falta de delimitación en las áreas que lo requieren
- Aprovechando que sea huésped y pueda modelar con facilidad el sistema.

#### **Etapa VI- Definición de puntos vitales, áreas reservadas y zonas de libre acceso. Plan de medidas preventivas por área**

- **Puntos vitales del Hotel**

Cisterna: Se encuentra en el lobby frente al bar y los baños públicos, la misma se encuentra debidamente cerrada y tapada.

Hidropresor: Este se encuentra en un cuarto al final del pasillo interior al lado de la habitación 4 el mismo se encuentra debidamente cerrado con puerta de madera y cierre de seguridad, la llave es responsabilidad del operario de mantenimiento y cuando este no esta la coloca en la recepción.

#### **Medidas de Seguridad, Protección y antiterrorismo:**

- 1- Mantener la Cisternas con su tapa puesta.
- 2- Mantener la puerta donde se encuentra el hidropresor debidamente cerrada.

- 3- La llave la controlan el personal de mantenimiento y el carpintero de guardia.
- 4- Mantener bajo control esta área, comunicando de inmediato al operativo de guardia o algún miembro del consejo de dirección de personas con características sospechosas, u objeto no identificados cercano al lugar.
- 5- Mantener el local limpio y organizado.
- 6- Detectar que el extintor del área no haya sido cambiado de lugar, ni sustituido por otro.

Responsabilizar con el cumplimiento de esta tarea al operario de Mantenimiento.

Local de la PGD y Grupo Electrónico: Este se encuentra en un cuarto al final del pasillo interior al lado de la habitación 4 el mismo se encuentra debidamente cerrado con puerta de madera y cierre de seguridad, la llave es responsabilidad del operario de mantenimiento y cuando este no esta la coloca en la recepción.

Medidas de Seguridad, Protección y antiterrorismo:

- 1- Mantener el local donde se encuentra la PGD y el grupo electrónico cerrado.
- 2- No permitir el acceso de personal de otra área al local de la misma.
- 3- No permitir el acceso de personal ajeno a la instalación en las áreas de la misma.
- 4- Informar de inmediato la presencia de personal extraño con características sospechosas, nacional o extranjero que se encuentre en esa zona.
- 5- Detectar que el extintor del área no haya sido cambiado de lugar, ni sustituido por otro.

Se responsabiliza con estas medidas al operario de mantenimiento.

- **Áreas Reservadas.**

Son aquellas que por la importancia de la actividad que realizan requieren medidas reguladoras de acceso, considerándose como tales las que a continuación relacionamos.

Almacén de Bebidas: Se encuentra ubicado frente al bar al lado de los baños públicos en el primer piso del Hotel, el mismo se encuentra debidamente cerrado con puerta de madera y cierre de seguridad, la llave es responsabilidad de los dependientes del bar.

Medidas de Seguridad, Protección y antiterrorismo:

- 1- Posee puertas de madera con cierre de seguridad.
- 2- Está limitado el nivel de acceso.
- 3- Prohibir el almacenamiento de productos ajenos o extraños que no sean de la instalación.
- 4- Guardar los productos químicos en otro local separado del resto. Se prohíbe la utilización de frascos de agua, etc. para embazar productos tóxicos.
- 5- De detectar algún objeto sospechoso no tocarlo e informar de inmediato al Operativo de Guardia. Identificar por parte de los agentes de seguridad interna todo personal tanto nacional como extranjero que se encuentre merodeando esa zona.
- 6- Detectar que el extintor del área no haya sido cambiado de lugar, ni sustituido por otro.

Responsabilizar con el cumplimiento de estas medidas a los dependientes del bar y Jefe de Servicios Gastronómicos.

Office de la Camarera: Este se encuentra ubicado en el 2do piso del hotel, el mismo se encuentra debidamente cerrado con puerta de madera y cierre de seguridad, la llave es responsabilidad de la camarera.

Medidas de Seguridad, Protección y antiterrorismo:

- 1-Esta limitado el nivel de acceso.
- 2-Compuesta por puertas de madera con cierre de seguridad
- 3-Mantener la llave del local bajo un estricto control de la camarera.
- 4-No permitirle el acceso al local a personal ajeno a los intereses que allí se encuentran.
- 7- De detectar algún objeto sospechoso no tocarlo e informar de inmediato al de Operativo de Guardia.

8- Informar de inmediato al Operativo de Guardia de personal sospechosos en esta área.

9- Detectar que el extintor del área no haya sido cambiado de lugar, ni sustituido por otro.

Responsabilizar con el cumplimiento de estas medidas a la camarera y al Jefe de Alojamiento.

Azotea: Se encuentra en el 3er piso del Hotel donde se encuentran los Calentadores solares así como las unidades condensadoras de los split de las habitaciones.

Medidas de Seguridad, Protección y antiterrorismo:

1- Mantener la llave del local bajo control.

2- No permitir el acceso al lugar de personal ajeno a los intereses que allí se encuentran.

3- De detectar algún objeto sospechoso no tocarlo e informar de inmediato al Operativo de Guardia.

4- Posee puertas de madera con cierre de seguridad.

5- Detectar que el extintor del área no haya sido cambiado de lugar, ni sustituido por otro.

Responsabilizar con el cumplimiento de estas medidas a los carpeteros, operario de mantenimiento y Agentes de Seguridad Interna.

• **Zonas de Libre Acceso**

Lobby y Carpeta: El área de lobby y carpeta se encuentra ubicada en la entrada de la instalación.

Medidas de Seguridad, Protección y antiterrorismo:

1- Existe un carpetero de guardia desde las 7:00am hasta las 11:00pm.

2- Permanecen 12 horas los Agentes de Seguridad Interna. (de 7:00pm a 7:00am)

3- Mantener bajo control los bultos y paquetes que acompañan al turismo internacional.

4- Informar de inmediato la presencia de personal con características sospechosas que se encuentren en este lugar.

- 5- Revisar el área de los baños después de retirados los turistas.
- 6- En caso de detectarse algún objeto sospechoso no tocarlo e informar de inmediato al Operativo de Guardia.
- 7- Detectar que el extintor del área no haya sido cambiado de lugar, ni sustituido por otro.

Responsabilizar con estas tareas a los carpeteros, dependientes del bar, limpiadoras y agentes de seguridad interna.

Baños Públicos: Se encuentran en el 1er piso del hotel, al final del pasillo del Lobby (3) y hay 2 en el 2do piso.

Medidas de Seguridad, Protección y antiterrorismo:

- 1- La limpiadora del área y los Agentes de seguridad de la instalación mantendrán una revisión sistemática de los mismos en los lugares factibles de acciones violentas así como otros trabajadores de la instalación que tengan acceso a estos.
- 2- Reportarán de inmediato al Operativo de Guardia del Hotel la detección de calcomanías, dibujos o letreros de contenido contrarrevolucionario así como objetos sospechosos, así como la revisión periódica de los lavamanos, dentro y detrás del tanque del agua.
- 3- Desarrollar vigilancia a corta distancia de personas que entran con maletines, carteras o paquetes reportándolo de inmediato al Operativo de Guardia del Hotel.
- 4- En caso de detectarse algún objeto sospechoso no tocarlo e informar de inmediato al Operativo de Guardia del Hotel.

Responsabilizar con el cumplimiento de estas medidas a las limpiadoras, carpeteros, cantineros y agentes de seguridad interna.

Bar "Calle Real": Este se encuentra ubicado en el Lobby del hotel, en el 1er piso donde asisten turistas tanto nacionales como extranjeros a consumir.

Medidas de Seguridad, Protección y antiterroristas:

- 1- Mantener control del personal que asiste a consumir en la barra.

- 2- Después de la retirada de los clientes revisar las mesas y las sillas ocupadas por ellos.
- 3- Observar los equipajes a fin de descubrir posible traslado de drogas u otros productos con características, similares.
- 4- Informar de inmediato a los agentes de seguridad y protección o al Operativo de Guardia del Hotel la presencia de personal con estos indicios.

Responsabilizar con esta actividad a los carpenteros, cantineros, limpiadoras y agentes de seguridad interna.

#### Seguridad perimetral.

El Hotel no cuenta con cercado perimetral.

#### Iluminación de Seguridad.

El diseño de iluminación del hotel para garantizar la visibilidad del perímetro interno en horario nocturno está concebido de la siguiente forma: los puntos vitales, áreas reservadas y zonas de libre acceso: En la entrada principal del Hotel E don Florencio consta de 2 lámparas de 220volt, en el Lobby con 6 lámparas ahorradoras cada una de 220volt, en el pasillo frente a las habitaciones 3 y 4 tienen 4 lámparas de 220volt, existen otras 4 lámparas frente a las habitaciones 5 y 6 también de 220volt. En las escaleras para el segundo piso hay 3 lámparas y frente a las habitaciones de la 7 a la 12 contamos con 8 lámparas de 220volt que cubren toda el área habitacional, En el área exterior frente al Hotel existen 2 lámpara de 220volt que cubre la necesidad del mismo, ya que por su entorno las lámparas del bulevar dan cobertura a la necesidad de la instalación.

Nuestro Hotel cuenta con un grupo electrógeno el cual en estos momentos no se encuentra conectado por lo que no se activa automáticamente en caso de fallar el fluido de la red electro energética nacional, además contamos con lámparas de iluminación de emergencia que se activan cuando falla el fluido estas existen en los 2 pisos distribuidas de forma tal que den cobertura en caso de que el hotel quede por momentos sin corriente eléctrica además contamos con velas duraderas en caso de existir alguna contingencia.

### Control de acceso.

El control de acceso de funcionarios y visitantes se regula mediante un libro habilitado en la recepción el cual recoge los datos generales del mismo, los funcionarios de las cadenas hoteleras, miembros de las FAR y del MININT tendrán libre acceso mediante previa identificación que así lo acredite, así como dirigentes políticos y del gobierno. En caso de ser huésped de la instalación lo harán mostrando su tarjeta que los acredite como tal, emitida por la recepción. La identificación del personal que solicita alojarse estará a cargo del carpetero o de Agente de seguridad que se encuentre en ese momento de turno.

El control de los trabajadores fuera de la jornada laboral debe ser avalado con autorización del máximo representante de la instalación o en personas que este delegue.

Contamos con un libro de incidencias donde se plasman todas las incidencias ocurridas en el turno de trabajo, así como otras anotaciones que por su importancia requieran su control.

### Listado del personal no grato a la instalación.

Se prohíbe el acceso por cualquier motivo de este personal a las instalaciones, y causarán altas y bajas según lo considere el MININT, el Consejo de dirección del hotel o la Dirección de Islazul de la provincia. Esta relación se encuentra en el área de recepción.

### La circulación interna.

Está concebida de la siguiente forma:

Los trabajadores de mantenimiento lo harán mostrando su orden de trabajo al responsable del área, la circulación entre departamentos estará regulada por los jefes de departamentos según el nivel de acceso en cada área.

## **Etapa VII- Medios técnicos de seguridad y vigilancia**

El Hotel Don Florencio cuenta con el Sistema de Alarma Contra Incendio (SADI). El mismo está instalado en todas las habitaciones y algunos locales, dando cobertura inmediata en caso de detectarse algún foco de incendio que no sea detectado por el personal que se encuentre trabajando.

En el Hotel E Don Florencio existe 1 Brigada Contra Incendio, donde los jefes de brigada y algunos miembros de la misma están capacitados por la ABVC para darle respuesta a cualquier incidencia que se pueda presentar durante la prestación de los servicios.

En el Hotel contamos con 5 extintores previamente analizados por la APCI, los cuales le dan cobertura al mismo en caso de detectarse algún incendio en cualquier área, así como el sistema de alarma contra incendio (SADI).

### Puntos vulnerables para la ocurrencia de incendios.

Grupo Electrónico: El mismo se encuentra ubicado al final del pasillo del 1er piso, este lugar es proclive a la ocurrencia de un incendio o explosión por un corto circuito o un acto de carácter terrorista.

### Medidas de Seguridad, Protección contra incendio.

- 1- Mantener cerrada la puerta que da acceso al lugar.
- 2- Velar que el extintor que se encuentra en el área no lo hayan sustituido por otro.
- 3- No dejar que personas no autorizadas circulen por el lugar.
- 4- En caso de un incendio actuar de inmediato con el medio de extinción de incendio, en dependencia del grado del mismo y avisar a los bomberos de inmediato.
- 5- En caso de detectar algún objeto sospechoso preservar el lugar y avisar al Operativo de Guardia o al Director.

Office de la Camarera: Este se encuentra ubicado en el 2do piso del hotel, el mismo se encuentra debidamente cerrado con puerta de madera y cierre de seguridad, la llave es responsabilidad de la camarera.

### Medidas de Seguridad, Protección contra incendio.

1-Esta limitado el nivel de acceso.

2-Compuesta por puertas de madera con cierre de seguridad

3-Mantener la llave del local bajo un estricto control de la camarera.

4-No permitirle el acceso al local a personal ajeno a los intereses que allí se encuentran.

10-De detectar algún objeto sospechoso no tocarlo e informar de inmediato al Operativo de Guardia.

11-Informar de inmediato al Operativo de Guardia de personal sospechosos en esta área.

12-Detectar que el extintor del área no haya sido cambiado de lugar, ni sustituido por otro.

Responsabilizar con el cumplimiento de estas medidas a la camarera y al Jefe de Alojamiento.

### **Etapa VIII- Sistema de comunicaciones**

#### Comunicaciones Internas:

Las comunicaciones en el hotel se componen de los siguientes medios:

El Hotel E Don Florencio cuentan con un enlace de la pizarra principal situada en el 2 piso del Hotel Plaza, a través de un cable de 50 pares dándole acceso a habitaciones y la recepción.

#### Comunicaciones externas:

El Hotel Don Florencio cuenta con 1 teléfono en la Recepción (Pizarra 32-8306). Además se cuenta con Fax y correo electrónico. La recepción del hotel posee el listado de los teléfonos más importantes en caso de emergencia.

Existe un plan de aviso en la recepción de todo el consejo de dirección y de los trabajadores que poseen teléfono para en caso de cualquier contingencia en horario laborable y no laborable se puedan localizar de inmediato.

## **Etapa IX- Organización del personal**

### Guardia Obrera

La Guardia obrera se realiza en el área del Hotel de acuerdo a las necesidades, se ubicó la posición en la recepción en el horario de 5:00pm a 7:00pm, contribuyendo así al control de la entrada y salida de personal, sistemáticamente se analiza el cumplimiento de la misma en los consejos operativos, consejo de dirección y asambleas de trabajadores, haciéndose los análisis correspondientes en los casos de incumplimiento con la realización de la misma o la actualización del libro creado para tales efectos.

### Fuerzas de Seguridad.

Las fuerzas de seguridad están distribuidas de la siguiente manera:

Para la organización de la respuesta a las amenazas nuestro Hotel cuenta con los Agentes de Seguridad Interna, especificados de la forma siguiente:

En el Hotel E Don Florencio existe una sola posición desde las 7:00pm hasta las 7:00am la que cubre la puerta principal y única que se encarga de controlar la entrada y salida de empleados, turistas y visitantes. Junto a este agente se encuentran el Carpetero de guardia y el dependiente del bar.

Plantilla de Agentes de Seguridad y Protección:

5 Agentes de Seguridad Interna.

1 Posición cubierta de Control de Acceso y Recorrido.

Misiones:

1- Controla el acceso de huéspedes, visitante y trabajadores.

- 2- Por apreciación de acuerdo a la imagen física, impide el acceso de prostitutas, proxenetas y elementos inescrupulosos que puedan alterar el orden y la tranquilidad ciudadana.
- 3- Da respuesta a las amenazas de actividad terrorista, manteniendo observación sobre personas que hagan estancia en el lobby sin razón justificada, den vueltas por las áreas y se muestren nerviosos o fuera de lugar.
- 4- Da respuesta a las amenazas de disturbios a personas con indicios C/R o actividades antisociales, informando de inmediato al Operativo de Guardia, y en específico al técnico de Seguridad y Protección.
- 5- Brinda protección a la divisa que se recauda en la Recepción y el bar del hotel.
- 6- Está entrenado en el uso y manipulación de medios de extinción contra incendio y sabe qué hacer en cada caso.
- 7- Impide el paso al área habitacional del personal que no se encuentre hospedado y que no esté autorizado por la administración del complejo.
- 8- Los Agentes deben ser corteses y educados con los clientes y deben de cuidar de su apariencia personal, así como no desviar la atención conversando con mujeres o hablando por teléfono.

Cuando reportar a una persona sospechosa:

Por la actitud:

- Cuando una persona se muestra nerviosa, perdida o fuera de lugar.
- Cuando camina varias veces alrededor de un área determinada sin causa justificada.
- Cuando se detecta una persona tratando de entrar a un lugar exclusivo para empleados sin la compañía de alguien autorizado.
- Cuando se encuentren personas en el área habitacional tratando de abrir puertas.
- Cuando se observa que vigilan o siguen a un huésped extranjero que se encuentra en el Hotel
- Delincuentes que llaman al hotel interesándose por huéspedes extranjeros sin tener relaciones ni justificación para ello.
- Presencia de personas inusuales en varias ocasiones

- Nacional o extranjero que se interesen por la protección y funcionamiento de las diferentes áreas.
- Huésped que se observe con medios y equipos para trabajar la electricidad.
- Huésped que se muestre ansioso, preocupado y que evite contactos con los trabajadores u otros turistas.
- Personas que se le detecten medios de enmascaramiento físico (Pelucas, bigotes, bisoñés, Maquillaje, etc.)
- Personas con actitud sospechosa en el área habitacional u otros lugares, nerviosos, vigilantes sudorosos, agachados en los lavamanos, jardineras, etc.
- Personas que evadan conversación o que en el transcurso de ella se muestren reacias a dar información o tergiversen la misma.
- Empleados que realicen contactos no acostumbrados con turistas.
- Nacional o extranjero que haya realizado expresiones o acciones relacionadas con actos terroristas en instalaciones turísticas.
- Presencia de extranjeros con antecedentes de actos terroristas.

### **Plan de Medidas**

#### Seguridad y Protección:

- 1- Mantener estrechas relaciones entre el Complejo y los órganos del MININT, como son: DTI, DSE y PNR con el propósito de mantener un trabajo conjunto de cooperación mutua que posibilite la erradicación, de cualquier indicio de actividad C/R o delito común dentro de la instalación, así como impedir el asedio a los turistas y mantener la total eliminación del jineterismo dentro de las áreas de nuestro complejo.
- 2- Garantizar que en cada local de nuestras instalaciones de los previstos en el Plan de Seguridad y protección se mantenga señalizado con carteles los niveles de acceso.
- 3- Mediante las fuerzas especializadas garantizar el control de la circulación interna de personas al igual que el control interno de los trabajadores de la Instalación.
- 4- Mantener ubicados en sus puntos los Extintores contra incendio según lo conveniado en el estudio realizado por los Especialistas de la APCI.
- 5- Mantener organizado el sistema de la Guardia Administrativa, realizando el cambio de la guardia diariamente.

### Alojamiento:

El Jefe de Alojamiento tomará las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de las medidas de Seguridad y Protección en su área de acción y prestará especial atención a:

- 1- Antes y después de cada turno de trabajo se realizará una requisa por todo el local por parte del Jefe de alojamiento.
- 2- Mantendrá un control absoluto de las llaves y de las copia de las habitaciones, caja de seguridad y valores.
- 3- Velar por las limitaciones de acceso a las Instalaciones en específico a las personas no autorizadas.
- 4- Llenar la documentación establecida a los huéspedes donde se recojan todos los datos.
- 5- Tendrá el control de las habitaciones que presten servicios y las que estén fuera de orden.
- 6- Solicitar la tarjeta de huésped en el momento que el cliente solicite la llave de su habitación.
- 7- Comprobará que se haya devuelto la llave al retirarse el huésped de la instalación.
- 8- No permitir la presencia de personas ajenas dentro de su puesto de trabajo, ni tertulias de trabajadores y otros, alrededor de las carpetas.
- 9- Comunicar de inmediato al Operativo de Guardia la presencia de huéspedes proveniente de los países de riesgos, así como personal Diplomático acreditado o no en el país.
- 10- Los carpenteros velarán y mantendrán informado al Jefe de Alojamiento de paquetes, bultos y equipajes abandonados o separados del resto del ámbito de su radio de acción visual.

### Atención al Cliente:

- 1- Detectar malestar o inconformidad entre los huéspedes, tratando de conocer las causas que lo producen. Informar de inmediato al operativo de guardia de ser necesario.
- 2- Mantendrá estricto control sobre aquellos turistas provenientes de países de riesgo, a fin de detectar conductas o actos impropios, sospechosos, de actividad enemiga, procediendo a informar al Operativo de Guardia o al técnico de seguridad y protección.
- 3- Conocer de intereses personales, políticos y sociales de los huéspedes que puedan influir en el resto de los clientes o trabajadores de forma negativa.

4- De ser necesario apoyará en la búsqueda de indicios u objetos que sean de interés de las autoridades para lo cual se impartirán orientaciones precisas en su momento.

### **Organización de la respuesta o acciones a ejecutar**

#### Amenaza terrorista.

La respuesta contra ésta amenaza se basa en el cumplimiento de las medidas antiterroristas recogidas en los planes elaborados por departamentos:

- Se ha instruido a los Agentes de Seguridad Interna y al resto de los trabajadores en los indicios, sobre la presencia de actividad terrorista y donde puedan ser detectados.
- Instrucción especial a la guardia obrera sobre cuestiones que deben prestarles mayor atención.
- Aumentar la exigencia sobre el cumplimiento de las medidas antiterroristas establecidas.
- Adoptar medidas especiales de control de acceso.

#### En el área habitacional.

1. Se les ha impartido a las camareras cursos en la vigilancia sobre la presencia de drogas y la actividad terrorista, como actuar ante estas situaciones.
2. La preparación de todo el personal sobre las tácticas a emplear por el enemigo aprovechando el entorno de la instalación para cometer acciones terroristas, así como delictivas.
3. Tomar todas las medidas organizativas y de control dirigidas a minimizar los riesgos en el sistema de seguridad y protección; estas medidas pueden ser:
  - Prohibir la entrada de personal no huéspedes al área habitacional.
  - Solicitar la tarjeta de huésped ante cualquier sospechoso.
  - Efectuar recorrido constante por el área habitacional.
  - Comprobar el cierre de ventanas y puertas.
  - Mantener un alumbrado que permita tener un control visual sobre cualquier persona u objeto.
  - Chequear que los extintores permanezcan bien lleno y que no estén vencidos.
  - No permitir el acceso a trabajadores del Hotel a las áreas de habitaciones.

### Amenaza de robo y hurto.

Para enfrentar esta amenaza se han adoptado las siguientes medidas:

- Responsabilizar a las camareras, Jefes de áreas y carpeteros por la aplicación de las medidas de limitación de acceso en sus respectivas habitaciones y responden por las pérdidas denunciadas por los huéspedes cuando no se verifiquen fracturas o violencias sobre las puertas y ventanas de las habitaciones.
- Aumento de la exigencia sobre el cumplimiento de la vigilancia por parte de los trabajadores que inciden en las áreas proclives a cometerse robo o hurto.
- Responsabilizar al personal de la carpeta por el cumplimiento de la verificación de las tarjetas antes de entregar las llaves.
- Instruir a los agentes de seguridad para la verificación del cierre de las habitaciones durante el recorrido.
- Instruir a los jefes de Departamentos sobre la responsabilidad de preservar los recursos del estado bajo su custodia aplicando las medidas de protección establecida.
- Aumentar las exigencias sobre los Agentes de Seguridad Interna para el cumplimiento de las medidas con la idea de que cualquier hecho delictivo que ocurra en un turno es responsabilidad de los agentes que se encuentren de servicios.

### Amenaza de narcotráfico.

Esta amenaza se enfrenta manteniendo una observación rigurosa por parte de los trabajadores sobre aquellas personas según los indicios conocidos en el plan de acción de la Instalación y en los departamentos que brindan directamente el servicio ya sea en carpeta y bar, se informa de inmediato al Operativo de Guardia de cualquier actividad ilícita de droga.

### Amenaza de incendio.

Para enfrentar esta amenaza se contrató con la ABVC la cual impartió un curso de capacitación a los jefes de brigada de la instalación, y la posterior preparación del personal para enfrentar accidentes de esta índole.

Para enfrentar estas amenazas se han adoptados las siguientes medidas:

1. Instruir a los trabajadores en el empleo de los medios contra incendio.
2. Ubicar en cada Área del hotel las medidas contra incendios establecidas tanto en español como en inglés.
3. Supervisar 3 veces al año el estado técnico de los medios contra incendios.
4. No permitir la entrada de combustible o materiales inflamables en las habitaciones o cualquier otro local.

Cumplir en tiempo y forma las medidas contra incendio recomendadas por los inspectores de la DGPCI.

#### Control de cerrajería.

1. En la carpeta se encuentra un Llaverero para el control de las llaves, el carpetero de turno es el responsable del mismo.
2. Los trabajos de cerrajería los ejecuta un compañero del SEPSA (TRASVAL) que están contratados por el Complejo para ejercer su función.
3. El Director General lleva un modelo donde están registradas todas las llaves del Hotel, con nombre y apellidos de sus responsables y las firmas de los mismos.

### **3.2 Evaluación de la satisfacción del cliente con relación a la seguridad y protección en el Hotel E Don Florencio**

Para evaluar la satisfacción del cliente con respecto a la seguridad y protección percibida por los mismos, se procedió a aplicar una encuesta (Anexo 1) como método para recoger los datos que aportaran la información necesaria. El muestreo fue intencional en clientes nacionales y extranjeros durante una semana, para un total de 50 encuestas realizadas.

La encuesta contó con 12 afirmaciones de las cuales se analizó el porcentaje de las valoraciones de los clientes acorde a la escala que aparece en la Tabla 3.2.

**Tabla 3.2: Escala para la valoración del nivel de concordancia del cliente con la afirmación.**

5. Totalmente de Acuerdo	(TA)
4. De Acuerdo	(A)
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	(NAD)
2. En Desacuerdo	(D)
1. Totalmente en Desacuerdo	(TD)

Los resultados que arrojaron las encuestas aplicadas a los clientes se pueden ver en la Tabla 3.3.

**Tabla 3.3: Resultados de la valoración de los clientes sobre el proceso de seguridad y protección del Hotel E Don Florencio.**

No.	Afirmaciones	TA	A	NAD	D	TD
		5	4	3	2	1
1	Observo que el desempeño del personal de seguridad demuestra que tienen los conocimientos y las habilidades necesarias para el trabajo que realizan.		18%	78%	4%	
2	El trato que otorga el personal de seguridad a huéspedes, visitantes y colaboradores es siempre atento y amable.	10%	82%	6%	2%	
3	El cuidado y la actitud del personal de seguridad al realizarsu trabajo transmiten confianza y seguridad.		30%	30%	40%	
4	En mi opinión el personal de seguridad está bien capacitadopara desarrollar su trabajo.	6%	10%	34%	50%	
5	El personal de seguridad se comunica con los huéspedes y visitantes de manera clara y comprensible cuando solicitan información.	18%	32%	42%	6%	2%
6	Me informan a tiempo de los cambios y nuevas disposiciones relacionadas con el personal para la prestación del servicio.	2%	82%	14%	2%	
7	Generalmente la respuesta del personal de seguridad ante imprevistos o solicitudes expresas es oportuna y en forma.		10%	62%	28%	
8	El servicio de seguridad que proporciona la empresa no tiene omisiones o falta de cobertura en seguridad.		6%	20%	70%	4%

9	El personal de seguridad generalmente tiene una imagen impecable (cuidado y aseo personal).	14%	82%	4%		
10	Porta el uniforme de manera adecuada	24%	76%			
11	Se presenta con la debida puntualidad para desarrollar su labor.	8%	70%	22%		
12	El personal de seguridad cuenta con las herramientas y equipo necesario para proporcionar el servicio (radios, audífonos, detector de metales, equipo de circuito cerrado, equipos de radio comunicación móvil).				92%	8%

En cuanto al desempeño del personal de seguridad, el 18% alegó estar de acuerdo con las habilidades y conocimientos que estos presentan, el 78% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 4% estuvo en desacuerdo, demostrando esto la necesidad de capacitación para un mejor desempeño de sus funciones.

El trato que otorga el personal de seguridad a huéspedes, visitantes y colaboradores dejó como resultado que el 10% de los encuestados estuviera totalmente de acuerdo, el 82% de acuerdo, un 6% ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras que un 2% estuvo en desacuerdo, donde se pudo percibir en su gran mayoría la atención y amabilidad como aspectos positivos.

El cuidado y actitud del personal de seguridad mediante su trabajo así como la seguridad y confianza que le transmiten a los clientes y visitantes contó con un 30% de acuerdo, otro 30% ni de acuerdo ni desacuerdo mientras el 40% restante optó por estar en desacuerdo, influyendo este punto negativamente en la satisfacción de los visitantes.

En lo referente a la opinión que se recoge demostrando la buena y correcta capacitación que demuestra el personal de seguridad para desarrollar su trabajo, el 6% estuvo totalmente de acuerdo y un 10% de acuerdo, el 34% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 50% afirma estar en desacuerdo dejando claramente y haciendo énfasis de manera reiterativa la necesidad de capacitación.

La comunicación entre el personal de seguridad con los huéspedes y visitantes se realiza de manera eficaz, clara y comprensible cuando cifras recogidas asumieron que

un 18% estuvo totalmente de acuerdo, 32% de acuerdo, 42% ni de acuerdo ni desacuerdo, solo un 6% en desacuerdo y un 2% en total desacuerdo.

La información de nuevas disposiciones así como cambios relacionados con el personal y la prestación de servicios fluye de manera pertinente asumiendo un 82% de acuerdo, el 2% totalmente de acuerdo, un 14% ni de acuerdo ni desacuerdo mientras que solo el 2% refirió estar en desacuerdo.

La respuesta del personal de seguridad de manera oportuna ante situaciones que se presentan de manera imprevista se muestra poco perceptible por los visitantes cuando el 62% asume una postura ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28% en desacuerdo y solo un 10% estuvo de acuerdo.

Se pudo constatar que el servicio de seguridad que proporciona la empresa presenta cierto nivel de omisión y falta de cobertura demostrando esto un 70% que estuvieron en desacuerdo ante la afirmación, un 20% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 4% en total desacuerdo mientras que solo el 6% estuvo de acuerdo.

La imagen del personal de seguridad mostró índices positivos en cuanto al cuidado y aseo personal que mantienen durante su labor, indicándolo así el 82% que estuvieron de acuerdo así como el 18% afirmó estar totalmente de acuerdo.

El buen porte y aspecto así como el correcto uso del uniforme fue otro punto que incidió de manera positiva cuando el 76% emitió criterios estando de acuerdo y el 24% restante estuvo totalmente de acuerdo.

La puntualidad debida con la que se presenta el personal de seguridad para desarrollar su labor se manifestó de manera positiva estando de acuerdo un 70%, un 8% totalmente de acuerdo mientras que el 22% se mantuvo en sus respuestas ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Desfavorable fue el resultado obtenido en este aspecto donde se analizaron las herramientas y equipos necesarios con los que deben contar los agentes para proporcionar un buen servicio, estando en desacuerdo el 92% y el 8% restante asumió estar totalmente en desacuerdo.

Se tomaron como sugerencias a modo general, en primer lugar la necesidad de equipos y herramientas útiles que le sirven de manera eficaz al agente de seguridad para su mejor desempeño, el cual está totalmente desprovisto de estos. A su vez se sugiere la necesidad de un personal capacitado en defensa personal, específicamente se sugiere un sistema de defensa personal como Krav Magá el cual garantizará el desarrollo de los distintos estados de alerta y la conciencia situacional del personal preparado para gestionar protocolos de actuación individual y en equipos en situaciones que así lo requieran.

La capacitación y preparación en temáticas de primeros auxilios garantizará los cuidados de urgencia y estabilidad al visitante que sufra alguna emergencia de este tipo hasta que pueda ser atendido por los especialistas.

## **CONCLUSIONES**

1. El análisis de la literatura científica permitió identificar los principales referentes teóricos y prácticos sobre la seguridad y protección en el sector turístico y la satisfacción del cliente. Específicamente se analizaron los componentes de los sistemas de seguridad y protección relacionados con el factor humano, de equipamientos y de procedimientos.
2. La caracterización del Hotel E Don Florencio pudo discernir sus problemáticas y orientación hacia un tipo de mercado específico que busca un tipo de turismo de ciudad con los estándares de calidad que ofrece la Marca Encanto.
3. El procedimiento propuesto de prevención para mejorar la seguridad y protección en hoteles logra articular un conjunto de nueve etapas que garantizan un accionar integrado, partiendo de la identificación de los riesgos, amenazas, blancos y puntos vitales para establecer las medidas preventivas por área, los medios técnicos, sistemas de comunicación y organización del personal.
4. Se pudo implementar el procedimiento propuesto en el Hotel E Don Florencio, adaptándose a las características del mismo, y además se evaluó el nivel de satisfacción del cliente con el mismo, mostrándose una adecuada valoración en cuanto al personal, aunque aún se manifiesta cierta inconformidad con la tecnología disponible.

## **RECOMENDACIONES**

1. Realizar un estudio de factibilidad para la inversión en medios tecnológicos relacionados con la seguridad y protección.
2. Implementar un programa de capacitación profesional al personal del Hotel en temas relacionados con la defensa personal y primeros auxilios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez C, G. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercado gubernamentales. Tesis de maestría no publicada. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Álvarez, A. (2005). Hablemos de seguridad. Elementos para la vigilancia y la protección. Cartagena de Indias: Ediciones Pluma de Mompox. Colombia
- Blas, Claudia. (2014). Hoteles y huéspedes. *Alta Hotelería*. N. 14.
- Desfassiaux, (1996). La importancia de implementar en su empresa una cultura de seguridad. Reforma Retrieved from <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest.com.ezproxy.umng.edu.co/docview/311285711?accountid=30799>.
- FSL (2021). Qué es la Seguridad. Una definición de qué es la Seguridad. Foro Latinoamericano de Seguridad.
- Insibe (2015). La seguridad vista desde sus inicios. Instituto nacional de ciberseguridad. España. Consultado en: <https://www.incibe.es/protege-tu-empresa/blog/seguridad-desde-inicio>
- Islazul (2020). Manual de Defensa, Seguridad y Protección. Grupo Hotelero Islazul.
- ISO (2015). Norma ISO 27001: La seguridad física y del entorno.
- Manucci, M. (2009). Participar en la Complejidad. Estrategia de los Cuatro Círculos. Bogotá. Grupo Editorial Norma
- Martínez, E. O. (2021). Plan de mejora en higiene y seguridad para Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz (Bachelor's thesis).
- Mejías, A. A. y Sergey, M.-C. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. *Revista Ingeniería Industrial*, 32(1), 43 -47.

- Montenegro Zapata, F. A. (2015). Mejora al modelo de seguridad de hoteles 3 estrellas mediante implementación de sistemas de localización con el uso de RFID (Doctoral dissertation, Universidad Andrés Bello).
- Parasuraman et al. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*. Vol. 49.
- Purpura, Philip (2008) Manual de capacitación para personal de seguridad, México D.F, Limusa- Noriega editores.
- Reyes, S., Mayo, J. y Loredó (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una Mirada desde el entorno empresarial cubano. *Observatorio de la economía latinoamericana*. [www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm](http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm)
- Rojo, J. L. (2010). «México Requiere Orden.» Seguridad en América.
- Rosas, Z. Y. (2019). Análisis de la seguridad física en una empresa del sector de la construcción en su edificio central. Universidad Militar Nueva Granada. Programa Administración de la Seguridad y Salud Ocupacional. Colombia.
- Sánchez L. I. (2014). Hacia un sistema de control de calidad en los procesos operativos de seguridad a hoteles, a través de una empresa de seguridad privada, en la ciudad de Puebla. Tesis de Maestría. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Serna, H. (2006). Servicio al cliente. Una nueva visión: clientes para siempre. 3R Editores.
- Tárraga, J. C. (2014). Nuevas soluciones para asumir riesgos reputacionales, cibernéticos, y medioambientales. *Hosteltur*. No. 68
- Vallejo, R., Dacosta, R. V., Pastor, V. P. L., & Lafuente, V. (2010). Marco jurídico de la seguridad y salud en el trabajo (No. 185). Universidad de Zaragoza.

**Anexo 1: Encuesta sobre satisfacción respecto a la seguridad y protección percibida en el Hotel E Don Florencio**

**Instrucciones:** Le solicitamos indicar con una X su respuesta, en las afirmaciones que se encuentran en la tabla, conforme a los siguientes criterios:

5. Totalmente de Acuerdo	(TA)
4. De Acuerdo	(A)
3. Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	(NAD)
2. En Desacuerdo	(D)
1. Totalmente en Desacuerdo	(TD)

No.	Afirmaciones	TA	A	NAD	D	TD
		5	4	3	2	1
1	Observo que el desempeño del personal de seguridad demuestra que tienen los conocimientos y las habilidades necesarias para el trabajo que realizan.					
2	El trato que otorga el personal de seguridad a huéspedes, visitantes y colaboradores es siempre atento y amable.					
3	El cuidado y la actitud del personal de seguridad al realizarsu trabajo transmiten confianza y seguridad.					
4	En mi opinión el personal de seguridad está bien capacitado para desarrollar su trabajo.					
5	El personal de seguridad se comunica con los huéspedes y visitantes de manera clara y comprensible cuando solicitan información.					
6	Me informa a tiempo de los cambios y nuevas disposiciones relacionadas con el					

	personal para la prestación del servicio.					
7	Generalmente la respuesta del personal de seguridad ante imprevistos o solicitudes expresas es oportuna y en forma.					
8	El servicio de seguridad que proporciona la empresa no tiene omisiones o falta de cobertura en seguridad.					
9	El personal de seguridad generalmente tiene una imagen impecable (cuidado y aseo personal).					
10	Porta el uniforme de manera adecuada					
11	Se presenta con la debida puntualidad para desarrollar su labor.					
12	El personal de seguridad cuenta con las herramientas y equipo necesario para proporcionar el servicio (radios, audífonos, detector de metales, equipo de circuito cerrado, equipos de radio comunicación móvil).					

¿Cuáles serían sus sugerencias para mejorar el servicio de seguridad y protección que le proporciona el Hotel?

---



---



---



---