



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

“Diseño de un sistema de prevención de riesgos laborales en hoteles de primera categoría de la ciudad de Cuenca, basado en el Método Risicar”. Caso: “RIONE HOTEL BOUTIQUE, Año 2020-2021”

**Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de: “Licenciado
en Hotelería”**

Autora:

María de los Ángeles Pintado Mora

CI: 0105245427

Correo electrónico: maria.pintadom@ucuenca.edu.ec

Directora:

Mg. María Augusta Molina Díaz

CI: 0103778395

Cuenca, Ecuador

02-agosto-2021

Resumen

En la actualidad los riesgos laborales representan una amenaza para el sector hotelero, es por ello, que la importancia del presente trabajo de titulación es fomentar que las empresas establezcan: manuales de procedimientos, medidas de tratamiento para todas sus áreas con el fin de estandarizar los procesos y que sirvan de guía para los colaboradores; con el fin de disminuir el impacto por omisiones o errores por accidentes que puedan afectar al talento humano de la empresa.

En la realización del presente trabajo, se desarrolló la propuesta metodológica en base al “Método Risicar”, con el propósito de aplicar el método utilizado; se establecen diversas maneras de abordaje, tales como: la categorización de riesgos eminentes tanto en el impacto como en su frecuencia, además el agente generador, causa y efecto. Son directrices que establecen el punto de inicio de cada uno de los riesgos existentes dentro de la empresa.

En la administración de riesgos laborales, el realizar una auditoría interna permite identificar la situación actual de la empresa; que determinó la búsqueda del pilar fundamental en la identificación de las medidas de control, el área departamental con mayor índice de riesgo existente dentro de los macroprocesos y las medidas de tratamiento a ejecutar. Contar con el compromiso de la Presidencia y Gerencia General en este trabajo de titulación, creó una cultura de concientización en la administración de riesgos laborales; siendo aplicable el método Risicar para reducir y controlar los riesgos en todo el establecimiento.

Palabras Claves: Sector hotelero, Método Risicar, medidas de tratamiento, talento humano, riesgos laborales, agente generador, causa, efecto, auditoría interna, cultura de administración de riesgos.

Abstract

Keywords

Índice General

Capítulo 1: Aspectos básicos de la empresa HOTEL RIONE y su categorización hoteles de Cuenca-Ecuador.	17
1.1 Descripción de la Empresa	17
Ilustración 1: Fachada externa de RIONE HOTEL BOUTIQUE.....	17
Ilustración 2: Ubicación de Rione Hotel Boutique por Google Maps.	18
Ilustración 3: Habitación Suite Matrimonial RIONE HOTEL BOUTIQUE.....	19
Ilustración 4: Habitación Doble con dos camas RIONE HOTEL BOUTIQUE. ..	19
Ilustración 5: Habitación individual 1 cama RIONE HOTEL BOUTIQUE.....	20
DESCRIPCIÓN DE LAS HABITACIONES:	20
Política del hotel:	20
Gratuidades:	21
Ilustración 6: Salón Lía View RIONE HOTEL BOUTIQUE.....	22
Ilustración 7: Cafetería/ lobby RIONE HOTEL BOUTIQUE.	23
Ilustración 8: Servicio de Desayuno buffet RIONE HOTEL BOUTIQUE.....	23
1.2 Diagnóstico de la Situación Actual	24
Ilustración 9: Hotel Rione Boutique certificado como lugar bioseguro 2020 ..	25
1.2.1 Clientes Externos	25
1.2.2 Clientes Internos	26
1.2.3 Análisis Externo	26
1.2.4 Análisis Interno	27
Departamento de Gerencia y contabilidad	28
Ilustración 10: Departamento de gerencia y contabilidad.	29
Ilustración 11: Servidor de almacenamiento Hotel Rione	29
Ilustración 12: <i>Botón de seguridad en el Departamento de gerencia.</i>	30
Ilustración 13: Extintor en el Área externa del Departamento de Gerencia	30
Departamento de Recepción y Reservas/ Eventos	31
Ilustración 14: Departamento de recepción y reservas.....	32
Área de Alimentos y Bebidas	33
Ilustración 15: Área de alimentos y bebidas.	33
Ilustración 17: Área de alimentos y bebidas. Zona de montaje	34
Ilustración 18: <i>Área de alimentos y bebidas. Zona de fríos.</i>	34
Ilustración 19: Área de alimentos y bebidas. Área de organización.	35

Ilustración 20: Ubicación del extintor en el área de alimentos y bebidas.....	35
Ilustración 21: Área de alimentos y bebidas. Comedor para el personal y	36
Área de Mantenimiento	37
Departamento de Ama de llaves	38
Área de Lavandería	39
Ilustración 22: Área de lavandería. Zona de doblaje de lencería.....	40
Ilustración 23: Área de lavandería. Visualización de la entrada del área.	40
Ilustración 24: Área de lavandería. Ubicación de lavadoras y secadora.	41
Ilustración 25: Área de lavandería. Zona de planchado.	41
1.3 Principales normas y reglamentos referentes del Ministerio de Turismo para La categorización de alojamientos turísticos del Ecuador.	42
1.3.1 Clasificación y categorización del “HOTEL RIONE”	43
Ilustración 26: Registro Municipal Obligatorio Rione Hotel Boutique.....	45
Ilustración 27: Certificado de registro Ministerio de Turismo Rione Hotel	46
1.3.2 Requisitos obligatorios, de categorización y distintivos del “HOTEL RIONE”	47
Ilustración 28: Informe Ambiental de Cuemplimiento Hotel Rione año 2018....	51
1.4 Organigrama de la Empresa	55
Ilustración 29: Organigrama Rione Hotel Boutique.....	59
Ilustración 30: Organigrama actual Rione Hotel Boutique.	60
1.4.1 Descripción de los Procesos	61
Ilustración 31: Descripción de los procesos Rione Hotel Boutique.....	61
1.5 Diagnóstico general de las áreas departamentales de la Empresa	62
CAPÍTULO 2: ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD DEL HOTEL E INTRODUCCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES.	62
2.1 La seguridad en el hotel	62
2.1.1 Medidas de prevención actuales del “HOTEL RIONE”	62
Ilustración 32: Señalización de controles de bioseguridad	63
2.2 Equipos de protección personal y Equipos de seguridad instalados en la empresa	64
2.3 Productos químicos utilizados	64
2.4 Definición de los Riesgos Laborales	65
2.4.1 Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales	66
2.4.1.1 Mejora de las condiciones de Trabajo e Higiene del personal:	67
Infraestructura:	67

2.4.1.2 Mejora de la calidad del personal y ambiente laboral.....	68
2.4.1.3 Mejora la imagen de la empresa	69
Ilustración 33: Carta de comentarios Rione Hotel Boutique	70
Ilustración 34: Carta de comentarios Rione Hotel Boutique, Segunda plana ...	71
Ilustración 35: Carta de comentarios Rione Hotel Boutique, tercera plana	71
2.5 Técnicas y Procedimientos para la identificación de riesgos laborales	72
2.5.1 Lista de verificación (Check list)	73
CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DEL MÉTODO RISICAR	83
3.1 Administración de Riesgos	83
1.1.1 Definición.....	83
1.1.2 Beneficios.....	83
1.1.3 Etapas	84
3.2 Método RISICAR	84
3.2.1 Identificación de Riesgos	84
3.2.1.1 Principios y Fundamentos	84
3.3 Aplicación del Método RISICAR	85
3.3.1 Identificación y descripción de los Riesgos.....	86
3.3.2 Identificación de los riesgos de las actividades del proceso	87
Proceso de alimentos y bebidas	87
Proceso de Mantenimiento:	91
Proceso de lavandería	93
Proceso de gerencia y contabilidad	97
Proceso de recepción y reservas	101
Proceso de ama de llaves.....	104
3.4 Elaboración de la Matriz de Riesgos	106
3.4.1 Calificación y Evaluación de los riesgos identificados	106
Calificación de la frecuencia:.....	106
3.4.2 Calificación de los riesgos en cada proceso.....	106
Calificación del impacto:.....	107
3.5 Evaluación de Riesgos. Matriz de la evaluación de Riesgos	109
3.5.1 Calificación y evaluación de los riesgos de cada actividad.....	109
Matriz de respuesta ante los riesgos	109
3.5.2 Zona de Riesgos.....	110
Capítulo 4: Elaboración de la matriz de riesgos en el “HOTEL RIONE”	110

4.1 Diseño de Medidas de Tratamiento.....	111
4.1.1 Fijación de Medidas de Control	115
4.1.2 Fijación de Medidas de Financiación	116
4.2 Monitoreo y Evaluación de los Controles	116
4.2.1 Efectividad de los Controles	117
4.2.2 Indicadores de Frecuencia	117
4.2.3 Indicadores de Impacto	117
4.3 Elaboración del Mapa de Riesgo	117
4.4 Planes de ejecución	123
4.4.1 Designación de funciones.....	123
4.4.2 Ejecución de las actividades planes y controles	123
Conclusiones	126
Bibliografía.....	126
Anexos	135
Anexos 1.	135
Anexo 2.....	165
Anexo 3.....	185

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Fachada externa de RIONE HOTEL BOUTIQUE.....	17
Ilustración 2: Ubicación de Rione Hotel Boutique por Google Maps.	18
Ilustración 3: Habitación Suite Matrimonial RIONE HOTEL BOUTIQUE.....	19
Ilustración 4: Habitación Doble con dos camas RIONE HOTEL BOUTIQUE. ..	19
Ilustración 5: Habitación individual 1 cama RIONE HOTEL BOUTIQUE.....	20
Ilustración 6: Salón Lía View RIONE HOTEL BOUTIQUE.....	22
Ilustración 7: Cafetería/ lobby RIONE HOTEL BOUTIQUE.	23
Ilustración 8: Servicio de Desayuno buffet RIONE HOTEL BOUTIQUE.....	23
Ilustración 9: Hotel Rione Boutique certificado como lugar bioseguro	25
Ilustración 10: Departamento de gerencia y contabilidad.	29
Ilustración 11: Servidor de almacenamiento Hotel Rioné	29
Ilustración 12: <i>Botón de seguridad en el Departamento de gerencia.</i>	30
Ilustración13:Extintor en el Área externa del Departamento de Gerencia	30
Ilustración 14: Departamento de recepción y reservas.....	32
Ilustración 15: Área de alimentos y bebidas.	33
Ilustración 17: Área de alimentos y bebidas. Zona de montaje	34
Ilustración 18: <i>Área de alimentos y bebidas. Zona de fríos.</i>	34
Ilustración 19: Área de alimentos y bebidas. Área de organización.	35
Ilustración 20: Ubicación del extintor en el área de alimentos y bebidas.....	35
Ilustración 21: Área de alimentos y bebidas. Comedor para el personal	36
Ilustración 22: Área de lavandería. Zona de doblaje de lencería.....	40
Ilustración 23: Área de lavandería. Visualización de la entrada del área.	40
Ilustración 24: Área de lavandería. Ubicación de lavadoras y secadora.	41
Ilustración 25: <i>Área de lavandería. Zona de planchado.</i>	41
Ilustración 26: Registro Municipal Obligatorio Rione Hotel Boutique.....	45
Ilustración 27: Certificado de registro Ministerio de Turismo Rione Hotel	46
Ilustración 28: Informe Ambiental de Cuemplimiento Hotel Rione Boutique	51
Ilustración 29: Organigrama Rione Hotel Boutique.....	59
Ilustración 30: Organigrama actual Rione Hotel Boutique.	60
Ilustración 31: Descripción de los procesos Rione Hotel Boutique.....	61
Ilustración 32: Señalización de controles de bioseguridad y certificado de	63
Ilustración 33: Carta de comentarios Rione Hotel Boutique	70
Ilustración 34: Carta de comentarios Rione Hotel Boutique, Segunda plana ...	71

Ilustración 35: Carta de comentarios Rione Hotel Boutique, tercera plana 71

Índice de Tablas

Tabla 1: Sistema de calificación para la evaluación de riesgos.....	28
Tabla 2: Riesgos Físicos en el Departamento de Gerencia y contabilidad.....	31
Tabla 3: Riesgos Ergonómicos en el Departamento de Gerencia	31
Tabla 4: Riesgos Físicos en el Departamento de Recepción y Reservas	32
Tabla 5: Riesgos Ergonómicos en el Departamento de Recepción	33
Tabla 6: Riesgos Mecánicos en el Área de Alimentos y Bebidas	36
Tabla 7: Riesgos Ergonómicos en el Área de Alimentos y Bebidas	37
Tabla 8: Riesgos Físicos en el Área de Alimentos y Bebidas.....	37
Tabla 9: Riesgos Mecánicos en el Área de Mantenimiento	37
Tabla 10: Riesgos Ergonómicos en el Área de Mantenimiento	38
Tabla 11: Riesgos Mecánicos en el Departamento de Ama de llaves	39
Tabla 12: Riesgos Químicos en el Departamento de Ama de llaves.....	39
Tabla 13: <i>Riesgos Mecánicos en el Área de Lavandería</i>	42
Tabla 14: Riesgos Químicos en el Área de Lavandería	42
Tabla 15: Requisitos en el Área de Servicios.	47
Tabla 16: Requisitos en el Área de Calidad.....	48
Tabla 17: Requisitos en el Área de Responsabilidad Social Corporativa	48
Tabla 18: Requisitos en el Área Ambiental.....	49
Tabla 19: Condiciones Mínimas	53
Tabla 20: Requisitos Generales	54
Tabla 21: Equipos de seguridad y sistemas de implementación Hotel Rione ..	64
Tabla 22: Productos químicos utilizados dentro del stock de lavandería	64
Tabla 23: Metodología para la identificación de riesgos.	72
Tabla 24: Identificación de riesgos	72
Tabla 25: Lista de chequeo Instalaciones y Conexiones Eléctricas/	75
Tabla 26: Criterios de Evaluación para la elaboración del Check- list.....	76
Tabla 27: Instalaciones y Conexiones Eléctricas.....	76
Tabla 28: Maquinarias y Equipos	77
Tabla 29: Lista de Chequeo Señalización y Sitios de trabajo en general	78
Tabla 30: Señalización	80
Tabla 31: Sitios de Trabajo en General	80
Tabla 32: Lista de chequeo Orden y Limpieza/ Protección contra Incendios ...	81

Tabla 33: Orden Y limpieza	82
Tabla 34: Protección contra Incendios	82
Tabla 35: Matriz de identificación de riesgos, proceso de alimentos y bebidas	88
Tabla 36: Matriz de identificación de riesgos, proceso de mantenimiento.....	91
Tabla 37: Matriz de identificación de riesgos, proceso de lavandería	94
Tabla 38: Matriz de identificación de riesgos, proceso de gerencia	97
Tabla 39: Matriz de identificación de riesgos, proceso de recepción	101
Tabla 40: Matriz de identificación de riesgos, proceso de ama de llaves	104
Tabla 41: Calificación de la Frecuencia	107
Tabla 42: Calificación del impacto	108
Tabla 43: Matriz de evaluación de riesgos	109
Tabla 44: Matriz de respuesta ante los riesgos	109
Tabla 45: Indicadores de la respuesta ante los riesgos.....	110
Tabla 46: Zona de riesgos proceso de alimentos y bebidas.....	111
Tabla 47: Zona de riesgos proceso de mantenimiento.....	112
Tabla 48: Zona de riesgos proceso de lavandería.....	112
Tabla 49: Zona de riesgos proceso de gerencia y contabilidad.....	113
Tabla 50: Zona de riesgos proceso de recepción y reservas	114
Tabla 51: Zona de riesgos proceso de ama de llaves	115
Tabla 52: Efectividad de los controles	117
Tabla 53: Ponderación de los riesgos en los macroprocesos.....	118
Tabla 54: Porcentaje de ponderación de los macroprocesos	118
Tabla 55: Priorización de riesgos y macroprocesos	119
Tabla 56: Orden de prioridad.....	119
Tabla 57: Matriz de riesgos causa y efecto en riesgos.....	121
Tabla 58: Matriz de riesgos causa y efecto en riesgos ergonómicos	122
Tabla 59: Matriz de riesgos causa y efecto en riesgos mecánicos	124
Tabla 60: Matriz de riesgos causa y efecto en riesgos ergonómicos	124

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

María de los Ángeles Pintado Mora en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Diseño de un sistema de prevención de riesgos laborales en hoteles de primera categoría de la ciudad de Cuenca, basado en el Método Risicar. Caso: "RIONE HOTEL BOUTIQUE" Año 2020-2021", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 12 de mayo del 2021



María de los Ángeles Pintado Mora

C.I: 0105245427

Cláusula de Propiedad Intelectual

María de los Ángeles Pintado Mora, autor/a del trabajo de titulación "Diseño de un sistema de prevención de riesgos laborales en hoteles de primera categoría de la ciudad de Cuenca, basado en el Método Risicar. Caso: "RIONE HOTEL BOUTIQUE" Año 2020-2021", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 12 de mayo del 2021



María de los Angeles Pintado Mora

C.I.: 0105245427

Dedicatoria

A lo largo de la vida los seres humanos nos construimos mediante, recuerdos, sueños, metas o pensamientos que nos ayudan a desarrollarnos y crecer como personas con muchos ideales que los queremos hacer realidad, prevaleciendo nuestra actitud, confianza habilidades o destrezas para así cumplirlas, es por ello que en el desarrollo del presente trabajo se presentaron momentos en los cuales pareciera que las responsabilidades, el trabajo, el estudio y compromisos hicieran muy complejo el camino, pero de eso se trata las grandes recompensas de la vida. Que el esfuerzo continuo, la confianza, perseverancia y seguridad nos ayudan hacer más ligero el camino y poder llegar a una de las tantas metas finales.

Es por ello, por lo que dedico el presente trabajo de titulación a mi familia, profesores, amigos; que en diversas maneras me han apoyado fervientemente en cada decisión tomada, que han tenido paciencia y entrega en cada una de sus enseñanzas; agradezco a cada una de esas personas especiales en mi vida, porque gracias a ellos, puedo concluir con mi trabajo de titulación.

Agradecimientos

La dedicación, perseverancia y esfuerzo con el que siempre mi familia ha sabido establecer en mi desarrollo como persona y profesional a lo largo de mi trabajo de titulación de grado es un gran acto de amor y entrega que refleja en cada una de las metas cumplidas.

Gracias a mi madre, hermanos y padre, que aunque no esté presente en vida, ha sido una gran fortaleza para seguir adelante; gracias infinitas a mi madre que es quien me ha sabido guiar por el mejor camino para tomar mis decisiones de la manera correcta y siempre prevaleciendo mi bienestar, agradezco su paciencia y su amor sin límites por confiar y apoyarme en mis sueños ayudándome a cristalizarlos; gracias a mi hermana gran compañera de vida, aprendizajes y ejemplo de mujer para salir adelante prevaleciendo siempre los sueños que nos hacen realizarnos como grandes personas y profesionales, gracias por ser una gran guía para mi presente trabajo de titulación.

Gracias a Dios por regalarme una vida maravillosa llena de grandes recuerdos y alegrías, gracias por mantener conmigo a mi familia, gracias por nunca abandonarme, por escuchar cada uno de mis deseos y ayudarme hacerlos realidad y sobre todo gracias a mi familia por sembrar en mí la fe que tengo en Dios y en poder conocer su gran amor de padre.

Gracias a la vida por permitirme navegar en diferentes caminos y sentirme en la plena libertad de poder decidir el camino ideal para mi persona, gracias por llevarme a conocer grandes maestros de vida como mis profesores, quienes han forjado en mí sus más grandes conocimientos, por hoy entiendo que la persona que comparte su vida, conocimientos y aprendizaje, es una persona que entendió por completo el sentido de vivir.

INTRODUCCIÓN

El sector hotelero de la ciudad de Cuenca- Ecuador, en los establecimientos de alojamiento turístico requiere para su desarrollo, la implementación de un sistema de prevención de riesgos laborales que integren los aspectos de calidad, cuidado ambiental y prevención de riesgos para las personas e infraestructura tanto en factores internos como externos. Mediante la aplicación del método Risicar en el sistema de riesgos laborales; los alojamientos turísticos podrán identificar sus ya existentes y posibles factores de riesgo. En este marco, este trabajo de titulación pretende innovar mediante un sistema de riesgos a la mejora continua de los alojamientos de primera categoría; un establecimiento que conozca sus riesgos laborales buscando siempre el bienestar de sus clientes externos e internos, es un alojamiento responsable. Integrar de una manera sencilla los sistemas de gestión de riesgos y explicar la importancia fundamental de implementar en las empresas turísticas la prevención de riesgos laborales.

De esta manera, el que los responsables de operar una instalación turística de primera categoría sepan cómo implementar sistemas de gestión de riesgos, permitirá hacer partícipes a más actores a la cadena de valor del servicio turístico, beneficiándolos con los ahorros de costos en la operación, la mejora de la imagen y la promoción, lo que conlleva facilitar el proceso de implementación de las medidas de control a ejecutar dentro de los macroprocesos de las áreas que lo integran.

La divulgación, retroalimentación y capacitación es de vital importancia que los clientes internos o colaboradores conozcan, sobre las políticas particulares y los controles propuestos en este trabajo de titulación dirigido a todo el personal de la empresa para que se puedan designar responsabilidades y decisiones acordes a estas políticas.

CAPITULO I

Aspectos básicos de la empresa HOTEL RIONE y su categorización en los hoteles de Cuenca-Ecuador.

1.1 Descripción de la Empresa

Rione Hotel Boutique, ubicado en la parte de la Cuenca moderna, es una nueva propuesta en hospedaje, un ambiente acogedor y vanguardista, una estratégica ubicación, en una zona residencial, tranquila, y segura de la ciudad, ubicado en la avenida Av. Luis Moreno Mora y Eduardo Malo, que brinda un servicio personalizado. Rione Hotel ha sido cuidadosamente diseñado para satisfacer todas las necesidades de los huéspedes.

Cuenta con personal, altamente calificado para atender y satisfacer las expectativas de sus clientes.

Rione Hotel Boutique cuenta con las mejores instalaciones e infraestructura de la región para hacer de la estadía de sus huéspedes la más placentera y cómoda en la ciudad de Cuenca. (Rione Hotel Boutique, 2020)

Ilustración 1: Fachada externa de RIONE HOTEL BOUTIQUE.

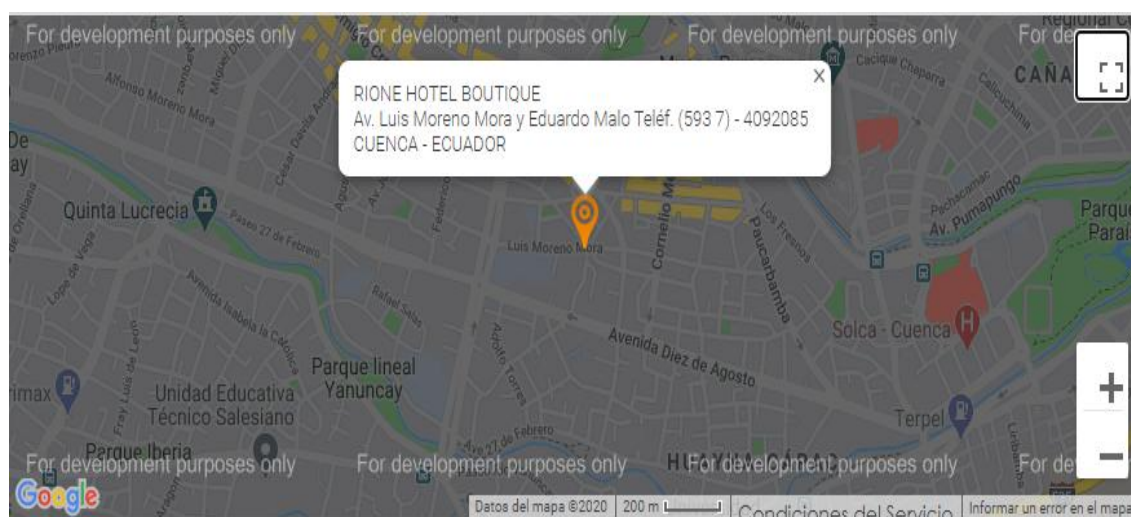


Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Visualización de la estructura externa de RIONE HOTEL BOUTIQUE.

Rione Hotel Boutique es un hotel de primera categoría de acuerdo al registro de alojamientos certificados del Ministerio de Turismo (MINTUR) Reglamento de Alojamiento turístico, Registro oficial 46; quien es el ente de regulación de los establecimientos de alojamiento turístico en Ecuador. Rione Hotel cuenta con alrededor de seis años en el mercado de Hotelería y turismo en la ciudad de Cuenca; con un target corporativo que le ha permitido mejorar la calidad de su servicio además de contar con un personal apto para las necesidades de los huéspedes.

Ilustración 2: Ubicación de Rione Hotel Boutique por Google Maps.



Nota: Rione Hotel Boutique ubicación [Captura] por Fuente: Rione Hotel Boutique website, (<https://www.rionehotel.com/index.php/servicios>).

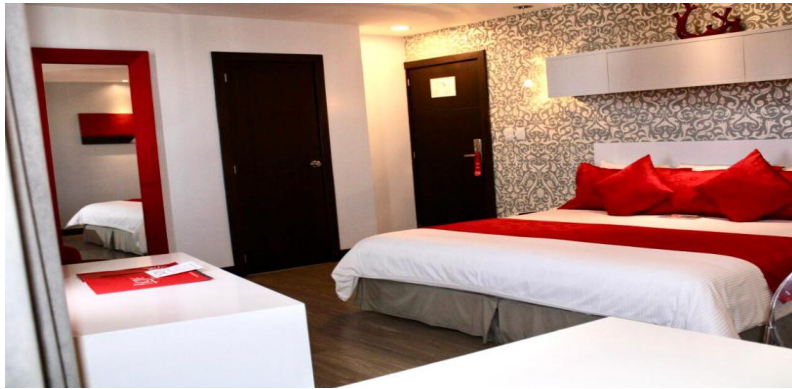
Contactos: Teléf. (593 7) - 4092085 / 2883879 / 2816740 / (593 9) 996875254

Habitaciones Disponibles:

El establecimiento cuenta con habitaciones Individuales, Dobles o Matrimoniales, Triples, Suite, conformado por cinco pisos; los mismos que se distribuyen seis habitaciones por cada piso. Las habitaciones cuentan con la ergonomía adecuada permitiéndole al huésped desplazarse de manera cómoda, además cuentan con suministros y enseres menores como: toallas, amenities, cobija adicional, caja de seguridad, minibar, carpeta (cortesía), esfero (cortesía), mesa o escritorio para trabajo, lámpara de mesa, internet de alta velocidad, botella de agua mineral (cortesía). Las habitaciones dobles con dos camas cuentan además con una

terraza. La decoración referente a las habitaciones es diferente por lo que el color cambia por cada piso, de igual forma en los elementos decorativos como en su lencería. Un hotel boutique se enfoca en cada uno de los detalles decorativos, buscando un diferenciador entre los alojamientos de primera categoría.

Ilustración 3: Habitación Suite Matrimonial RIONE HOTEL BOUTIQUE



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Visualización de la habitación Suite Matrimonial en 180°.

Ilustración 4: Habitación Doble con dos camas RIONE HOTEL BOUTIQUE.



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Visualización de habitación doble con dos camas.

Ilustración 5: Habitación individual 1 cama RIONE HOTEL BOUTIQUE.



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Visualización habitación individual.

DESCRIPCIÓN DE LAS HABITACIONES:

- Terraza en habitaciones dobles
- Habitaciones insonorizadas
- Agua embotellada gratuita
- Servicio de plancha
- Amenities
- Televisor LCD
- Radio despertador AM/FM
- Jacuzzi en habitaciones suites
- Minibar

Política del hotel:

- Entrada: desde 14:00- en adelante.
- Salida: hasta 12:00 horas

- Las habitaciones van de acuerdo al número de personas previamente indicada en la reserva; en el caso de ingresar una persona adicional se realiza el cobro por pax extra.

Gratuidades:

- Se proporciona alojamiento gratuito a todos los niños menores de 11 años si no se requiere una cama extra.
- Camas supletorias disponibles en una habitación, con previa solicitud.
- No hay cunas disponibles en ninguna habitación.

Generalidades: la información que se redacta a continuación es indispensable para que el cliente o huésped se mantenga informado sobre las funcionalidades y servicios que ofrece el hotel.

- Se prohíbe fumar en áreas comunes y en habitaciones; únicamente será posible si la habitación cuenta con terraza.
- Wifi banda ancha
- Aparcamiento en el establecimiento (parte delantera y subterránea)
- Caja fuerte
- Recepción 24 horas
- Pet friendly de acuerdo a restricciones.
- Habitaciones/ instalaciones adecuadas para personas de movilidad reducida.
- Acceso para sillas de ruedas
- Seguridad
- Guarda equipajes
- Ascensor
- Detectores de humo

- Suite para novios
- Extintores
- Zonas de evacuación debidamente señalizadas.

Comidas y Bebidas: Rione Hotel Boutique cuenta con un restaurante diseñado de manera óptima para el uso de eventos, reuniones, business center, etc. Lía View cuenta con una vista 360° de la Cuenca moderna. El área de alimentos y bebidas cuenta con diferentes servicios a ofrecer para sus huéspedes tales como: desayuno a la habitación, menús ejecutivos de acuerdo a huéspedes corporativos, servicio a la habitación sin costo adicional, elaboración de menús para eventos sociales como corporativos, servicio de desayuno en el área de cafetería.

- Desayuno servido a la habitación
- Restaurante Lía View/ Salón de eventos.
- Cafetería
- Flexibilidad en la carta del restaurante, se preparan platillos de acuerdo a las necesidades de los huéspedes, si así lo prefieren.

Ilustración 6: Salón Lía View RIONE HOTEL BOUTIQUE.



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Visualización de LIA VIEW.

Ilustración 7: Cafetería/ lobby RIONE HOTEL BOUTIQUE.



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Visualización de Cafetería/ lobby.

Ilustración 8: Servicio de Desayuno servicio a la mesa RIONE HOTEL BOUTIQUE.



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Visualización de un desayuno con servicio a la mesa.

Servicios Adicionales: se entienden estos servicios como un costo extra por el uso de cada uno de ellos, por lo general estos servicios forman parte de los proveedores.

- Transfer in-out
- Servicio de ama de llaves

- Mantenimiento
- Lavandería
- Business Center (Rione Hotel Boutique, 2020)

1.2 Diagnóstico de la Situación Actual

En la actualidad los establecimientos de alojamiento turístico están atravesando por una situación sanitaria mundial COVID 19; la cual ha limitado el desarrollo turístico en cada país, el mismo que ha afectado de manera directa al sector turístico y por ende al sector hotelero. En el presente los alojamientos turísticos se adaptan rápidamente a los nuevos reglamentos y protocolos a seguir por la situación actual ante una pandemia; hoy en día podemos percibir la importancia de estar informados de los riesgos que afectan directamente a una organización; es por ello por lo que los establecimientos al conocer directamente sus riesgos tanto externos como internos sirven de gran manera para evitar situaciones que ponen en riesgo tanto al cliente interno como externo. Los riesgos laborales son un tema de gran importancia que durante mucho tiempo no se ha dado la debida importancia y responsabilidad por parte de los empleadores. Al conocer de cerca los riesgos laborales que existen en una empresa; nos ayudan a identificar de manera óptima los diversos factores fundamentales que una organización o establecimiento pueda estar atravesando y por ende poniéndola en riesgo.

Según el Comercio establece que:

“En Azuay, 80 de los 250 hoteles abrieron con la implementación y aprobación de los protocolos y medidas de bioseguridad, pero la ocupación no supera el 3% mensual. Los demás continúan cerrados” (EL COMERCIO, 2020, párr 16).

El Ministerio de Turismo ha implementado una nueva certificación de bioseguridad para los establecimientos de alojamiento turístico, con disposiciones y reglamentos para precautelar la salud de la organización tanto clientes externos como internos. Rione Hotel Boutique ante la presente situación cumple con la certificación de hotel bioseguro por el MINTUR, y la cámara de hoteleros de Cuenca- Ecuador. Los huéspedes frecuentes comienzan a retomar sus actividades o negocios en Cuenca, es así como los funcionarios de empresas con las que tenemos alianzas estratégicas han confiado

en nuestros nuevos protocolos de bioseguridad para el bienestar de nuestros huéspedes.

Ilustración 9: Hotel Rione Boutique certificado como lugar bioseguro por el Ministerio de Turismo año 2020



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Entrega de certificado funcionarios del Ministerio de Turismo a Ing. Tatiana Palacios Gerente Comercial Rione Hotel.

1.2.1 Clientes Externos

Rione Hotel Boutique al estar seis años en el área hotelera de la Ciudad de Cuenca, está enfocado a un público corporativo mediante convenios y alianzas estratégicas con empresas que permiten el desarrollo y crecimiento del hotel; con el objetivo de llegar a ser uno de los mejores hoteles de primera categoría en la ciudad de Cuenca. Rione Hotel Boutique al estar estratégicamente ubicado en la Cuenca moderna como: clínicas, centros comerciales, empresas que se encuentran cerca del hotel; por tal razón los clientes externos (huéspedes habituales) son funcionarios de empresas como: casas farmacéuticas, laboratorios, entidades públicas como privadas, universidades, agencias de viajes, etc.; que se encuentran constantemente viajando a la ciudad por temas laborales. Hoy en día la Ciudad de Cuenca cuenta con grandes empresas que en la actualidad desean dirigir sus negocios a diferentes mercados en diversas ciudades del Ecuador y a la vez poder internacionalizarse; aumentando así la

productividad de las compañías como la economía y por ende el turismo local, nacional en la Ciudad de Cuenca.

1.2.2 Clientes Internos

Rione Hotel Boutique dispone con un personal altamente calificado para cada una de las áreas que lo integran. Rione Hotel Boutique de acuerdo a sus políticas en cuanto a los profesiogramas por cargos del personal, requiere tanto de educación, formación, habilidades, aptitudes y experiencia según el cargo a desempeñar. El funcionamiento de un hotel es como la columna vertebral y los clientes internos (personal de trabajo) son quienes lo hacen funcionar; es uno de los eslabones más importantes en un hotel; sin su adecuado funcionamiento o la falta de este, el hotel o establecimiento de alojamiento turístico no podría sostenerse solo.

Los funcionarios del hotel realizan actividades múltiples de acuerdo a sus conocimientos, experiencia, habilidades y destrezas; tomando como prioridad el bienestar de los clientes/ huéspedes. En la actualidad por la situación que está atravesando el mundo ante la emergencia sanitaria y de salud, por el virus COVID 19, el hotel ha tomado la difícil decisión de reducir su nómina de empleados por la falta de ingresos sustentables, evitando de esta manera correr con los gastos de estos.

El organigrama del hotel actualmente se ha reducido en un 70% por la situación actual, pero se ha mantenido con el manejo óptimo de los departamento o áreas mayormente necesarias en el hotel, evitando de gran manera que el cliente externo (huéspedes) sienta la falta de personal, satisfaciendo las necesidades y gustos de nuestros clientes además de precautelar su seguridad.

1.2.3 Análisis Externo

Rione Hotel Boutique se encuentra habitualmente informado sobre las tendencias económicas, tecnológicas y sociales que pueden perjudicar de manera significativa sus actividades laborales. Al tener identificadas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; nos ha permitido poder controlar los factores de riesgo externos como: el factor humano, material y el ambiental. Es de vital importancia tener en cuenta que las actividades internas son la gestión de las diferentes funciones y responsabilidades de cada área departamental que lo integran. Al realizar un análisis externo es importante

mencionar que la economía del país aporta un gran ingreso por las actividades turísticas al desarrollo económico; al mantener una imagen de calidad resulta un factor positivo para la gestión del target al que va direccionada la empresa de alojamiento turístico. Cabe señalar que el segmento de la población hacia la cual va dirigida la empresa incide en la clase media-alta, alta, dado al desarrollo económico en la zona estratégica donde está situado Rione Hotel Boutique.

1.2.4 Análisis Interno

Rione Hotel Boutique cuenta con seis áreas departamentales distribuidas prácticamente de acuerdo a los servicios y actividades de estas. En la actualidad el conocer los riesgos laborales internos que tiene un establecimiento es de suma importancia para el personal de trabajo; puesto que al determinar los diversos factores internos que pueden producir una amenaza o riesgo para el personal de trabajo, resultará una herramienta óptima para el adecuado contacto o uso que se deba tener con aquella superficie, químico o a su vez la ergonomía de un espacio de acuerdo al área departamental donde se realizan las actividades laborales, por las cuales una persona pasa la mayor parte de su tiempo.

Método Risicar; La palabra Risicar se origina del vocablo italiano “riesgo”; es un método procedente del estudio de la profesora Rubí Mejía sobre el tema administración de riesgos, realizado en la Universidad de Eafit de Medellín donde se desarrolló en el modelo de control interno para entidades del Estado (Quijano, 2011).

Es una metodología organizada, de la que despliega la identificación, calificación y evaluación de los posibles riesgos de una compañía con la finalidad de efectuar medidas de tratamiento.

Para efectuar la implementación del método RISICAR en un establecimiento de alojamiento turístico de la ciudad de Cuenca, se realizó una investigación y observación con un enfoque cualitativo y de carácter práctico, donde se dio uso de la metodología en cada una de sus áreas.

El enfoque cualitativo del trabajo optó por la ausencia de análisis numéricos, estadísticos o de cuantificación de datos analizados, a la vez que se usó la observación directa de acuerdo a las actividades cotidianas que el personal de trabajo realiza en

cada una de sus áreas en los temas relacionados con la administración de riesgos. Adicionalmente, esta metodología permitió la documentación de los procesos, la elaboración de las matrices de riesgo como la calificación del riesgo, evaluación del riesgo, y respuesta ante los riesgos; además de elementos o documentos que se necesitaron para la elaboración del presente trabajo, que servirán como fuente documental para cualquier otra actividad que requiera desarrollar el hotel.

Como un previo análisis para iniciar la aplicación de la metodología RISICAR y siguiendo cada uno de sus pasos establecidos, fue necesario realizar un levantamiento total de las actividades y procesos que desarrolla el hotel, para un conocimiento y visualización general para un análisis de las actividades esenciales del hotel.

Mediante las condiciones de manejo y administración de la información del hotel no se cuenta con datos estadísticos sobre los eventos ocurridos durante el desarrollo de sus actividades, por lo tanto, se construyó la siguiente tabla por medio de la apreciación de los eventos, basándose en la experiencia y los conocimientos de las personas que intervienen en el desarrollo de sus actividades laborales. El sistema de calificación usado al momento de la identificación de riesgos se basa en la siguiente tabla.

Tabla 1: Sistema de calificación para la evaluación de riesgos

VALOR	CALIFICACIÓN
1	BAJA
2	MEDIA
3	ALTA

Nota: En la presente tabla se ha tomado los valores 1, 2 y 3 como criterio de valoración para evaluar los riesgos que se encuentran dentro de cada departamento o área del hotel el mismo que se aplicó a través de la creación de un listado de chequeo para el análisis de riesgos. A continuación, detallamos el criterio de calificación: BAJA: riesgo menor, MEDIA: riesgo medio, ALTA: riesgo importante.

Departamento de Gerencia y contabilidad

En el presente departamento se realizan actividades laborales por parte de gerencia como la revisión de los movimientos del día en el área de recepción, cuentas de proveedores, revisión y análisis del consumo de servicios básicos, alianzas estratégicas, etc. En el área contable se realizan actividades como conciliación

bancaria, ingreso de facturas, retenciones, contabilización de roles de pago, etc. Ambos departamentos trabajan conjuntamente para una mejor comunicación y análisis económico y funcional del establecimiento de alojamiento turístico.

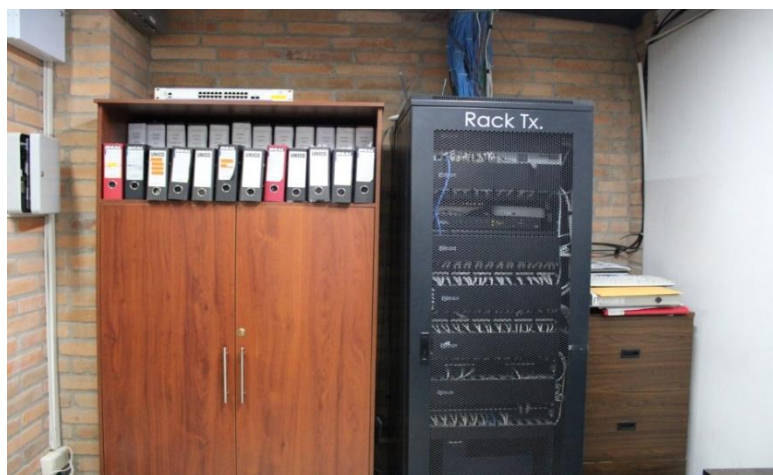
Ilustración 10: Departamento de gerencia y contabilidad.



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Lugar donde realizan funciones el gerente general, el contador y auxiliar contable.

Ilustración 11: Servidor de almacenamiento Hotel Rione



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: En esta área de la oficina está ubicado el sistema de software del hotel también conocido como el servidor donde almacena toda la información juntamente con las conexiones a internet.

Ilustración 12: Botón de seguridad en el Departamento de gerencia y contabilidad.



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: En esta área de la oficina se encuentra ubicado el botón de activación para la alarma contra incendios con respuesta a emergencia del cuerpo de bomberos; está ubicada la señalética del número de emergencias 911.

Ilustración 13: Extintor en el Área externa del Departamento de Gerencia y Contabilidad.



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: En el área externa de la oficina a la salida, se encuentra un extintor PQS (ABC) polvo químico seco, para aquellos incendios ocasionados por equipos eléctricos bajo tensión 10lbs, junto con la manguera de incendios para posibles eventos catastróficos. A continuación, se detalla factores de riesgo como:

Tabla 2: Riesgos Físicos en el Departamento de Gerencia y contabilidad

Departamento de Gerencia y contabilidad.			
RIESGOS FISICOS	BAJA	MEDIA	ALTA
Temperatura elevada		X	
Iluminación deficiente	X		
Iluminación excesiva	X		
Ruido	X		
Radiaciones no ionizantes (UV, IR, electromagnética)		X	
Ventilación deficiente (fallas en la renovación del aire)	X		

Nota: Riesgos Físicos que se existen en el departamento de gerencia y contabilidad; utilizando una probabilidad de baja, media y alta. Elaboración propia.

Tabla 3: Riesgos Ergonómicos en el Departamento de Gerencia y contabilidad.

Departamento de Gerencia y contabilidad.			
RIESGOS ERGONÓMICOS	BAJA	MEDIA	ALTA
Manipulación manual de cargas	X		
Posturas forzadas, estáticas, desbalanceadas: de pie, sentada, encorvada, agachada, etc.			X
Uso inadecuado de pantallas de visualización	X		

Nota: Riesgos Ergonómicos que existen en el departamento de gerencia y contabilidad; utilizando una probabilidad de baja, media y alta. Elaboración propia.

Departamento de Recepción y Reservas/ Eventos

En el presente departamento se realizan actividades como registro de reservas, creación de promociones por medio de OTAS (Agencias de viajes online), respuesta a llamadas telefónicas, respuesta a correos, cotizaciones para eventos, emisión de facturas, gestión de cartera de clientes, etc. El departamento de recepción y reserva

mantiene comunicación directa con todo el departamento para una respuesta efectiva. A continuación, detallo factores de riesgo como:

Ilustración 14: Departamento de recepción y reservas



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Visualización general del área donde se encuentra señalizada con las medidas de distanciamiento social.

A continuación, se detalla factores de riesgo como:

Tabla 4: Riesgos Físicos en el Departamento de Recepción y Reservas

Departamento de Recepción y Reservas			
RIESGOS FISICOS	BAJA	MEDIA	ALTA
Temperatura elevada		X	
Iluminación deficiente	X		
Iluminación excesiva	X		
Ruido		X	
Radiaciones no ionizantes (UV, IR, Electromagnética)		X	
Periodo de descanso (pausas activas)			X
Ventilación deficiente (fallas en la renovación del aire)	X		

Nota: Riesgos Físicos que existen en el departamento de recepción y reservas; utilizando una probabilidad de baja, media y alta. Elaboración propia.

Tabla 5: Riesgos Ergonómicos en el Departamento de Recepción y Reservas

Departamento de Recepción y Reservas			
RIESGOS ERGONÓMICOS	BAJA	MEDIA	ALTA
Manipulación manual de cargas		x	
Posturas forzadas, estáticas, desbalanceadas: de pie, sentada, encorvada, agachada, etc.			X
Uso inadecuado de pantallas de visualización.		X	

Nota: Riesgos Ergonómicos que existen en el departamento de recepción y reservas; utilizando una probabilidad de baja, media y alta. Elaboración propia.

Área de Alimentos y Bebidas

En el presente departamento se realizan actividades como preparación de alimentos, elaboración de la materia prima, servicio a la habitación, servicio de cafetería, coordinación del servicio para eventos y elaboración de menús, salonearía, limpieza y desinfección del área de alimentos y bebidas, etc.

Ilustración 15: Área de alimentos y bebidas.



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Área donde se realiza la elaboración de la materia prima, zona de calientes.

Ilustración 16: Área de alimentos y bebidas. Zona de bebidas.



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Área de bebidas frías y calientes.

Ilustración 17: Área de alimentos y bebidas. Zona de montaje



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Área de montaje, salida de comandas, preparación de alimentos. Mesa de acero inoxidable al igual al igual que el mobiliario del departamento.

Ilustración 18: Área de alimentos y bebidas. Zona de fríos.



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Área de fríos, almacenamiento de materia prima.

Ilustración 19: Área de alimentos y bebidas. Área de organización.



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Área de organización de los elementos de cocina como de la materia prima para su elaboración. Los estantes son de acero inoxidable.

Ilustración 20: Ubicación del extintor en el área de alimentos y bebidas.



Fuente: Elaboración propia [Fotografía].

Nota: Área del extintor CO2 (BC) se utiliza para gran cantidad de fuego, por lo que se encuentra en el área de la cocina. 10lbs, juntamente con manguera contra incendios.

Ilustración 21: Área de alimentos y bebidas. Comedor para el personal y distribución de cristalería.



Fuente: Elaboración propia [Fotografía].

Nota: Área de comedor del personal y de almacenamiento.

A continuación, se detalla factores de riesgo como:

Tabla 6: Riesgos Mecánicos en el Área de Alimentos y Bebidas

Área de Alimentos y Bebidas			
RIESGOS MECANICOS	BAJA	MEDIA	ALTA
Caída de personas al mismo nivel		X	
Contactos eléctricos indirectos	X		
Pisos irregulares		X	
Desorden y falta de limpieza	X		
Caída de objetos por manipulación	X		
Manipulación de herramientas cortantes y punzantes.			X
Superficies y materiales calientes			X
Contacto eléctrico directo			X

Nota: Riesgos Mecánicos que existen en el Área de alimentos y bebidas utilizando una probabilidad de baja, media y alta. Elaboración propia.

Tabla 7: Riesgos Ergonómicos en el Área de Alimentos y Bebidas

Área de Alimentos y Bebidas			
RIESGOS ERGONÓMICOS	BAJA	MEDIA	ALTA
Manipulación manual de cargas			X
Posturas forzadas, estáticas, desbalanceadas: de pie, sentada, encorvada, agachada, etc.			X

Nota: Riesgos Ergonómicos que existen en el Área de alimentos y bebidas utilizando una probabilidad de baja, media y alta. Elaboración propia.

Tabla 8: Riesgos Físicos en el Área de Alimentos y Bebidas

Área de Alimentos y Bebidas			
RIESGOS FISICOS	BAJA	MEDIA	ALTA
Temperatura elevada			X
Iluminación deficiente	X		
Iluminación excesiva	X		
Ventilación deficiente (fallas en la renovación del aire)	X		
Contacto eléctrico directo		X	

Nota: Riesgos Físicos que existen en el Área de alimentos y bebidas; utilizando una probabilidad de baja, media y alta. Elaboración propia.

Área de Mantenimiento

En el presente departamento se realizan actividades como inspección de las áreas comunes de acuerdo a desperfectos, mantenimiento y refacción de lugares diariamente transitados o a su vez elementos de uso diario, revisión y gestión de acuerdo a desperfectos que se presenten en el mismo, manejo y uso de los equipos de sonido y audiovisuales, etc.

A continuación, se detalla factores de riesgo como:

Tabla 9: Riesgos Mecánicos en el Área de Mantenimiento

Área de Mantenimiento			
RIESGOS MECANICOS	BAJA	MEDIA	ALTA

Caída de personas al mismo nivel	X		
Contactos eléctricos indirectos		X	
Pisos irregulares		X	
Desorden y falta de limpieza	X		
Caída de objetos por manipulación			X
Superficies y materiales calientes			X
Contacto eléctrico directo			X

Nota: Riesgos Mecánicos que existen en el departamento de mantenimiento utilizando una probabilidad de baja, media y alta. Elaboración propia.

Tabla 10: Riesgos Ergonómicos en el Área de Mantenimiento

Área de Mantenimiento			
RIESGOS ERGONÓMICOS	BAJA	MEDIA	ALTA
Manipulación manual de cargas			X
Posturas forzadas, estáticas, desbalanceadas: de pie, sentada, encorvada, agachada, etc.	X		
Movimiento repetitivo		x	

Nota: Riesgos Ergonómicos que existen en el Área de mantenimiento utilizando una probabilidad de baja, media y alta. Elaboración propia.

Departamento de Ama de llaves

En el presente departamento se realizan actividades como desinfección de áreas diariamente transitada, sanitarios comunes, limpieza y desinfección de habitaciones, control de stock de productos de limpieza y manejo de estos, revisión del menaje de lavandería para su adecuado uso y verificar su reposición, etc. El departamento de ama de llaves también es el encargado del departamento de lavandería. A continuación, detallo factores de riesgo como:

Tabla 11: Riesgos Mecánicos en el Departamento de Ama de llaves

Departamento de Ama de llaves			
RIESGOS MECANICOS	BAJA	MEDIA	ALTA
Caída de personas al mismo nivel		X	
Contactos eléctricos indirectos	X		
Pisos irregulares		X	
Desorden y falta de limpieza			X
Caída de objetos por manipulación		X	

Nota: Riesgos Mecánicos que existen en el departamento de ama de llaves; utilizando una probabilidad de baja, media y alta. Elaboración propia.

Tabla 12: Riesgos Químicos en el Departamento de Ama de llaves

Departamento de Ama de llaves			
RIESGOS QUIMICOS	BAJA	MEDIA	ALTA
Polvo orgánico		X	
Polvo inorgánico (mineral o metálico)	X		
Gases de combustión	X		
Vapores orgánicos		X	
Manipulación de químicos sólidos y líquidos			X

Nota: Riesgos Químicos que existen en el departamento de ama de llaves; utilizando una probabilidad de baja, media y alta. Elaboración propia.

Área de Lavandería

En la presente área se realizan actividades como: planchado y lavado de prendas de huéspedes, lavado y planchado del menaje de cafetería y de habitaciones, manejo de electrodomésticos para su adecuado uso, manejo de stock de productos químicos o de limpieza para su pertinente uso.

Ilustración 22: Área de lavandería. Zona de doblaje de lencería.



Fuente: Elaboración propia [Fotografía].

Nota: Área de preparación de lencería previo a su desinfección, lavado y planchado.

Ilustración 23: Área de lavandería. Visualización de la entrada del área.



Fuente: Elaboración propia [Fotografía].

Nota: Visualización general del Área.

Ilustración 24: Área de lavandería. Ubicación de lavadoras y secadora.



Fuente: Elaboración propia [Fotografía].

Nota: Área donde se ubican los electrodomésticos (dos lavadoras y una secadora).

Ilustración 25: Área de lavandería. Zona de planchado.



Fuente: Elaboración propia [Fotografía].

Nota: Área de planchado para la lencería del hotel además del servicio de lavandería para planchado de prendas de los huéspedes quienes soliciten el servicio.

A continuación, se detalla factores de riesgo como:

Tabla 13: Riesgos Mecánicos en el Área de Lavandería

Área de Lavandería			
RIESGOS MECANICOS	BAJA	MEDIA	ALTA
Caída de personas al mismo nivel	X		
Contactos eléctricos indirectos		X	
Pisos irregulares	X		
Desorden y falta de limpieza			X
Caída de objetos por manipulación		X	
Superficies y materiales calientes			X
Contacto eléctrico directo			X

Nota: Riesgos Mecánicos que existen en el Área de lavandería; utilizando una probabilidad de baja, media y alta. Elaboración propia.

Tabla 14: Riesgos Químicos en el Área de Lavandería

Área de Lavandería			
RIESGOS QUÍMICOS	BAJA	MEDIA	ALTA
Polvo orgánico	X		
Polvo inorgánico (mineral o metálico)	X		
Gases de combustión		X	
Vapores orgánicos			X
Manipulación de químicos sólidos y líquidos			X

Nota: Riesgos Químicos que existen en el Área de lavandería; utilizando una probabilidad de baja, media y alta. Elaboración propia.

1.3 Principales normas y reglamentos referentes del Ministerio de Turismo para La categorización de alojamientos turísticos del Ecuador.

El ente de regulación para los establecimientos de alojamiento turístico en Ecuador es la entidad pública (MINTUR) Ministerio de Turismo, es aquel que se encarga de su regulación además de su categorización, asegurándose que se cumpla con la normativa vigente que rige desde el año 2016. (Registro Oficial Suplemento 465) El Ministerio de Turismo además de encargarse de la regularización y cumplimiento de la

norma también incentiva al desarrollo de la educación cultural y turística de aquellos profesionales dirigidos a las actividades turísticas de un destino, ofreciendo así certificaciones, capacitaciones e incluso el desarrollo laboral en el mismo. Además, es de gran apoyo para impulsar el turismo local, nacional e internacional, logrando así el crecimiento de actividad y economía turística en el Ecuador.

El Ministerio de Turismo en el Ejercicio del Registro Oficial Suplemento 465 de la actividad Art. 4 establece que:

Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente.

El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley. (Ministerio de Turismo, 2016, pp 5-10)

Los establecimientos de alojamiento turístico deberán cumplir con las disposiciones del reglamento para poder calificarse con la licencia anual de funcionamiento; además el Reglamento de Alojamiento Turístico del MINTUR, cuenta con normativas flexibles y coherentes de acuerdo a las necesidades que se deben satisfacer para los huéspedes, clasificando las normativas de acuerdo al alojamiento como desea calificarse.

El Ministerio de Turismo Art. 11.- Del procedimiento y requisitos de licenciamiento anual de funcionamiento establece que:

Para el proceso de licenciamiento de los establecimientos de alojamiento turístico, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia de licenciamiento, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de registro de turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso. El procedimiento de obtención de la licencia única anual de funcionamiento será realizado (...) mediante la herramienta en línea de la Autoridad Nacional de Turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda. (Ministerio de Turismo, 2016, pp 5-10)

1.3.1 Clasificación y categorización del “HOTEL RIONÉ”

Rione Hotel Boutique de acuerdo a su calificación se registra como hotel mediante la clasificación de alojamientos turísticos, cumpliendo con la normativa mediante sus servicios, estructura, instalaciones, ergonomía y confort.

El Ministerio de Turismo Art.- 12 Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura establece que:

Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:


- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT
- i) Casa de Huéspedes CH


a) Hotel. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas. (Ministerio de Turismo, 2016, pp 8-17)

El Hotel Rione al realizar su estudio de mercado y analizar su target al cual se enfoca, cumple con las normas que rigen para calificarse como un hotel “Superior”, de acuerdo a las categorías asignadas que se evalúan por estrellas, adaptando su establecimiento con aquellas disposiciones para poder calificar como hotel de primera categoría o superior.

Ilustración 26: Registro Municipal Obligatorio Rione Hotel Boutique

Dirección General de
Control Municipal





**REGISTRO MUNICIPAL OBLIGATORIO
PARA EL EJERCICIO DE ACTIVIDADES ECONOMICAS EN EL CANTON CUENCA**

Número de Registro	34391	Nro. Secuencia	3	Año	2019	Estado	Renovación
Contribuyente	0101019701001 PALACIOS PALACIOS CESAR EDUARDO IVAN						
Nombre Comercial:	HOTEL RIONE						
Dirección del Local	LUIS MORENO MORA S/N Y EDUARDO MALO ANDRADE						
Clave Catastral:	1001044005000						
Sector Planeamiento:	R2 2-2						
Actividad Declarada	SERVICIO DE TURISMO Y RECREACION (EQUIPAMIENTO DE ALOJAMIENTO)						

Uso de Suelo COMPATIBLE

Observación


LOCAL CUMPLE CON REQUISITOS EXIGIDOS PARA LA ACTIVIDAD DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO

Es potestad exclusiva de la Municipalidad la ordenación del territorio, planificar el desarrollo cantonal y ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo, según dispone el Art. 264 de la Constitución de la República; así mismo el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en el Art. 55 literal b) señala que es competencia exclusiva del gobierno autónomo descentralizado municipal, ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el Cantón. Que corresponde a la municipalidad el regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad, según dispone el Art. 54 del COOTAD.

El presente documento registra la actividad a emplazarse de acuerdo al uso de suelo establecido en la Reforma, Actualización, Complementación y Codificación de la Ordenanza que sanciona el Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón Cuenca: Determinaciones para el Uso y Ocupación del Suelo, que no releva de la obligación de obtener otros permisos o autorizaciones propias de la actividad, que no inhibe la facultad de control y del cumplimiento de las obligaciones legales y el sometimiento a las ordenanzas municipales, que responsabiliza al administrado de la declaración precisa de la actividad que desarrolla y que obliga a su actualización en cualquier tiempo cuando existan cambios o modificaciones de la actividad.

El presente documento:
 NO AUTORIZA el uso de la vía pública y es responsabilidad del promotor o dueño del local comercial cumplir con esta disposición.
 ES INTRANSFERIBLE de propietario, actividad y ubicación.
 NO LEGALIZA NI AUTORIZA intervención alguna sobre construcción o usos de suelo que no cuenten con autorización municipal, así como de las construcciones que se hallen ocupando el retiro frontal.
 NO AUTORIZA la colocación de rótulos y anuncios.

INFORMATIVO: Adicionalmente se deberá tramitar los permisos en las siguientes instituciones:
 * PERMISO OTORGADO POR EL CUERPO DE BOMBEROS (MIGUEL HEREDIA Y RAFAEL MARIA ARIZAGA)
 * PERMISO OTORGADO POR LA GOBERNACION DEL AZUAY (INTENDENCIA GENERAL DE POLICIA)
 * PERMISO OTORGADO POR EL MINISTERIO DE SALUD (AV. 12 DE ABRIL JUNTO AL HOSPITAL MILITAR)
 * OTRAS INSTITUCIONES SEGUN EL USO.



ESTEBAN XAVIER CAMPOS MORA
FUNCIONARIO DE LA DIRECCION DE CONTROL MUNICIPAL

Impreso por: lpenalzoa

Fecha Elaboración: 27/09/19 15:21:48


CUALQUIER ENMENDADURA, ALTERACIÓN, ASÍ COMO OMISIÓN O FALSEDAZ DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL INTERESADO, INVALIDA ESTE DOCUMENTO.

Fuente: Rione Hotel Boutique. 2019. [Versión PDF].

Nota: Permiso obligatorio para el registro de actividades.

María de los Ángeles Pintado

Ilustración 27: Certificado de registro Ministerio de Turismo Rione Hotel.

 Ministerio de Turismo

MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR

CERTIFICADO DE REGISTRO No. ACUEAJ00001331

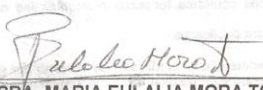
El Ministerio de Turismo del Ecuador, en uso de las atribuciones previstas en la Ley de Turismo y sus Reglamentos; y, una vez que ha verificado el cumplimiento de todos los requisitos según la actividad turística a registrar, concede el presente Certificado de Registro N° ACUEAJ00001331 al establecimiento:

RIONE

Actividad:	ALOJAMIENTO
Propietario:	PALACIOS PALACIOS CESAR EDUARDO IVAN
Representante legal:	PALACIOS PALACIOS CESAR EDUARDO IVAN
Tipo:	HOTEL
Categoría:	4 ESTRELLAS
R.U.C.:	0101019701001
Dirección:	LUIS MORENO MORA Y EDUARDO MALO ANDRADE
Ciudad:	CUENCA
Cantón:	CUENCA
Provincia:	AZUAY
Fecha de Registro:	03/08/2017

El propietario o representante legal del establecimiento deberá cumplir estrictamente con las disposiciones legales vigentes, la infracción a cualquiera de estas normas, será sancionada de conformidad con la Ley.-

Cuenca, 12 de Julio de 2019

 
SRA. MARIA EULALIA MORA TORAL
COORDINADOR ZONAL N 6

ESTE DOCUMENTO ES HABILITANTE Y NO LE EXIME DE LA OBLIGACIÓN DE OBTENER LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO EN LA RESPECTIVA INSTITUCIÓN.

Fuente: Rione Hotel Boutique. 2019. [Versión PDF]

Nota: Certificado de Registro otorgado por el Ministerio de Turismo con características generales del hotel.

1.3.2 Requisitos obligatorios, de categorización y distintivos del “HOTEL RIONE”

El Ministerio de Turismo de los Requisitos distintivos para establecimiento de alojamiento turístico categorizados como cinco, cuatro y tres estrellas establece que los alojamientos deberán contar con las siguientes normativas:

SERVICIOS:

Tabla 15: Requisitos en el Área de Servicios.

REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none">• Contar con al menos dos facilidades para mascotas (áreas de descanso, áreas de paseo, entre otras).• Contar con torres de observación o miradores• Contar con senderos o caminos para recorridos exteriores de personas con discapacidad, conforme lo establecido por la Autoridad competente• Personal multilingüe, al menos tres empleados• Señal ética en todo el establecimiento en idiomas: inglés y español.

Nota: requisitos de servicios para alojamientos turísticos en servicios. (Ministerio de Turismo, 2016)

CALIDAD:

Tabla 16: Requisitos en el Área de Calidad

REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none">• Contar con sistemas de cortesías y atenciones a huéspedes destacados y/o frecuentes.• Demostrar la ejecución de auditorías internas de calidad al menos una vez al año.• Al menos el 15% de los productos para alimentación son orgánicos• Contar con un manual de procedimientos• Contar con ropa de cama hipoalérgica

Nota: requisitos de calidad para alojamientos turísticos en servicios. (Ministerio de Turismo, 2016)

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA:

Tabla 17: Requisitos en el Área de Responsabilidad Social Corporativa

REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none">• Ofrecer al huésped actividades que involucren a la comunidad local• Al menos el 15% de sus proveedores son microempresas o grupos comunitarios de su entorno local más cercano• Contar y aplicar con una política de responsabilidad social corporativa.

Nota: requisitos de responsabilidad social corporativa para alojamientos turísticos en servicios. (Ministerio de Turismo, 2016)

AMBIENTAL:

Tabla 18: Requisitos en el Área Ambiental

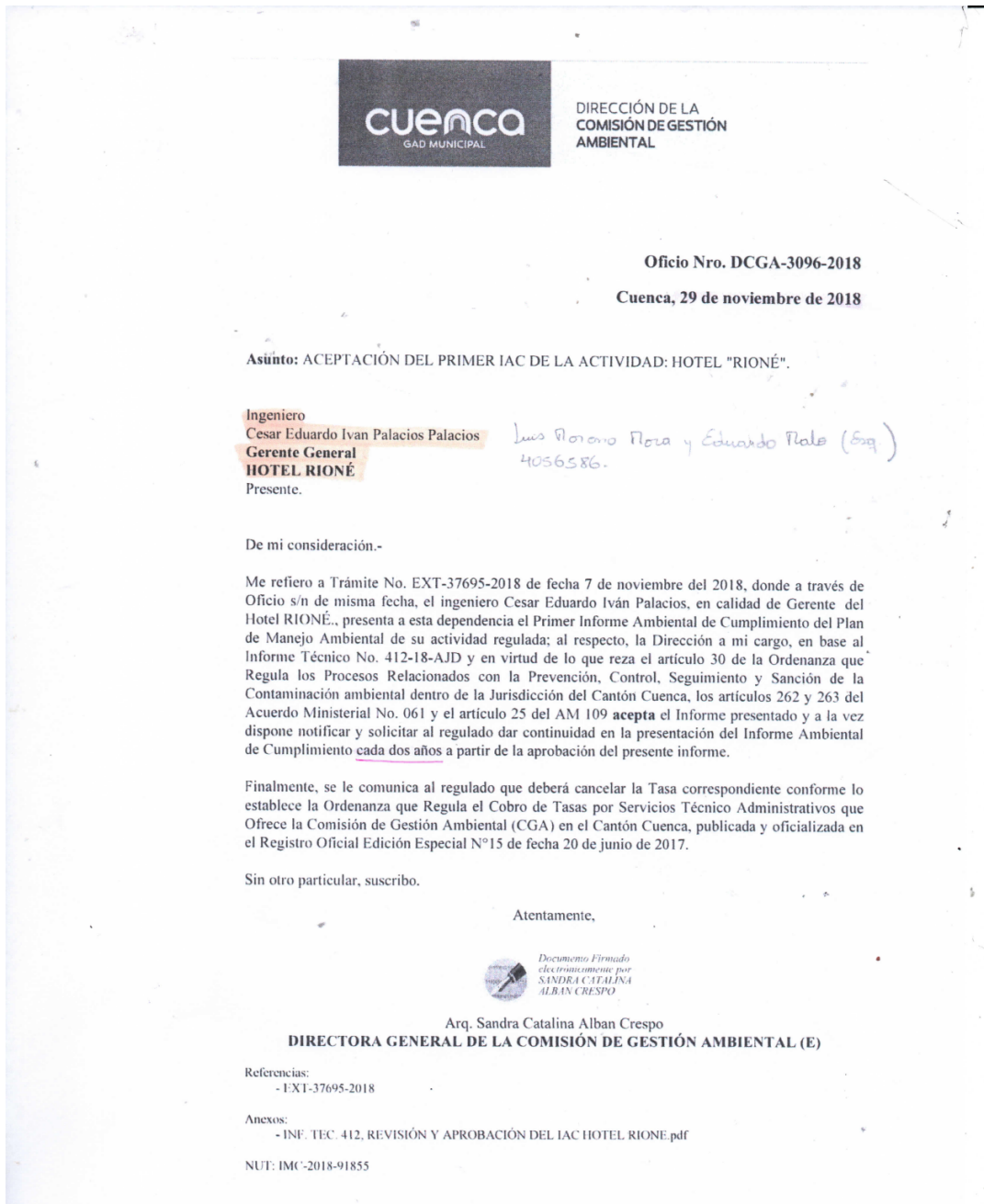
REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none">• Fomentar el uso de técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios de la arquitectura de la zona que armonice con el entorno• Contar con cocinas de inducción• Contar con programas de manejo de desechos (elaboración de abono, reciclaje de plásticos, entre otros)• Contar con fuentes de energía alternativa (hidráulica, solar, eólica, entre otras)• Uso de productos biodegradables• Demostrar la ejecución de auditorías internas de medio ambiente al menos una vez al año• Contar y aplicar con una política de sostenibilidad• Contar con un manual para la implementación de buenas prácticas ambientales

Nota: requisitos área ambiental para alojamientos turísticos en servicios. (Ministerio de Turismo, 2016)

Mediante la óptima aplicación de los factores anteriormente mencionados, los establecimiento de alojamiento turístico están sujetos a una diversidad de opciones en el tema de las certificaciones y regulaciones para sus establecimientos de acuerdo a sus preferencias. El aplicar con responsabilidad cada uno de los factores esenciales para la certificación "Superior"; es un avance en el área hotelera que permite el crecimiento y desarrollo de los alojamientos turísticos, además de tener como una retroalimentación positiva, el alcance del alojamiento turístico hacia diferentes nichos de mercado o target.

La categorización en los establecimientos se basa en el grupo de requisitos técnicos diferenciadores que permite calificar a un establecimiento mediante un rango de estrellas de uno a cinco. Los alojamientos o establecimientos de primera categoría son aquellos que tiene tres, cuatro o cinco estrellas; donde tres estrellas representa a “clase media”, cuatro “primera clase” y cinco etrellas “clase lujosa”. Además mediante la categorización los establecimientos conseguiran adaptar a sus alojamientos dependiendo del target al que esta enfocado, asi como cuales serán los requisitos obligatorios que deberán cumplir cada uno de ellos para ser categorizado.

Ilustración 28: Informe Ambiental de Cuemplimiento Hotel Rione Boutique año 2018.



Fuente: Rione Hotel Boutique. 2018. [Versión PDF].

Nota: El IAC para estar en vigencia en un establecimiento de alojamiento turístico se lo debe realizar cada dos años.

1.3.3 De los procedimientos de registro, inspección e identificación. Art. 8.- Del procedimiento de registro e inspección de un establecimiento turístico. (Reglamento de Alojamiento Turístico).

El Ministerio de Turismo mediante los diferentes procesos que han desarrollado para que los alojamientos turísticos cumplan con la normativa vigente anual de funcionamiento, crearon las siguientes directrices para constatar la información veraz que proporcionan cada uno de los alojamientos a certificarse, es así que mediante la inspección que se lleve a cabo servirá de evaluación para analizar el establecimiento de alojamiento turístico para su correcto registro en el catastro de alojamientos certificados por el Ministerio de Turismo que cumplan con la normativa.

El procedimiento para el registro e inspección de un establecimiento de alojamiento turístico será el siguiente:

- a) La Autoridad Nacional de Turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de los establecimientos de alojamiento turístico, en el que se determinará el cumplimiento de requisitos para la clasificación y categorización.
- b) Para el registro, el empresario deberá seguir los pasos del sistema digital que será establecido por la Autoridad Nacional de Turismo. Al finalizar el proceso, el sistema emitirá un certificado de registro del establecimiento.
- c) La Autoridad Nacional de Turismo realizará inspecciones de verificación y/o control a los establecimientos. Al final de la inspección, se emitirá un acta suscrita entre el funcionario de la Autoridad Nacional de Turismo y el propietario, representante legal, administrador o encargado del establecimiento de alojamiento turístico, donde se dejará constancia de la diligencia realizada. Una copia de esta acta será entregada al establecimiento.
- d) En caso de que los resultados de la inspección determinen que el establecimiento no consignó información veraz al registrarse o posteriormente en caso de modificaciones, recategorizaciones o reclasificaciones, la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los que se les haya transferido la competencia de control, impondrán las sanciones establecidas en la normativa vigente. (Ministerio de Turismo, 2016, pp 9-10)

1.3.3.1 Anexo. A Requisitos obligatorias para las tipologías que no se encuentran determinadas como categoría única (condiciones mínimas, infraestructura, servicios, áreas comunes, habitaciones, etc.)

CONDICIONES MÍNIMAS

Tabla 19: Condiciones Mínimas

REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none">• Mantener las instalaciones de infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de funcionamiento.• Limpieza e higiene son condiciones básicas para todas las categorías

Nota: condiciones mínimas para tipologías diferentes a categoría única. (Ministerio de Turismo, 2016)

La Empresa Rione Hotel Boutique mantiene en perfecto estado la infraestructura y asegura el cumplimiento de la reglamentación correspondiente a su clase y categoría; cumple las regulaciones ambientales y de seguridad exigidas por la autoridad competente.

La Empresa Hotel Rione asegura para el establecimiento la señalética informativa visible y normalizada de áreas y servicios, así como de seguridad para prohibiciones, obligaciones y peligros; así como un ambiente confortable, iluminado, limpio y no contaminado de olores con la instalación, operación y mantenimiento de sistemas de iluminación, ventilación, extracción y/o acondicionamiento de aire. La Empresa Hotel Rione asegura el cumplimiento de la legislación vigente en cuanto al área para fumadores.

Respecto de los servicios sanitarios, la Empresa Hotel Rione, cuenta con servicios independientes e identificados por género; estos se mantienen limpios periódicamente,

asegurando su higiene y desinfección antes, durante y después de la prestación del servicio.

REQUISITOS GENERALES:

Tabla 20: Requisitos Generales

REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none">• Contar con sistema de iluminación de emergencia.• Identificar y señalar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras, según las disposiciones de la Autoridad competente.• Exhibir en cada habitación y piso, un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente• Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes• Identificar y señalar las áreas asignadas para fumadores, en caso de existir.• Identificar las áreas con facilidades para personas con discapacidad.• Colocar letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica en habitaciones, en áreas de uso común de los huéspedes, y en áreas del personal• Identificar y señalar el número de piso.• Identificar y señalar las habitaciones por piso.

- Identificar y señalar las áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios.
- Exhibir los horarios de ingreso (check- in) y salida (check- out) en la recepción.
- Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.
- Equipar al menos un área común con cámara de seguridad. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo de este.
- Contar con un sistema de auxilio, al menos en un área del establecimiento, conectado directamente con organismos de seguridad y respuesta inmediata. En caso de lugares donde no exista cobertura, se preverá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato.

Nota: requisitos generales para tipologías diferentes a categoría única. (Ministerio de Turismo, 2016)

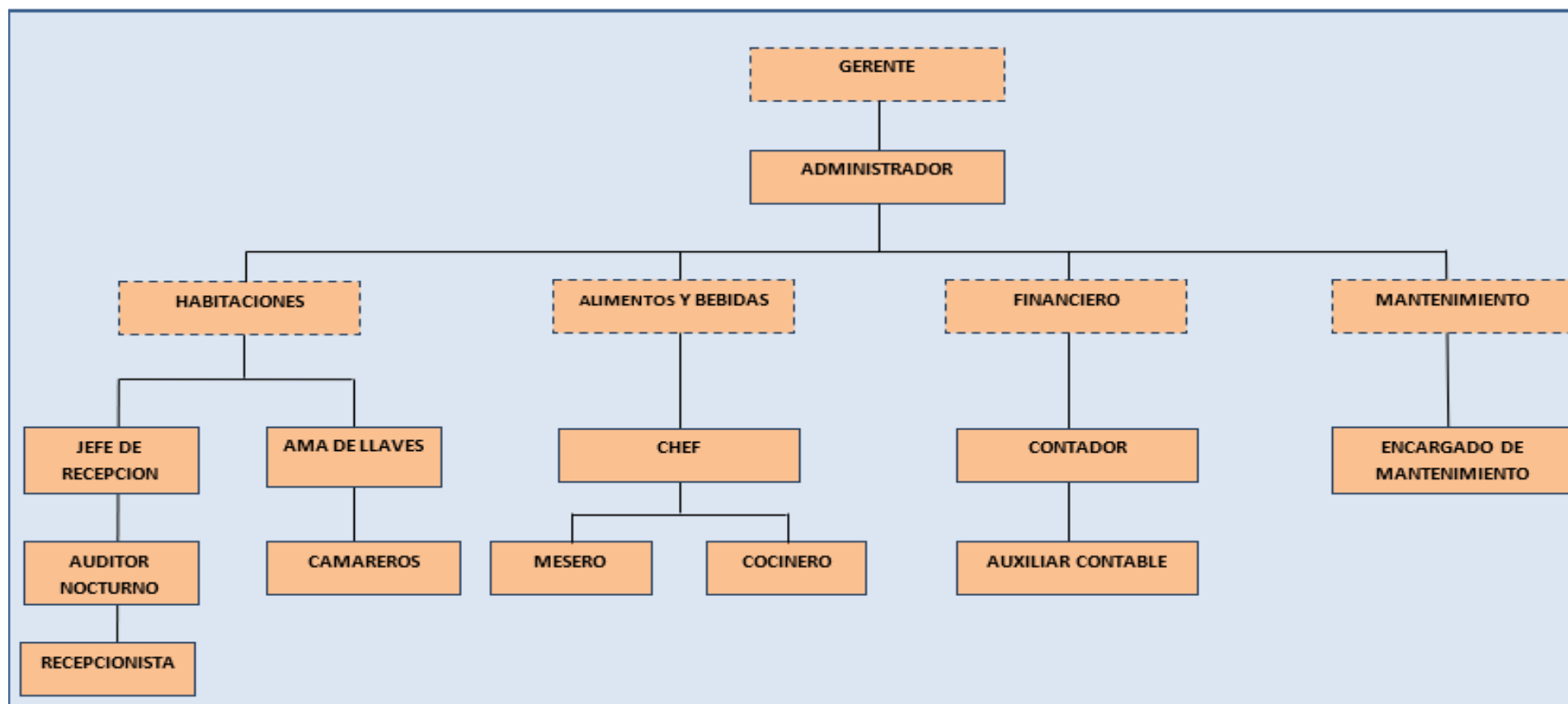
Rione Hotel Boutique, al categorizarse como un hotel de primera categoría “Superior” cumple con los requisitos obligatorios para su permanente funcionamiento; un alojamiento turístico que cumple con la normativa de acuerdo a su certificación, es un alojamiento responsable tanto con sus clientes externos como internos, precautelando siempre el bienestar de quienes lo integran y lo visitan; al contar con normativas específicas y claras referente ante los grandes riesgos que hoy en día presentan los establecimientos, es de vital importancia la gestión y el cumplimiento de cada una de ellas, evaluando cada área departamental que forma la estructura de un establecimiento de alojamiento turístico.

1.4 Organigrama de la Empresa

La Empresa Rione Hotel Boutique mantiene un sistema de comunicación interna para asegurar que el personal conozca los resultados del servicio, la satisfacción de los clientes, política sobre gestión de propinas, y los comentarios y sugerencias de las

partes interesadas. La Empresa Hotel Rione mantiene un Organigrama funcional de la empresa de alojamiento incluido en el Manual de talento humano.

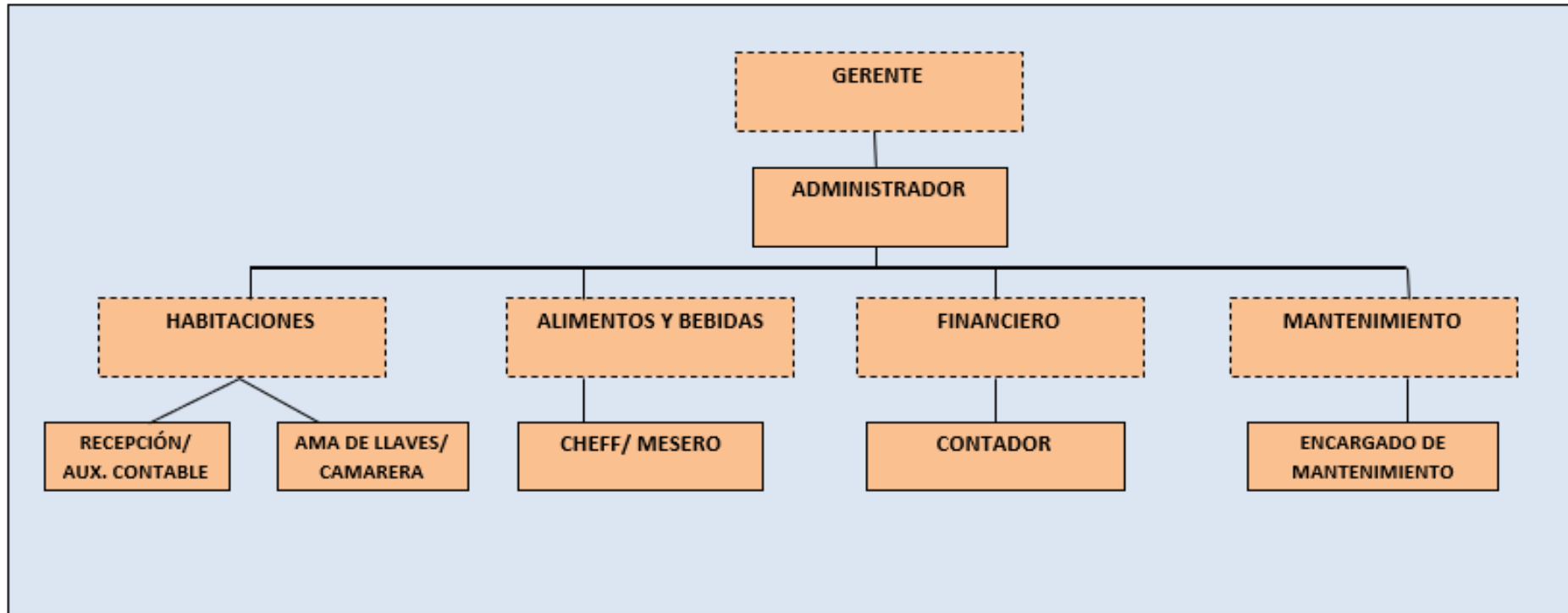
Ilustración 29: Organigrama Rione Hotel Boutique



Fuente: (Rione Hotel Boutique, 2016) [Versión digital]

Nota: Organigrama que se manejaba desde la apertura del hotel hasta inicios del año 2020.

Ilustración 30: Organigrama actual Rione Hotel Boutique.

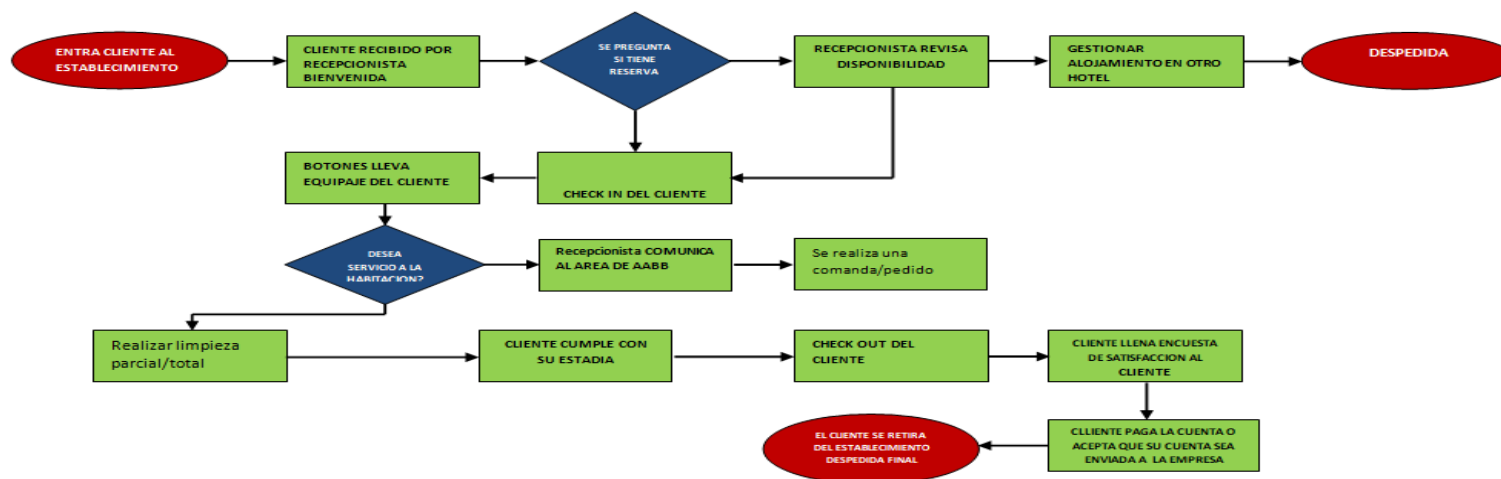


Fuente: Elaboración propia. [Versión digital]

Nota: Por disminución en la nómina de empleados por ende el organigrama se reestructura.

1.4.1 Descripción de los Procesos

Ilustración 31: Descripción de los procesos Rione Hotel Boutique.



Fuente: Elaboración propia

Nota: Descripción de los procesos de Rione Hotel Boutique de manera general. (Rione Hotel Boutique, 2016)

1.5 Diagnóstico general de las áreas departamentales de la Empresa

El establecimiento de alojamiento turístico Rione Hotel Boutique, cuenta con sus seis áreas departamentales perfectamente distribuidas para brindar el servicio que sea oportuno en cada uno de ellos; cada área presenta riesgos aceptables y riesgos que debemos controlar y o reducir según el análisis posterior a realizarse en base al método RISICAR.

CAPÍTULO 2: ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD DEL HOTEL E INTRODUCCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES.

2.1 La seguridad en el hotel

En la actualidad a pesar de que se ha caracterizado como un período de crisis y recesión mundial, el sector turismo- hotelero sigue mostrando una valiente perspectiva de superación e innovación, adecuándose a los reglamentos exigidos por aquellas entidades de regulación y sobre todo por sus clientes para priorizar la seguridad de este. Por lo que no cabe duda de que en el proceso de la cadena de servicios hay que prestarle una especial atención a la seguridad y salud en el trabajo del hombre como aspecto humano-social y por ende los resultados económicos, cuando un trabajador se enferma o accidenta influye en la economía y en la calidad de la producción; hay complicaciones en el de producción pues, un trabajador con menos destreza que el otro, perjudica toda la cadena de servicios.

La seguridad y la salud en el trabajo es un tema que engloba tanto factores de riesgo internos como externos como, por ejemplo: los aspectos de incendio y de medio ambiente, porque abarca los riesgos que pueden afectar al personal de trabajo, los equipos, las instalaciones y el entorno.

Tengamos presente que cuando el trabajo no es un lugar seguro y sano, la actividad laboral no logra la productividad deseada, los equipos las instalaciones y el medio ambiente sufren afectaciones. Esto se elimina cuando la responsabilidad tanto del empleador como el empleado dirigen las actividades de la seguridad y la salud en el trabajo como uno de los factores decisivos para el logro de su objetivo como máximo responsable de la aplicación de un sistema de gestión de la seguridad y la salud con el objetivo de alcanzar una elevada calidad y una alta eficiencia en un ambiente seguro en el trabajo. (Romero, 2012).

2.1.1 Medidas de prevención actuales del “HOTEL RIONE”

Hotel Rione Boutique como establecimiento de alojamiento turístico en la actualidad atraviesa una emergencia sanitaria por el virus COVID 19, el Ministerio de Turismo ante la pandemia actual que el mundo está viviendo, ha implementado reglamentos de mayor índole sanitario para la prevención de los mismos; ante la crisis actual el sector que mayormente ha sido golpeado es el sector turístico por el cierre de fronteras, toque de queda en cada uno de los países; es una recesión en gran magnitud que el mundo entero estamos atravesando y empezar a vivir con ello es la nueva normalidad hoy en día. Ante los diversos cambios que sufre el mundo las entidades de regulación asignadas para la evaluación de alojamientos turísticos y de restauración han visto la necesidad que dichos establecimientos cumplan con regulaciones de bioseguridad, siendo su objetivo principal la protección de sus clientes y personal de trabajo, a través de los servicios brindados por parte de los establecimientos. Siendo un factor fundamental que se cumpla con un protocolo de bioseguridad que cada uno de los establecimientos deba aplicar. Se adjunta ANEXO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD EMERGENCIA SANITARIA COVID 19 RIONE HOTEL BOUTIQUE.

Ilustración 32: Señalización de controles de bioseguridad y certificado de lugar bio-seguro por el MINTUR.



Fuente: Elaboración propia. [Fotografía].

Nota: Ubicadas al ingreso del Hotel Rione Boutique para su óptima visualización.

2.2 Equipos de protección personal y Equipos de seguridad instalados en la empresa

Hotel Rione Boutique, cuenta con sistemas de control ya implementados y otros están en proceso de implementación para la prevención de daños y pérdidas que se pudieran suscitar dentro de la empresa entre los cuales enunciamos.

Tabla 21: Equipos de seguridad y sistemas de implementación en Hotel Rione Boutique.

SISTEMA IMPLEMENTADO	SISTEMA EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN
Extintores PQS (ABC)	Luz Estroboscópica
Extintores CO2 (BC)	
Sensores de humo	
Lámparas de emergencia	
Gabinetes contra incendios	
Pulsador de emergencia	
Botiquín de primeros auxilios	
Equipo de ozono	

Nota: Equipos/ sistemas de seguridad que se encuentran dentro del Hotel Rione Boutique. Elaboración propia.

2.3 Productos químicos utilizados

El hotel cuenta con un solo proveedor de productos químicos para continuar con la estandarización en sus métodos de limpieza y que sea mucho más factible en la adquisición de estos; además que cada uno de los productos químicos utilizados cuenta con su etiquetado y lugar específico donde están ubicados para prevenir cualquier riesgo o anomalía que se pueda presentar.

Tabla 22: Productos químicos utilizados dentro del stock del área de lavandería Hotel Rione Boutique.

PRODUCTO	COMPOSICION	USOS	CANTIDAD	SUPERFICIE/ PRENDA
JABONES	Detergentes suaves que vienen en gránulos.	Prendas delicadas y levemente sucias	Cantidad específica para cada prenda.	Pisos, paredes; mobiliario
DETERGENTES	Fuertes y suaves en fórmulas combinadas.	Todas las telas lavables.	De acuerdo a cada proceso de lavado.	Líquidos: funcionan en suciedad grasosa.
Generix HD	Elementos alcalinos, enzimas frescos y blanqueadores.	Detergente líquido concentrado.	Dependiendo de cada máquina.	Lavadoras industriales y domésticas.
Neutrol		Neutralizador de alcalinidad.		En todo tipo de tejidos y en prendas de hospitales.
Softel	Elaborado con tecnología moderna.	Utilizado como suavizante y neutralizante en tejidos	(bajas cantidades proporciona excelente suavidad) acompañada de una acción bactericida.	Varios tejidos
ZYMO PLUS	Detergente universal en polvo.		Cantidad específica para cada superficie a aplicar	Utilizado en lavado de ropa manual o en lavadoras.
ZYMO-RF	Desengrasante y quita manchas textil. Producto alcalino efectivo			Para prendas con manchas de grasas y aceites.
ZYMO-8	Formulado a base de cloro inorgánico estabilizado.			
ZYMOXY	Formulado a base de agente oxigenados, no clorado	Blanqueador, quita manchas y desodorizante		Ideal para ropa blanca y de color.
ZYMOLITE	No contiene ingredientes perjudiciales	Shampoo líquido. No causa pérdida del color ayuda a mantener la ropa como nueva.		Cuidado y protección de ropa delicada.
BLANQUEADORES	Hipoclorito de sodio 5%	Ideal para eliminar manchas en ropa blanca, desinfecta y controla el desarrollo de bacterias	Utilizar el producto diluido en 100ml (3/4 de taza) del producto en un litro de agua.	Para Baños; pisos; superficies; ropa.
SUAVIZANTES	Agua; Sal de amoníaco cuaternario, Emulsificante, Agente desespumante, Perfumes y colorantes	Después del lavado normal de la ropa	Disuelva 1/2 taza de suavizante en agua limpia.	Evitar usarlo en sedas sintéticas
			Actuar el suavizante 10 min aproximadamente.	No aplicar directamente sobre la ropa
			Ecurrir la ropa.	

Nota: Productos químicos utilizados diariamente del Hotel Rione Boutique. Elaboración propia.

2.4 Definición de los Riesgos Laborales

Los riesgos laborales promueven la protección de la vida y la salud tanto como de los trabajadores como de los huéspedes- visitantes. También incluye la conservación de los equipos, herramientas e información de la empresa. Es de vital importancia que el establecimiento posea un plan de gestión de seguridad pues se puede evitar, daños físicos presentes o futuros.

En el sistema de prevención de riesgos laborales también se debe tomar en cuenta la aplicación de estos puntos: coordinación con las personas e instituciones de la zona para trabajar de manera conjunta en la atención de la seguridad, aplicación de una matriz de riesgos y amenazas que implementarán dispositivos de seguridad que minimicen sus efectos donde se realice “auditorías internas de seguridad” en forma periódica y constante. Verificación de la seguridad de los procesos y procedimientos de la empresa y finalmente la implementación de programas de capacitación en seguridad, simulacros y prácticas de seguridad para una mejor reacción en ocasiones donde se presentarán riesgos en las diferentes áreas.

Estas acciones generan, desde atender un pequeño pedido de socorro, o hacer una evacuación parcial en cualquier área del hotel, hasta tener que proceder a una evacuación completa y cierre de todas las instalaciones.

2.4.1 Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales

El SGI es un sistema que dirige y controla una organización con respecto a la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

La Empresa Hotel Rione establece, documenta y mantiene actualizado un sistema de gestión integrado para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo que describe los procesos y responsabilidades para asegurar el cumplimiento de las actividades operativas del servicio.

La dirección de la Empresa Hotel Rione asume la responsabilidad del servicio ofrecido y la implementación efectiva de las herramientas de gestión necesarias para asegurar que se cumplan los procesos y los objetivos de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo. En el sistema de gestión integrada de RIONE HOTEL BOUTIQUE podemos visualizar las diferentes implementaciones que el establecimiento opta para su mejora continua.

La dirección realiza:

- a) La implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión integrado,
- b) Dispone de evidencias de cumplimiento de la legislación, reglamentos pertinentes y permiso aplicables al establecimiento turístico según la clasificación y categoría,
- c) Informa a los integrantes de la organización sobre la importancia de satisfacer las necesidades del cliente y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables. Se adjunta ANEXO DE REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD HOTEL RIONE. (Palacios, 2018)

2.4.1.1 Mejora de las condiciones de Trabajo e Higiene del personal:

Para evitar la contaminación de los alimentos y cumplir la legislación aplicable en este aspecto; la administración general del hotel cumple dentro de su política interna con la contratación del personal con aptitudes frente al área de alimentos y bebidas, enfocándose que el personal cuente con la experiencia suficiente del adecuado manejo de alimentos conocido como buenas prácticas de manufactura, para asegurar de esta manera el proceso de la elaboración de la materia prima. El área de alimentos y bebidas brinda al personal que prepara y sirve alimentos, la capacitación e implementos adecuados para cada una de sus áreas.

La empresa asegura el estado de salud del personal y la inocuidad de los alimentos, así el personal cumple con las condiciones de trabajo y la empresa mantiene el carnet de salud de los trabajadores y su REGISTRO CONTROL DE EXAMENES MEDICOS Y CARNET DE SALUD. En el caso de que existan personas afectadas de una enfermedad o con heridas expuestas cuyas características puedan comprometer la inocuidad alimentaria, no trabaja en zonas de manipulación de estos.

Infraestructura:

El Hotel mantiene en perfecto estado la infraestructura y asegura el cumplimiento de la reglamentación correspondiente a su clase y categoría; cumple las regulaciones ambientales y de seguridad exigidas por la autoridad competente.

La Empresa Hotel Rione asegura para el establecimiento la señalética informativa visible y normalizada de áreas y servicios, así como de seguridad para prohibiciones,

obligaciones y peligros; como un ambiente confortable, iluminado, limpio y no contaminado de olores con la instalación, operación y mantenimiento de sistemas de iluminación, ventilación, extracción y/o acondicionamiento de aire.

La Empresa Hotel Rione asegura el cumplimiento de la legislación vigente en cuanto al área para fumadores.

Respecto de los servicios sanitarios, la Empresa Hotel Rione, cuenta con servicios independientes e identificados por género; además de tener los servicios sanitarios para el personal como para los clientes externos; estos se mantienen limpios periódicamente, asegurando su higiene y desinfección antes, durante y después de la prestación del servicio.

2.4.1.2 Mejora de la calidad del personal y ambiente laboral

Los clientes internos (personal de trabajo) al realizar sus actividades laborales en un lugar óptimo, ergonómico y cómodo; da como resultado el cumplimiento de las actividades laborales que respecta a cada una de sus áreas que integran un establecimiento. El ambiente laboral en una empresa es el resultado de un trabajo en grupo que conoce sus fortalezas y debilidades de sus compañeros de trabajo, incluyendo de esta manera el óptimo manejo de la administración. El sembrar la mejora continua en el conocimiento del personal a través de capacitaciones, incentivos o en el desarrollo de aptitudes; el personal de trabajo estará puesto a mejorar la calidad de la cadena de servicios de manera directa e indirecta con sus clientes externos (huéspedes) poniendo en práctica el uso de estos.

El establecimiento Hotel Rione establece y documenta:

- Los puestos de trabajo y sus responsabilidades en la organización.
- Las competencias necesarias de los puestos de trabajo considerando la educación, formación y habilidades del personal de trabajo.

Asegura la profesionalización de la competencia laboral del personal según los requisitos legales vigentes y define reglas documentadas de cortesía y trato a los clientes mediante INSTRUCTIVO REGLAS DE CORTESIA Y TRATO AL CLIENTE. Documenta el proceso de reclutamiento y selección de personal en el PROCEDIMIENTO DE GESTION DE TALENTO HUMANO. Realiza y documenta la incorporación del personal nuevo. (Palacios, 2018)

2.4.1.3 Mejora la imagen de la empresa

Medición:

La dirección define, implementa y documenta un sistema de medición de la satisfacción del cliente, mediante una guía de evaluación de los servicios prestados durante la estadía del huésped, el mismo que se encuentra dentro de cada una de las habitaciones para su el conocimiento del cliente externo.

Quejas, reclamos y sugerencias:

La dirección mantiene un seguimiento de quejas, reclamos y sugerencias. Los mismos que se dan el respectivo seguimiento y mejora de este.

Mejora continua:

La dirección mantiene un sistema para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua, con la aplicación de programas, revisiones y acciones correctivas dentro del establecimiento.

Acciones correctivas:

El hotel establece un método para la gestión de acciones correctivas ante no conformidades y desvíos relacionados con el cumplimiento de requisitos, asegurando que incluya: análisis de la causa, responsables, la aplicación de acciones que eliminen las causas, y el registro de los resultados.

El manejo de acciones correctivas se da como primer punto los llamados “RED POINTS” que son momentos de comunicación efectiva con el huésped (Cliente interno); esta retroalimentación se realiza en el momento del check- out, que es la salida del cliente para analizar el tema de los servicios del hotel o posibles mejoras. De manera física se maneja una “Carta de Comentarios”, es un pequeño folleto que se ubica en cada una de las habitaciones del hotel, su función principal es que el visitante de manera voluntaria lo llena y mediante su punto de vista nos ayuda evaluando la calidad del servicio, corregir errores para así enriquecer las fortalezas del establecimiento. Rione Hotel Boutique ha tenido grandes resultados con el uso de la

carta de comentarios que muy amablemente los huéspedes del hotel les han otorgado su tiempo para llenar la carta y conseguir acciones correctivas mediante la misma.

Ilustración 33: Carta de comentarios Rione Hotel Boutique



Fuente: Rione Hotel Boutique, Carta de Comentarios [Versión PDF].

Ilustración 34: Carta de comentarios Rione Hotel Boutique, Segunda plana

Fecha actual _____
Nombre y apellido _____
Número de habitación _____
Fecha de ingreso _____
Fecha de salida _____
E-mail _____
Número de teléfono _____
Comentarios _____

Fuente: Rione Hotel Boutique, Carta de Comentarios [Versión PDF].

Ilustración 35: Carta de comentarios Rione Hotel Boutique, tercera plana

Por favor, califique los siguientes puntos acorde a su experiencia en nuestro hotel

	excelente	bueno	malo	insuficiente
Reserva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Check in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Check out	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comodidad de la habitación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minibar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad del desayuno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cantidad del desayuno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio de lavandería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio de ama de llaves	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza de la habitación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sensación de seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio de almuerzo o cena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fuente: Rione Hotel Boutique, Carta de Comentarios [Versión PDF].

2.5 Técnicas y Procedimientos para la identificación de riesgos laborales

La identificación de los riesgos se puede realizar utilizando métodos tanto subjetivos como objetivos, dependiendo del estudio a realizar.

Tabla 23: Metodología para la identificación de riesgos.

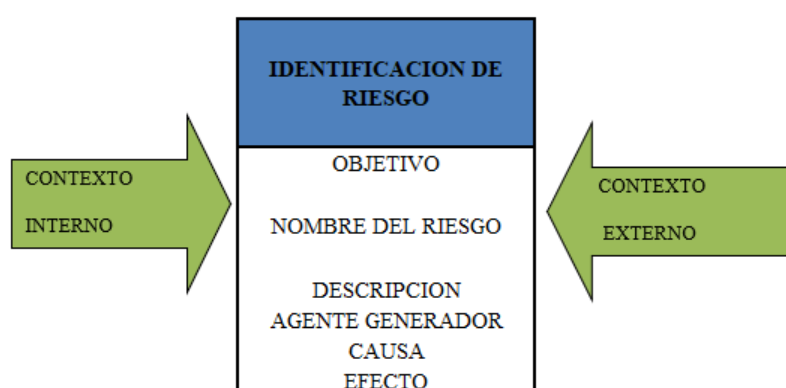
IDENTIFICACION DE RIESGOS		
OBJETIVA		SUBJETIVA
SEMI- CUANTITATIVO	CUALITATIVA	
Análisis de peligros	Check- list	Observación
Análisis de seguridad en el trabajo	Mapa de riesgos	Datos históricos
Mapa de riesgos (número de condiciones a evaluar)		Probabilidades

Nota: en la presente tabla la identificación de riesgos se guía mediante procesos semicuantitativos, cualitativos y de forma subjetiva; haciendo referencia a que se ha utilizado el método semi- cuantitativo debido a que dentro de este método se lo puede realizar mediante entrevistas, como registros históricos, experiencia significativas en el uso de las escalas, y prácticas en el sector de seguridad laboral; por otras parte se consideró la aplicación del método cualitativo debido a que el hotel no posee suficiente información sobre la ocurrencia de sus riesgos; en este análisis se utiliza descripciones para mostrar la posibilidad de que los riesgos se presenten (baja, media y alta) y el impacto (leve, grave, catastrófico). Cada una de las herramientas a utilizar serán de gran ayuda para la identificación de estos.

Una de las técnicas con la que Iniciaremos es la etapa de identificación de los riesgos con un análisis de contexto (tabla 24), para establecer las circunstancias y condiciones en la cual se encuentra el hotel y determinar con mayor precisión los factores que pueden influir en la ocurrencia de estos. (Ordoñez, 2016)

Tabla
de

María de l



24: Identificación
riesgos

Nota: tabla de identificación de riesgos, utilizando directrices concretas para que nos ayuden con los macroprocesos de todas las áreas y departamentos del hotel. Fuente: Elaboración propia.

Otro aspecto por considerar es que para la identificación de riesgos las herramientas a utilizar son: Cuestionarios, observación participante, gráfica de flujos de procesos que manejan actualmente en el hotel; e identificar sus riesgos inherentes.

Realizado el análisis interno y externo de la entidad se establecerá el nivel en el cual se realizará la identificación del riesgo y en este caso será en el nivel laboral en cuanto a los procesos que pueden afectar al logro de los objetivos propuestos dentro de cada departamento presentado. A continuación, se procede a identificar los riesgos en el macroproceso de cada uno de los departamentos. La identificación de riesgos en cada área será una etapa de vital importancia que permitirá detectar las falencias y riesgos que se presentan en el trabajo diario, afectando el desarrollo de sus actividades y cumplir con los objetivos propuestos.

2.5.1 Lista de verificación (Check list)

Constituyen una herramienta útil para verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad o desviaciones de los estándares establecidos. Se pueden utilizar como una herramienta para la identificación de los factores de riesgo que posibilitan la materialización de sucesos no deseados. El formato de Check List utilizado para la identificación de riesgos se lo muestra en la tabla 1 anteriormente utilizado de igual forma la identificar los riesgos existentes dentro de las áreas o departamentos del hotel

que funciona como un sistema de calificación. Los cuales se ha estimado un rango del 1 al 3; donde uno representa a una calificación baja, el dos a media y tres en alta. La administración de riesgos es la forma en la cual una organización de cualquier industria o sector económico evalúa, aprovecha, financia y controla los riesgos derivados de diferentes fuentes, con los objetivos de incrementar el valor a corto y largo plazo de la organización con sus grupos de interés (...), proteger sus recursos, conservar la buena imagen y asegurar la supervivencia de la empresa en el tiempo. Con una adecuada aplicación de la administración de riesgos se logra obtener mejoras en la eficiencia de las operaciones, la eficacia de las tácticas (proyectos de cambio) y la eficacia en la estrategia de la organización, así como un mejoramiento en la toma de decisiones, porque permite reconocer y priorizar los riesgos significativos para la empresa de acuerdo con los aspectos más vulnerables, e identificar los controles críticos más débiles. (Quijano, 2011).

En cada aspecto del check list se obtendrá un porcentaje de eficiencia de seguridad. Para que la eficiencia de control de riesgos sea aceptable, esta debe ser superior al 75% de acuerdo al porcentaje de respuesta que se evalué a la organización y prescindir de cada una de sus condiciones a evaluar.

Tabla 25: Lista de chequeo Instalaciones y Conexiones Eléctricas/ Maquinaria.

LISTA DE CHEQUEO PARA EL ANALISIS DE RIESGOS					
N°	CONDICIONES A EVALUAR	CALIFICACION			OBSERVACIONES
		1	2	3	
1	INSTALACIONES Y CONEXIONES ELECTRICAS				
	Existe un nivel de iluminación adecuado para la sección en la que se ésta trabajando.			X	
	Se encuentran debidamente señalizados e identificados los artefactos (equipos) eléctricos.		X		
	Se encuentran en buen estado los equipos eléctricos			X	
	Peligros eléctricos anunciados.		X		
	Los tableros eléctricos están equipados con las cubiertas requeridas.		X		
	Las conexiones eléctricas están protegidas y canalizadas.		X		
	Se encuentran tomacorrientes sobrecargados (mas de 3 equipos eléctricos en la toma).	X			
	Las áreas de alto voltaje están señalizadas y protegidas del libre acceso del personal.			X	
	Existe un circuito independiente para la luz de emergencia.		X		
	Se tienen identificadas las tomas (110V - 220V)		X		
	Están los equipos conectados a tierra.		X		
	Los cables de los equipos se encuentran en buen estado.			X	
		Total real			27
		Máximo posible			36
		% Eficiencia			75%
2	MAQUINARIAS Y EQUIPOS				
	La maquinaria y equipos están libres de fugas de cualquier fluido.		X		
	Se cuenta con un cronograma de mantenimiento preventivo de los equipos y maquinaria.		X		
	La maquinaria y equipo tiene las conexiones y suiches en buen estado.		X		
	La maquinaria y equipos tienen dispositivos de seguridad.		X		
		Total real			8
		Máximo posible			12
		% Eficiencia			67%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Lista de Chequeo para el Análisis de Riesgos, donde se encuentran las condiciones a evaluar y así poder calcular el porcentaje de eficiencia.

Tabla 26: Criterios de Evaluación para la elaboración del Check- list

VALOR	CALIFICACIÓN
1	BAJA
2	MEDIA
3	ALTA

Nota: los criterios de evaluación o calificación de riesgos son de gran ayuda para el análisis de las condiciones a evaluar. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27: Instalaciones y Conexiones Eléctricas

#condiciones 12

INTALACIONES Y CONEXIONES ELECTRICAS			
VALOR	CALIFICACIÓN	RESULTADOS	TOTAL
1	BAJA	1	1
2	MEDIA	7	14
3	ALTA	4	12
TOTAL, REAL			27

Nota: En cada aspecto del check- list se obtuvo un porcentaje de eficiencia de seguridad; para que la eficiencia de control de riesgos sea aceptable esta debe ser superior al 75%. Posteriormente se procedió a elaborar un listado de amenazas y oportunidades descritas dentro de las condiciones a evaluar considerando los riesgos existentes y decisivos para el hotel, a los cuales se les asignó una calificación según los criterios de evaluación. Luego se procedió asignar una ponderación a cada condición según su clasificación y obtuvimos un resultado ponderado para cada variable. Luego se sumaron los resultados ponderados de todas las variables y se obtuvo el porcentaje de eficiencia; el mismo que se obtuvo de la siguiente manera. Fuente: Elaboración propia.

1.- se procede al análisis de las condiciones a evaluar mediante los criterios de evaluación (baja, media, alta); en este caso la primera variable INSTALACIONES Y CONEXIONES ELÉCTRICAS.

- 2.- procedemos con la suma del número de condiciones.
- 3.- Elaboramos la tabla para obtener los resultados que se obtiene mediante la contabilización de repeticiones de los criterios de evaluación, ubicándolas en la columna de RESULTADOS.
- 4.- Obtenemos el TOTAL mediante: el valor de los criterios de evaluación (1, 2 y 3) multiplicado por el número de resultados (correspondientes a cada evaluación).
- 5.- Se obtiene el TOTAL REAL: que es la suma de los totales de acuerdo a la multiplicación que se obtiene en el punto 4. Ubicamos en la tabla general de check- list.
- 6.- Máximo posible: se considera aquella variable que no tiene error alguno por lo que su porcentaje de eficiencia se ubica en el 100%. Se calcula mediante el # de condiciones a evaluar; en este caso 12 multiplicado por el valor máximo de los criterios de evaluación; en este caso 3 dando como resultado 36. Se ubica en la tabla general del check- list.
- 7.- Porcentaje de Eficiencia: es el porcentaje de evaluación para determinar los riesgos existentes mediante las condiciones de valor. Se calcula el total real; en este caso 27 dividido por el máximo posible; en este caso 36, dando como resultado 0,75 y lo multiplicamos por 100 para obtener el porcentaje de eficiencia 75%. Podemos concluir que en la variable INSTALACIONES Y CONEXIONES ELÉCTRICAS, los riesgos existentes se encuentran dentro del margen del porcentaje de eficiencia aceptable.

Tabla 28: Maquinarias y Equipos

<i>#condiciones</i>	4
---------------------	---

MAQUINARIAS Y EQUIPOS			
VALOR	CALIFICACIÓN	RESULTADOS	TOTAL
1	BAJA	0	0
2	MEDIA	4	8
3	ALTA	0	0
			TOTAL, REAL
			8

Nota: en la presente tabla se obtuvo los resultados de las condiciones a evaluar que son 4 en la tabla de Maquinarias y Equipos; dando como resultado el Total Real 8, que

se ubica en la tabla general del check- list. Tomar en cuenta que la suma de los resultados debe ser la misma que el número de condiciones. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29: Lista de Chequeo Señalización y Sitios de trabajo en general

LISTA DE CHEQUEO PARA EL ANALISIS DE RIESGOS						
N°	CONDICIONES A EVALUAR	CALIFICACION			OBSERVACIONES	
3	SEÑALIZACION	1	2	3		
	Se dispone de posters y señales advertencias de seguridad.			X		
	Estado y adecuada visualización de los carteles de peligro, prohibición, advertencia y obligatoriedad.			X		
	Están señalizadas todas las rutas de evacuación de emergencia.			X		
	Se encuentran demarcadas las áreas de circulación, maquinas, equipos y almacenamiento de materiales.			X		
	Están correctamente identificadas y señalizadas las tuberías de transporte de servicios.		X			
	Toda la señalización con la que cuenta la empresa es del color, tamaño y forma normalizados.			X		
		Total real			17	
		Máximo posible			18	
		% Eficiencia			94%	
4	SITIOS DE TRABAJO EN GENERAL	1	2	3		
	Correcta iluminación del lugar de trabajo y de transito.			X		
	Se realizan mediciones de niveles lumínicos.			X		
	Se tiene una adecuada ventilación del sitio de trabajo.		X			
	Existe orden y limpieza en las diferentes áreas.		X			
	Suelos antideslizantes en donde se requiere.		X			
	Se realiza capacitación sobre seguridad relacionada al trabajo.	X				
	Las áreas de circulación personal y vehículos (pasillos, puertas, salidas) están libres de obstáculos.			X		
	Existen riesgos ergonómicos en los puestos de trabajo.	X				
		Total real			17	
		Máximo posible			24	
		% Eficiencia			71%	

Nota: En la presente tabla se puede observar que en la tabla de señalización se obtuvo un 94% de eficiencia, mientras que en Sitios de trabajo en general se obtuvo un 71% de eficiencia. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 30: Señalización

#condiciones

6

SEÑALIZACION			
VALOR	CALIFICACIÓN	RESULTADOS	TOTAL
1	BAJA	0	0
2	MEDIA	1	2
3	ALTA	5	15
TOTAL, REAL			17

Nota: en la presente tabla se obtuvo los resultados de las condiciones a evaluar que son 6 en la tabla de Señalización; dando como resultado el Total Real de 17, que se ubica en la tabla general del check- list. Tomar en cuenta que la suma de los resultados debe ser la misma que el número de condiciones. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 31: Sitios de Trabajo en General

#condiciones

8

SITIOS DE TRABAJO EN GENERAL			
VALOR	CALIFICACIÓN	RESULTADOS	TOTAL
1	BAJA	2	2
2	MEDIA	3	6
3	ALTA	3	9
TOTAL, REAL			17

Nota: en la presente tabla se obtuvo los resultados de las condiciones a evaluar que son 8 en la tabla de Sitios de Trabajo en General; dando como resultado el Total Real de 17, que se ubica en la tabla general del check- list. Tomar en cuenta que la suma de los resultados debe ser la misma que el número de condiciones. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 32: Lista de chequeo Orden y Limpieza/ Protección contra Incendios

LISTA DE CHEQUEO PARA EL ANALISIS DE RIESGOS					
N°	CONDICIONES A EVALUAR	CALIFICACION			OBSERVACIONES
		1	2	3	
5	ORDEN Y LIMPIEZA				
	La eliminación de la basura es la adecuada.		X		
	Apariencia general del área de trabajo es buena.		X		
	Los pasillos se encuentran limpios y libres de obstáculos.			X	
	Instalaciones sanitarias adecuadas y limpias.			X	
	Los suelos se encuentran limpios, libres de grasa o aceite.			X	
	Se encuentran acumulaciones de material en el puesto de trabajo, debajo de superficies, en esquinas, repisas o recipientes.		X		
		Total real			15
		Máximo posible			18
		% Eficiencia			83%
6	PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS				
	Existe el numero y tipo suficientes de extintores disponibles.			X	
	La colocación en la pared de los extintores es la adecuada y ésta normalizada.			X	
	Inspección de extintores llevada a cabo (mensual, periódicamente)	X			
	Alarma de incendios disponible; plan de evacuación establecido.			X	
	Señales de no fumar en áreas de alto riesgo, y hechas respetar.			X	
	Están entrenados los trabajadores en el manejo de los equipos contra incendios? Y saben qué hacer en caso de una emergencia.		X		
	Se cuenta con detectores de humo o térmicos en las diferentes secciones del hotel.			X	
		Total real			18
		Máximo posible			21
		% Eficiencia			86%

Nota: En la presente tabla se puede observar que en la tabla de Orden y Limpieza se obtuvo un 83% de eficiencia, mientras que en Protección contra Incendios se obtuvo un 86% de eficiencia. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 33: Orden Y limpieza

#condiciones

6

ORDEN Y LIMPIEZA			
VALOR	CALIFICACIÓN	RESULTADOS	TOTAL
1	BAJA	0	0
2	MEDIA	3	6
3	ALTA	3	9
TOTAL REAL			15

Nota: en la presente tabla se obtuvo los resultados de las condiciones a evaluar que son 6 en la tabla de Orden y Limpieza; dando como resultado el Total Real de 15, que se ubica en la tabla general del check- list. Tomar en cuenta que la suma de los resultados debe ser la misma que el número de condiciones. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 34: Protección contra Incendios

#condiciones

7

PROTECCION CONTRA INCENDIOS			
VALOR	CALIFICACIÓN	RESULTADOS	TOTAL
1	BAJA	1	1
2	MEDIA	1	2
3	ALTA	5	15
TOTAL REAL			18

Nota: en la presente tabla se obtuvo los resultados de las condiciones a evaluar que son 7 en la tabla de Protección contra Incendios; dando como resultado el Total Real de 18, que se ubica en la tabla general del check- list. Tomar en cuenta que la suma de los resultados debe ser la misma que el número de condiciones. Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DEL MÉTODO RISICAR

3.1 Administración de Riesgos

“La administración o gestión de riesgos es un sistema conformado por varias etapas que sirven para identificar el potencial impacto y la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo”, con la finalidad de implantar medidas de tratamiento para mitigar los mismos, de tal manera que no se afecten los intereses del hotel. (Ordoñez, 2016)

Dentro del análisis de riesgos se debe decidir qué hacer con estos, obviamente no todos son iguales ni tampoco sus impactos, por ello cada riesgo se debe tratar independientemente.

1.1.1 Definición

La palabra Risicar se origina del vocablo italiano “riesgo”; el método Risicar es una nueva propuesta metodológica que surge del estudio de la profesora Rubí Mejía Quijano sobre el tema administración de riesgos, que cobró forma en el proyecto: “Diseño del modelo de control interno para entidades del Estado”, auspiciado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, operado por la firma asesora internacional Casals y Asociaste Inc. (Quijano, 2011)

Es una metodología organizada, de la que sintetiza la identificación, calificación y evaluación de los posibles riesgos de una empresa con la finalidad de llevar a cabo medidas de tratamiento ante los riesgos existentes de la misma.

1.1.2 Beneficios

- Revisar que su enfoque en los procesos permite una administración de los riesgos de forma integral.
- Asignar y coordinar responsabilidades tanto en el nivel directivo como en el operativo.
- Crear una cultura de manejo de riesgos, en los empleados.
- Integrar a los diferentes departamentos y áreas de la empresa.
- Permitir un mayor control de las operaciones/ actividades laborales.

1.1.3 Etapas

Es necesario realizar un análisis de contexto interno y externo de la organización, para establecer en qué situación se encuentra, con el fin de determinar los riesgos a nivel estratégico y laboral.

- **Contexto Interno:** Se recopila los datos generales del hotel tales como su misión, visión, objetivos, estructura organizacional, sus recursos, estrategias, etc.
- **Contexto externo:** Se analizan aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y la industria en la cual ejerce sus actividades. Cabe señalar que los dos puntos anteriormente mencionados se encuentran debidamente detallados en el capítulo dos del presente trabajo de titulación.

3.2 Método RISICAR

3.2.1 Identificación de Riesgos

Es una etapa muy importante en el proceso de administración de riesgos, ya que permite poner al descubierto eventos o situaciones de inseguridad para el hotel. Existen riesgos que pueden ser fáciles de identificar, mientras que otros no se podrán apreciar fácil y posteriormente no se podrán administrar.

Para establecer los riesgos se parte del análisis de los macroprocesos, actividades, determinando sus objetivos; lo cual garantiza que los riesgos identificados correspondan a dicho proceso, tomando en cuenta aspectos o variables como: el nombre del riesgo, descripción, agente generador, causas y efectos.

3.2.1.1 Principios y Fundamentos

Los nuevos principios elaborados por Rione Hotel Boutique, fomenta que los establecimientos de alojamiento turístico de primera categoría incorporen en sus políticas, la medición de los Riesgos Laborales. Esto conlleva grandes responsabilidades y situaciones que ayudarán al área hotelera en la ciudad de Cuenca, aminorando riesgos existentes en los alojamientos turísticos que han sido la causa de grandes pérdidas en el personal de trabajo, por ello la gran rotación, económicas, sociales y operacionales. Fundamento por lo cual; gestionar los riesgos es la base para

poder identificar en toda una línea de procesos los riesgos que se presentaran, cuál es su magnitud, su ocurrencia, qué efectos generan y cómo controlarlos o mitigarlos. En este contexto, el control interno se lo define como el plan de organización del conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que la actividad del hotel se desarrolle eficazmente según las directrices o políticas de la administración.

3.3 Aplicación del Método RISICAR

En relación al punto anterior; para la aplicación del método Risicar se realiza un análisis y conocimiento del hotel desde sus inicios, la misión, visión, principios, valores y organigrama de tal manera que permita definir como se lleva a cabo los procesos y las funciones del personal de trabajo que forman parte del hotel; analizando de igual manera las fortalezas, y debilidades que se han presentado en el tiempo.

En el contexto externo se analizará la relación que tiene el hotel con las variables subjetivas que se encuentran fuera de ella que no son controlables o pueden condicionar el desempeño tanto en aspectos positivos o negativos y que de manera concluyente influirían en qué tipo de riesgos pueden presentarse dentro del hotel. Dentro de este contexto se considera en primer lugar la relación con el cliente que en la actualidad conoce claramente sobre sus beneficios, lo que conlleva a que sea mucho más exigente a la hora de acercarse a un alojamiento turístico por la demanda de los servicios al hospedarse en el alojamiento.

Otro punto que considerar dentro de la aplicación del método Risicar es la relación con el entorno que enmarca la competencia, el estado, el medio ambiente. Una vez determinados estos aspectos se genera el informe de contexto para continuar con la Identificación de riesgos operativos y supervisión de las diversas actividades laborales.

Para la identificación de riesgos las herramientas a utilizar son: Cuestionarios, observación participante y o directa, gráfica de flujos de procesos que manejan actualmente en el hotel e identificar sus riesgos inherentes. Realizado el análisis interno y externo del hotel se establecerá el nivel en el cual se realizará la identificación del riesgo y en este caso será en el nivel operativo en cuanto a los procesos y o actividades laborales que ejecuta el personal de trabajo al área a desempeñar, mismos que pueden afectar al logro de los objetivos al no contar con la identificación de los

macroprocesos en cada área departamental propuestos dentro de la cadena de servicios.

A continuación, se procede a identificar los riesgos en el proceso macro de cada una de las áreas departamentales del hotel. Para el trabajo se aplica las tablas que sustentan el desarrollo de la identificación de riesgos en cada uno de los procesos dentro de la cadena de servicios como son: alimentos y bebidas, mantenimiento, lavandería, gerencia y contabilidad, recepción y reservas y ama de llaves, de acuerdo a lo establecido por el Método Risicar.

3.3.1 Identificación y descripción de los Riesgos

Dentro de cada una de las áreas departamentales que integran el Hotel, se han analizado los riesgos laborales que se han sido identificados en cada una de ellas con la ayuda de los colaboradores (cliente interno); puesto que el personal de trabajo al ejercer actividades laborales diariamente conoce los diversos y diferentes riesgos que se puedan presentar en su espacio de trabajo o área. Mediante el siguiente cuadro se han clasificado por aquellas directrices como: riesgo, descripción, agente generador, causa y efecto; llamado identificación de riesgos en el macroproceso de las áreas departamentales.

Riesgo. - posibilidad de ocurrir un evento que produzca daño a un tercero, mediante el riesgo se presentan variables en el área laboral en contacto directo con el personal de trabajo como: condiciones ambientales, conducta del trabajador, aspectos psicosociales, condiciones físicas, posturas adquiridas, conductos de electricidad, etc.

De acuerdo al artículo 389 de “Acuerdo Ministerial del Trabajo” Acuerdo Ministerial Nro. MDT 2020-003, de la Constitución de la República del Ecuador establece que:

Instituye que son funciones del Estado, entre otras, asegurar que todas las instituciones públicas y privadas incorporen obligatoriamente, la gestión de riesgo en su planificación y gestión. Fortalecer en la ciudadanía y en las entidades tanto públicas como privadas capacidades para identificar los riesgos inherentes a sus respectivos ámbitos de acción, informar sobre ellos, e incorporar acciones tendientes a reducirlos; y, articular las instituciones para que coordinen acciones a fin de prevenir y mitigar los riesgos. (Larco, 2017, pp 2)

Los establecimientos de alojamiento turístico al ser parte de los establecimientos privados, deben estar actualizados en un sistema de gestión de riesgos de la empresa, que sintetice cada uno de los riesgos existentes, inherentes que pueden como no pueden presentarse en el establecimiento. Un personal de trabajo que conozca las probabilidades de un evento de riesgo es un personal que conoce su espacio y lugar de trabajo.

3.3.2 Identificación de los riesgos de las actividades del proceso de alimentos y bebidas objetivo: adquirir productos y materia prima de excelente calidad para satisfacer las necesidades, gustos o preferencias de nuestros clientes y mantener el prestigio y recomiendo de nuestro establecimiento.

Tabla 35: Matriz de identificación de riesgos, proceso de alimentos y bebidas.

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO
FÍSICOS	Temperatura elevada	Cocina industrial, horno, microondas, área con poca ventilación	Extractor de humo deficiente. Electrodomésticos en mal uso sobrecarga de energía. Sobrecarga en el horno para realizar más de una cocción dentro del mismo.	El personal de trabajo puede llegar agotarse excesivamente al no contar con una adecuada ventilación que permita la libre circulación del aire.
	Iluminación deficiente	Focos con poco voltaje	Falta de requisición de focos para el área de alimentos y bebidas. No hay un mantenimiento/ revisión regularmente. No cuentan con protección los focos que se encuentran en el área, que resultan de gran importancia ante un foco que se reviente.	Cortaduras al contar con una iluminación deficiente, peligros en el personal de trabajo como quemaduras o cortaduras de alto riesgo al estar en riesgo con un foco reventado durante la jornada de trabajo.
	Ventilación deficiente (fallas en la renovación del aire)	Campanas de calor no aptas para una cocina industrial	Mala distribución de los ingresos y prioridades para el cambio de campanas adecuadas para el área de cocina.	Vapor acumulado en el área de cocina, afecta de manera física en el personal de trabajo como: afecciones respiratorias, el efecto monóxido de carbono, anoxia, hipoxia.
	sistema de combustión	Abastecimiento de gas a través de un tanque principal y área de almacenamiento de tanques. Combustibles (gas licuado de petróleo). Fugas en el área de cocina.	Área de almacenamiento de gas sin previo mantenimiento, los tanques no tiene una limpieza regular o monitoreo de su funcionalidad. Las perillas de la cocina que regulan el volumen del gas no se encuentran equilibradas en perfectas condiciones para su uso.	Explosión en el área al no contar con un mantenimiento correctivo y o preventivo, netamente necesario y de prioridad en el almacenamiento del gas.
	Contacto eléctrico directo	Electrodomésticos con cables pelados emisores de electricidad, uso de extensiones no aptas para electrodomésticos de alto voltaje.	Equipos de cocina con averías en el toma corriente, falla de voltaje, cables en pésimo estado. Falta de revisiones periódicas.	Descargas de energía en contacto directo con el personal de trabajo al hacer uso de los electrodomésticos.

Nota: la presente tabla refleja cada variable dentro de los riesgos físicos correspondientes al área de alimentos y bebidas, los mismos que han sido separados por el agente generador, causa y efecto. Fuente: elaboración propia.

MECANICOS	Caída de personas al mismo nivel	Pisos irregulares, irregularidades en el piso del área de cocina, pisos deslizantes, calzado inadecuado, obstáculos.	Poca movilización en el área de trabajo que dificulta la libre circulación del personal.	Contusiones de diversa consideración, distensiones y roturas de huesos o ligamentos con pérdidas de jornada de trabajo durante semanas.
	Contactos eléctricos	Averías internas en los equipos de cocina, escases de mantenimiento preventivo, cable transmisor de energía en malas condiciones por el inadecuado uso del electrodomésticos, excesiva extensión en el cable de transmisión de energía, no cuenta con el aislamiento óptimo.	Conectar equipos de cocina que no tengan mantenimiento preventivo con averías internas, cables de conducción de energía que no se encuentran firmes para introducirlo directo al toma corriente.	Descargas eléctricas en el personal de trabajo, electroconducción, quemaduras de bajo, medio y alto grado, caídas.
	Piso irregular, resbaladizo y mojado	Pisos enjabonados/ tuberías averiadas, goteras/ escases del uso de señal ética como advertencia de piso mojado.	Goteras en el área de trabajo, acumulación de agua. Deficiente limpieza del piso, uso de mopas en mal estado.	Caídas de alta o baja intensidad en el personal de trabajo.
	Desorden y falta de limpieza	No existe cronograma de actividades por fecha y horas de acuerdo al turno que se le asigne la limpieza diaria de las áreas. Falta de fumigación.	No se tiene el conocimiento del inventario diario existente de cocina, por lo que no se cuenta con la materia prima suficiente. Falta de fumigación, escases de orden en la distribución de almacenamiento.	Peligro de contaminación al tener área que no cuentan con fumigación preventiva.
	Caída de objetos por manipulación	Mala ubicación del material de trabajo que dificulte la obtención de los mismos, inestabilidad, falta de anclaje, sobrecarga o mal estado de las estanterías. Materiales indebidamente y ubicados.	Caída de los materiales cortopunzantes sobre el personal de trabajo por mala ubicación o averías en los estantes. El imán donde se colocan los cuchillos ya no funciona.	Heridas, contusiones, rozaduras, torceduras, luxaciones, esguinces. O a su vez lesiones graves como fracturas en función del peso del objeto y de la altura de la caída.
	Manipulación de herramientas eléctricas.	Materiales de cocina que funcionen mediante energía eléctrica/ cuchillo eléctrico de cocina.	Mal uso de la herramienta eléctrica al faenar alimentos o materia prima que necesita la utilización de otro objeto cortopunzante, tener averías en el uso de la misma.	Heridas graves de cortaduras en el personal de trabajo.
	Manipulación de herramientas cortantes y punzantes.	Cuchillos, afiladores, tijeras de cocina, etc	Cuchillos afilados en exceso, tijeras con averías u oxidación del material de trabajo.	Infección en la piel al tener una cortadura con un objeto oxidado, cortaduras de gravedad.
	Superficies y materiales calientes	Plancha de cocina, olla de presión, instrumentos con alta temperatura durante su uso.	No contar con el equipo de protección para objetos de alta temperatura.	Ampollas en la piel por quemadura, quemaduras de primer, segundo o tercer grado.

ERGONOMICOS	Manipulación manual de cargas	Trasladar objetos de gran peso, realizar cambios de posición en el área de trabajo.	No equilibrar bien el peso de mi cuerpo cuando realizo una fuerza, mala postura.	Alteraciones muscoesqueléticas como: hernia, dorso- lumbares.
	Posturas forzadas, estáticas, desbalanceadas: de pie, sentada, encorvada, agachada, etc.	Malas posturas corporales repetitivas durante un tiempo prolongado.	mobiliario no ápto que dificulta realizar las actividades laborales durante un turno de trabajo. Deficiencia de ergonomía.	Alteraciones y afecciones en la columna vertebral.
	Movimiento repetitivo	Insuficiencia de personal para cambios rotativos de turno	Al no contar con un compañero de trabajo para compartir actividades se dificulta el cambio de movimientos en las actividades diarias.	Tendinitis en diversos músculos por el repetitivo esfuerzo diario de un mismo movimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: la presente tabla representa cada una de las variables existentes en los riesgos mecánicos y ergonómicos que se encuentran en el área de alimentos y bebidas.

Proceso de Mantenimiento:

Objetivo: Evitar incidencias en equipos, instalaciones o áreas del establecimiento de manera preventiva para contar con los recursos en óptimo estado durante la estancia de los clientes.

Tabla 36: Matriz de identificación de riesgos, proceso de mantenimiento

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFFECTO
ERGONOMICOS	Manipulación manual de cargas	Exceso de cargas de alto impacto.	Escases de instrumentos de trabajo o equipo que facilite el traslado de un objeto a otro lugar.	Inflamación de los musculos corporales. Tendinitis en las articulaciones por un movimiento repetitivo.
	Posturas forzadas, estáticas, desbalanceadas de pie, sentada, encorvada,	Levantamiento manual de cargas, generación de fuerzas, alta frecuencia de movimiento.	Manipulaciones manuales de carga, duración larga de exposición en el área laboral (mayor jornada laboral).	Sobrecarga biomecánica de las extremidades superiores.
	Movimiento repetitivo	Estatismo corporal (permanecer inmóvil durante un gran tiempo)	Trabajar de pie o trabajar sentado durante largas horas de la jornada laboral.	Perjudica directamente al organismo, falata de movimiento, desvalance en la parte interna del cuerpo humano.

Fuente: elaboración propia.

Nota: la presente tabla refleja cada variable dentro de los riesgos ergonómicos correspondiente al área de mantenimiento, los mismos que han sido separados por el agente generados, causa y efecto.

MECANICOS	Caida de personas al mismo nivel	Pisos irregulares, indumentaria inadecuada	Iregularidades en el piso, usar calzado deslizante.	Fracturas en el cuerpo humano, esguinzes, lesiones musculares.
	Contactos eléctricos indirectos	Cortocircuito en equipos de cocina o equipos de computación.	Tensión del cable de transmisión de energía al toma corriente en malas condiciones o por el uso de extensiones con cables pelados.	Quemaduras de primer grado en diferentes áreas del cuerpo.
	Desorden y falta de limpieza	Inexistente cronograma de fumigaciones en las áreas de mantenimiento como bodegas, cuarto de maletas, ect.	Fumigaciones esporádicas o utilización de las mismas únicamente cuando ya se cuenta con una plaga.	Área de mantemiento en mal estado, no se cuenta con un inventario actualizado de las diferentes herramientas con las que se cuenta para su uso.
	Caída de objetos por manipulación	Estantes irregulares para el peso que se necesite. Materiales ubicados de manera incorrecta de acuerdo a su categorización y distribución.	Escasa revisión del área de mantenimiento, no percatarse de las diversas modificaciones que se necesiten realizar en el área, dando prioridad a posibles riesgos. Manipular cargas consideradas excesivas de manera general.	Cortes, lesiones en las manos por manipulación. Golpes en las extremidades por caídas de carga. Fisuras en las vertebras.
	Manipulación de herramientas eléctricas y neumáticas.	Manejo de herramientas cortopunzantes, objetos desprendidos, contactos eléctricos directos e indirectos.	Caída por objetos desprendidos, cortes punzamiento por objetos o herramientas, fuentes de alimentación de energía en mal estado, cotacto eléctrico.	Quemaduras por contacto, lesiones por objetos mal ubicados, proyecciones de particulas a los ojos.

MECANICOS	Manipulación de herramientas cortantes y punzantes.	Taládro portátiles, sierra manual, navajas, etc.	No revisar el material de trabajo que voy a utilizar si se encuentra en perfectas condiciones, el mango de la herramienta a utilizar no se rompa fácilmente por la acción de golpes, utilizar gafas de seguridad al igual que guantes de protección.	Cortaduras de primer y segundo grado, contusiones por golpes, lesiones en los ojos por partículas al cortar un objeto u material.
	Superficies y materiales calientes	Hornos, estufas, conductos de gas, caldera.	Inexistente utilización de guantes de protección frente a alta temperatura, falta de revisión preventiva ante sobrecargas de energía o calor térmico.	Quemaduras que afecten a la piel, explosión en el área de trabajo, etc.
	Caidas a distinto nivel	Superficies de tránsito obstruidas con objetos, suelos mojados y o resbaladizos, uso de calzado inadecuado.	Falta de señalización de los desniveles e irregularidades en el suelo, o a su vez las zonas húmedas. Superficies de trabajo improvisadas (trabajas sobre sillas, mesas u otros objetos inestables).	lesiones leves como: rozadura, torceduras, luxaciones, esguinces, etc.
	Contacto eléctrico directo	Interruptores al descubierto, fusibles que no están protegidos	Contacto del personal de trabajo directamente con fusibles o interruptores con tensiones en el cable o en mal estado que no se encuentran cubiertos con material aislante.	Quemaduras leves en la piel directamente en las manos por manipulación.

Fuente: Elaboración propia.

Nota: la presente tabla refleja cada variable dentro de los riesgos mecánicos correspondiente al área de mantenimiento, los mismos que han sido separados por el agente generador, causa y efecto.

María de los Ángeles Pintado

Proceso de lavandería

Objetivo: contar con los procesos de servicios de lencería del lavado de prendas del huésped como del establecimiento, contando con equipos de planchado, lavado y secado en perfectas condiciones para brindar un servicio óptimo.

Tabla 37: Matriz de identificación de riesgos, proceso de lavandería

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFFECTO
QUÍMICOS	Polvo orgánico	Pesticidas, polvo, gases, humos, vapores.	No utilizar mascarillas al estar en repetitivo contacto con los diversos polvos orgánicos, inhalación de los mismos al limpiar las diferentes áreas, uso de pesticidas para limpieza y desinfección de áreas comunes	Asma laboral, enfermedad pulmonar obstructiva
	Polvo inorgánico (mineral o metálico)	Escapae de polvos de máquinas o instalaciones, acumulación de polvo en suelos o paredes.	Error o falta de funcionamiento en el purificador del aire (maquina que se utiliza para la limpieza de las habitaciones así como en áreas comunes; debido a la situación actual)	Alergias respiratorias, infección respiratoria.
	Gases de combustión	Gases de escape por temperaturas muy elevadas, transmisión de calor por equipos, materias combustibles cercanas.	Uso excesivo de secadoras de ropa, sobrecarga en el tambor de la secadora, materiales combustibles cercanos como el generador de energía. Ineficiente ventilación.	Incendio en el área de lavandería.
	Vapores orgánicos	Vapor ocasionado el uso de la plancha industrial en prendas de huéspedes, vapor generado por la utilización de secadoras de ropa	No contar con una ventilación óptima para el área.	Irritaciones para la piel, irritación, descamación, sequedad. Problemas respiratorios
	Manipulación de químicos sólidos y líquidos	Uso constante de detergentes, polvos químicos, corrosivos, para desinfección o desengranaje.	Hacer uso de un solo par de guantes para diversas actividades, inhalar polvos corrosivos por no contar con una mascarilla adecuada, al igual que gafas de protección.	Irritación en la piel, dermatitis atópica, sequedad en las manos, descamación.

Fuente: elaboración propia.

Nota: la presente tabla refleja las variables existentes dentro de los riesgos químicos correspondiente al área de lavandería, los mismos que han sido separados por el agente generador, causa y efecto.

MECANICOS	Caída de personas al mismo nivel	Superficie resbaladiza, irregular, discontinuidades tales como: baldosas sueltas, desperfectos, etc.	Dimensiones insuficientes para que el personal de el área de lavandería se desenvuelvan con soltura.	lesiones leves: torceduras, esguínces, contusiones, heridad. Lesiones graves: fracturas diversas.
	Contactos eléctricos	Contacto involuntario a través de un equipo de trabajo o herramienta conductor de electricidad.	Contacto de las conexiones de electrodomésticos como lavadoras, secadoras, planchas industriales sin saber su funcionamiento.	Quemaduras en la piel.
	Piso irregular, resbaladizo y mojado	Recipientes de ropa en pésimo estado con roturas en la superficie, salida del agua de prendas mojadas. Imperfectos en conexiones con la lavadora. Mopas en mal estado que no cumplen la función de secar o evitar humedad en el área.	Mala utilización de los materiales de trabajo hasta provocar roturas en el mismo. Falta de renovación en el material del área de lavandería. Falta de mantenimiento en la conecciones de las tuberías o goteras existentes.	Fracturas leves o graves dependiendo del impacto de la fuerza del personal.
	Desorden y falta de limpieza	Deficiente organización en la clasificación y etiquetado de los recipientes que contienen diferentes detergentes o sustancias corrosivas.	Hacer uso de un producto químico que no tenga etiquetado ni su composición sobre una sueperficie delicada o contacto directo con el producto sobre la piel.	Quemaduras por uso de productos químicos sin protección. Irritación en la piel.

MECANICOS	Caída de objetos por manipulación	Ubicación de materiales o equipos de trabajo sobre estanterías en mal estado.	Aglomeración de materiales en cierto espacio que no cuenta con bases resistentes. Mala agrupación y organización de los materiales de limpieza.	Productos químicos en contacto directo con la piel o rostro del personal de trabajo, quemaduras de alto grado, intoxicación por inhalación.
	Superficies y materiales calientes	Planchas industriales, puerta de secadora de ropa.	Sobrecalentamiento de los electrodomésticos	Quemaduras en las manos por manipulación.
	Contacto eléctrico directo	Enchufles en contacto con áreas húmedas.	No percatarse que el lugar de los enchufles se encontraba en contacto con el agua, por falta de ventilación el área de lavandería se vuelve húmeda.	Cortaduras por contacto directo con la electricidad, quemaduras.
	Caídas a distinto nivel	Butacas o sillas inestables para su uso, desequilibrio en la base.	Utilizar bancos o sillas que desestabilizan el equilibrio del personal para tomar un objeto a diferente altura.	Fracturas leves o de alto impacto dependiendo de la fuerza del cuerpo y la altura en la que se encuentre.

Fuente: elaboración propia.

Nota: la presente tabla refleja cada variable dentro de los riesgos mecánicos correspondiente al área de lavandería, los mismos que han sido separados por el agente generador, causa y efecto.

Proceso de gerencia y contabilidad

Objetivo: planificar, organizar y coordinar el funcionamiento del establecimiento juntamente con el personal del hotel para fortalecer la cadena de servicios; precautelando ineficiencias o inocuidades dentro de cada una de las áreas que forman el establecimiento de alojamiento turístico.

Tabla 38: Matriz de identificación de riesgos físicos, proceso de gerencia y contabilidad.

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO
FISICOS	Temperatura elevada	Focos de alto voltaje en un lugar pequeño	Utilización de equipos electrónicos, equipos de computación, interfase del internet, focos con alto voltaje	Dolores de cabeza, transpiración excesiva, falta de concentración.
	Iluminación excesiva	Ineficiente distribución de los focos del área de gerencia, uso diario de equipos de computación, servidor general con almacenamiento de información e internet funcionando 24 horas.	Utilizar equipos electrónicos 24 horas a la semana, servidor ubicado en un área muy pequeña.	Fátiga ocular, cansancio, estrés, dolores de cabeza.
	Ruido	Generador o servidor que recopila la información del sistema, vehiculos de transporte, por lo que el área esta ubicada sobre el lugar del parqueadero.	Vehiculos de proveedores al ingresar y salir del establecimiento, servidor en continuo funcionamiento dentro del departamento de gerencia.	Disminuye el nivel de atención, irritabilidad, cansancio.
	Vibración	Circulación de camiones, cerca del establecimiento.	La libre circulación de camiones cerca del establecimiento, tiende a tener vibraciones en las ventanas por la circualción de los mismos.	Disminuye el nivel de atención.

FISICOS	Radiaciones no ionizantes (UV, IR, Electromagnética)	Exposición solar, fotocopiadoras, calefactores, luz visibles, computadoras.	Ingreso de rayo solares al área de gerencia, estar la mayor parte del tiempo en el computador, focos, uso de equipos de oficina o computación.	Quemaduras, síndrome de irradiación
	Ventilación deficiente (fallas en la renovación del aire)	Lugar con espacio pequeño. Cuenta con solo un ventanal.	Trabajar con más de dos personas en un lugar pequeño con poca ventilación, con varios equipos de computación, además del servidor que se encuentra en el área de gerencia.	Sensación de agotamiento, peores habilidades cognitivas, reacciones alérgicas.
	Contacto eléctrico directo	Fuentes de energía como servidores de información, equipos electrónicos, equipos de computación.	Revisar los diferentes equipos cuando se da un apagón de luz, tomacorrientes con carga excesiva de energía, área con alta frecuencia de energía eléctrica.	Quemaduras leves o altas dependiendo de la sobrecarga de energía en el equipo de computación.

Fuente: elaboración propia.

Nota: la presente tabla refleja cada variable existente dentro de los riesgos físicos correspondiente al área de gerencia y contabilidad, los mismos que han sido divididos por el agente generador, causa y efecto.

María de los Ángeles Pintado

ERGONOMICOS	Manipulación manual de cargas	Distribución de archivadores o folders en estanterías. Materiales de oficina.	Sobrecarga de archivadores en las estanterías del área de gerencia.	Golpes leves en el personal de trabajo.
	Posturas forzadas, estáticas, desbalanceadas: de pie, sentada, encorvada, agachada, etc.	No cuenta con mouse ergonómico para el personal de oficina, escritorio con dimensiones incómodas para el área de trabajo, sillas que no cuentan con comodidad para el personal.	Laborar una sola jornada de trabajo en un espacio que no es ergonómico y cómodo para una persona que trabaja ocho horas seguidas.	Síndrome cervical por tensión, dolores musculares.
	Movimiento repetitivo	Tipear diariamente en un escritorio con dimensiones poco ergonómicas, utilizar el mouse diariamente.	Teclado del ordenador ubicado sobre el escritorio con mayor incomodidad para tipear, mouse no ergonómico para el personal de trabajo que pasa mas de ocho horas diarias en un escritorio.	Tendinitis en diversas articulaciones, tunel carpiano (entumecimiento y hormigueo en el área de la muñeca)
	Uso inadecuado de pantallas de visualización	Alta iluminación en las pantallas de los computadores. Distanciamiento de la pantalla del ordenador demasiado cerca.	Pasar mas de seis horas al frente de una pantalla de un ordenador.	Fatiga mental, pérdida de la visión, dolor de cabeza.

ERGONOMICOS	Manipulación manual de cargas	Distribución de archivadores o folders en estanterías. Materiales de oficina.	Sobrecarga de archivadores en las estanterías del área de gerencia.	Golpes leves en el personal de trabajo.
	Posturas forzadas, estáticas, desbalanceadas: de pie, sentada, encorvada, agachada, etc.	No cuenta con mouse ergonómico para el personal de oficina, escritorio con dimensiones incómodas para el área de trabajo, sillas que no cuentan con comodidad para el personal.	Laborar una sola jornada de trabajo en un espacio que no es ergonómico y cómodo para una persona que trabaja ocho horas seguidas.	Síndrome cervical por tensión, dolores musculares.
	Movimiento repetitivo	Tipear diariamente en un escritorio con dimensiones poco ergonómicas, utilizar el mouse diariamente.	Teclado del ordenador ubicado sobre el escritorio con mayor incomodidad para tipear, mouse no ergonómico para el personal de trabajo que pasa mas de ocho horas diarias en un escritorio.	Tendinitis en diversas articulaciones, tunel carpiano (entumecimiento y hormigueo en el área de la muñeca)
	Uso inadecuado de pantallas de visualización	Alta iluminación en las pantallas de los computadores. Distanciamiento de la pantalla del ordenador demasiado cerca.	Pasar mas de seis horas al frente de una pantalla de un ordenador.	Fátiga mental, pérdida de la visión, dolor de cabeza.

Fuente: elaboración propia.

Nota: la presente tabla refleja cada variable existente dentro de los riesgos ergonómicos correspondiente al área de gerencia y contabilidad, los mismos que han sido divididos por el agente generador, causa y efecto.

Proceso de recepción y reservas

Objetivo: Coordinar el servicio directo con el cliente, tanto en reservas, bienvenida y gestionar servicios personalizados directamente con el huésped, tomando como prioridad la satisfacción del cliente dentro de la cadena de servicios; además de brindarle la información necesaria para que su estadía sea cómoda dentro del establecimiento.

Tabla 39: Matriz de identificación de riesgos, proceso de recepción y reservas.

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFFECTO
FISICOS	Iluminación deficiente	Falta de distribución o diseño en el área, focos pequeños con poca iluminación, color de la iluminación tenue en tonos amarillos.	Uso de focos pequeños para el área de trabajo. No se cuenta con una requisición para el cambio de focos que ya no funcionan.	Falta de concentración, sobre esfuerzo de la vista, dolores de cabeza.
	Ruido	Transito de vehiculos todo el tiempo	Continua circulación de vehículos, el área de recepción se encuentra muy cerca de la puerta de ingreso	Desconcentración en la actividades, fatiga, molestia.
	Vibración	Transito de vehículos pesados, camiones.	Al circular vehículos pesados por el área de ingreso, como proveedores. Vibración en el vidrio templado (puertas del área de ingreso)	Molestias, falta de concentración.

FISICOS	Radiaciones no ionizantes (UV, IR, Electromagnética)	Radio, equipos de computación, celulares, fotocopiadoras, etc.	Trabajar ocho horas diarias a la semana, uso del ordenador a tiempo completo, uso de los equipos electrónicos con gran frecuencia.	Dolores de cabeza, fatiga, cansancio, pérdida de la visión progresiva.
	Contacto eléctrico directo	Cargadores con cables pelados, extensiones con sobrecarga de conectores (regletas)	No se cuenta con varios conectores a tierra, regleta de las extensiones sobrecarga de energía, excesivos equipos conectados a un solo tomacorriente.	Quemaduras, Cortaduras, irritación en la piel.

Fuente: elaboración propia.

Nota: la presente tabla refleja cada variable existente dentro de los riesgos físicos correspondiente al área de recepción y reservas, los mismos que han sido divididos por el agente generador, causa y efecto.

ERGONOMICOS	Manipulación manual de cargas	Traslado de materiales de oficina, u objetos (encargos para huéspedes)	No distribuir de manera correcta el peso de los objetos que estoy trasladando de un lugar a otro.	Leves caídas, mínimos golpes.
	Posturas forzadas, estáticas, desbalanceadas: de pie, sentada, encorvada, agachada, etc.	Estar la mayor parte del tiempo sentada o parada, en la misma posición durante horas por una jornada laboral completa.	Al no contar con personal de apoyo en el área de recepción, hay la dificultad que no hayan tiempos de descansos mínimos para el movimiento de las articulaciones el cuerpo.	Dolor y cansancio persistente en articulaciones durante las horas de trabajo.
	Movimiento repetitivo	Realizar actividades regulares como el uso del ordenador, teclear, uso del mouse.	Se utilizan materiales de oficina que no son de ayuda para el personal de trabajo para evitaar lesiones en las articulaciones,. Uso de ordenador con iluminación excesiva, teclado ubicado por encima del pecho del personal de trabajo, mouse del ordenador que no es inalámbrico.	Lesiones en los tendones, molestia en las articulaciones por movimientos repetitivos, tendinitis en el área de la muñeca, tunel carpiano, etc.
	Uso inadecuado de pantallas de visualización.	No contar con protectores de pantalla para el ordenador.	Uso del ordenador más de ocho horas días de trabajo, sin contar con ningun protector de pantalla.	Pérdida de la visión progresiva.

Fuente: elaboración propia.

Nota: la presente tabla refleja cada variable existente dentro de los riesgos ergonómicos correspondiente al área de recepción y reservas, los mismos que han sido divididos por el agente generador, causa y efecto.

María de los Ángeles Pintado

Proceso de ama de llaves

Objetivo: Mantener una limpieza exhaustiva de las áreas comunes, habitaciones y áreas del servicio del hotel para el continuo uso de los clientes sin causar un descuido de las áreas que integran al establecimiento.

Tabla 40: Matriz de identificación de riesgos, proceso de ama de llaves.

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFEECTO
MECANICOS	Caída de personas al mismo nivel	Reubicación de objetos dentro de las habitaciones o por limpieza de las diversas áreas comunes.	Inestabilidad en el equilibrio del cuerpo, Utilización de onjetos de ayuda tales como: bancos, sillas, escaleras, que cuenten con imperfectos y falta de estabilidad en ellos.	Lesiones leves en diversas partes del cuerpo: torceduras, rozaduras, cortes, etc.
	Contactos eléctricos indirectos	Conectar diferentes equipos de limpieza tales como: aspiradoras, abrillantadoras, que exista demasiada tensión en el cable de conducción de energía, o asu vez cables pelados. Defectos en el toma corriente al existir apagones en el establecimiento.	Al retirar extensioniones, cables de energía dentro de la habitaciones como fuera, para proceder con la limpieza. Conexiones de electrodomésticos o equipos de limpieza tales como: aspiradoras, abrillantadoras, secadoras, que cuenten con imperfectos tanto en el sistema interno del equipo como en el toma corriente.	Quemaduras leves y de alto grado, dependiendo de la acción y la cantidad energía conducica desde un cable tierra, toma corriente a un cable de conducción de energía.
	Piso irregular, resbaladizo y mojado	Existentes goteras en diversas áreas del hotel, fugas de agua en el área de lavandería, desperfectos en los inodoros o baños de las habitaciones como salida del agua.	Zapatos deslizantes, mopas en mal estado que evotan la absorcion correcta de los líquidos, no contar con una revisión del personal de mantenimiento por imperfectos en las habitaciones.	Caídas leves o golpes en el personal de trabajo, dependiendo de la fuerza y la altura.
	Caída de objetos por manipulación	Lencería de las habitaciones, materiales de oficina o comunicados para el huésped (informativos), equipos de limpieza, materiales de limpieza.	Ubicación de materiales u objetos que no vayan de acuerdo a su clasificación en las estanterías dentro de los ductos por pisos, Abastecimiento de lencería o material de trabajo como el inventario requerido. Traslado de equipos de limpieza o materiales de limpieza, Carro multiuso de limpieza que tenga exceso de carga.	Caídas de alto y leve impacto dependiendo del objeto de traslado.

Fuente: elaboración propia.

Nota: la presente tabla refleja cada variable existente dentro de los riesgos mecánicos correspondiente al área de ama de llaves, los mismos que han sido divididos por el agente generador, causa y efecto.

QUIMICOS	Polvo inorgánico (mineral o metálico)	Materiales corrosivos, productos de limpieza, detergentes, ambientales en spray.	Uso excesivo de los diferentes materiales, no usar guantes durante su aplicación en diferentes áreas.	Dolores fuertes de cabeza, agotamiento, problemas respiratorios.
	Manipulación de químicos sólidos y líquidos	Uso de productos de limpieza que tienen químicos en su contenido como peligrosos.	Usar diversos productos químicos según su contenido sin tomar en cuenta el uso de mascarilla, guantes, gafas de protección; o a su vez la mala administración del mismo o el excesivo uso.	Quemaduras en la piel manos, problemas respiratorios al inhalar.

Fuente: elaboración propia.

Nota: la presente tabla refleja cada variable existente dentro de los riesgos químicos correspondiente al área de ama de llaves, los mismos que han sido divididos por el agente generador, causa y efecto.

3.4 Elaboración de la Matriz de Riesgos

Una vez que se ha identificado los riesgos en cada uno de los procesos que conforman los macroprocesos de: Alimentos y bebidas, mantenimiento lavandería, gerencia y contabilidad, recepción y reservas y ama de llaves; se procede a calificarlos. Para ello se utiliza un modelo de matrices para la calificación de la frecuencia y del impacto, a cuatro niveles. Tomando en consideración que el Hotel Rione es un establecimiento de primera categoría dedicado a los servicios de alojamiento y alimentación durante cinco años en el mercado.

Para la cualificación de los distintos niveles de frecuencia e impacto se consideró como fundamento el criterio de cada uno de los encargados de cada departamento; ya que no existe ningún historial de riesgos que hayan afectado a la empresa.

3.4.1 Calificación y Evaluación de los riesgos identificados

Calificación de la frecuencia:

La tabla de calificación de la frecuencia se definió de acuerdo de los años de existencia del establecimiento en el mercado, y a que tan frecuentemente se han presentado incidentes que afecten el logro de los objetivos del establecimiento. Los valores de la frecuencia se incrementan de forma lineal de 1 hasta 4. Se estableció un periodo de tiempo para calificar la frecuencia de los riesgos como máximo de tres meses; debido a que no existen datos históricos que se hayan recopilado con anterioridad de casos que afecten los objetivos de los procesos.

Primer nivel. - la calificación de la frecuencia será baja si los riesgos analizados ocurren bajo circunstancias excepcionales, un caso entre dos y tres meses.

Segundo nivel. - la calificación de la frecuencia será media si los riesgos analizados ocurren entre uno y cinco casos en el mes.

Tercer nivel. - la calificación de la frecuencia será alta si los riesgos analizados ocurren entre seis y diez casos en quince días.

Cuarto nivel. - la calificación de la frecuencia será muy alta si los riesgos analizados ocurren más de diez casos en ocho días.

3.4.2 Calificación de los riesgos en cada proceso

Calificación del impacto:

La tabla de calificación del impacto se definió considerando los cuatro aspectos más importantes dentro del establecimiento que pueden ser afectados por la materialización de los riesgos en términos: económicos, humanos, operativo y la imagen. Los valores de la tabla se incrementan de forma geométrica de cinco a cuarenta, dando un valor mayor a cada nivel subsiguiente con el fin de asignar un peso más representativo a los valores del impacto.

Pérdida en términos económicos. - los valores establecidos para los distintos niveles de pérdidas se fundamentan en la manera en que podría afectar, la materialización de los riesgos a los ingresos anuales dentro del balance general anual; así como en las pérdidas diarias que pueden ser ocasionadas en los diferentes procesos que forman parte de la cadena de servicios.

Pérdidas en términos humanos. - para determinar las escalas de tiempo en la interrupción de los términos humanos; se consideran las actividades desarrolladas en el día a día del colaborador.

Pérdidas en términos operacionales. - para determinar los valores operacionales en la interrupción de las actividades laborales, se consideran la salud y trabajo del colaborador dando como resultado la ausencia operacional del personal de trabajo.

3.4.3 Tabla de la calificación de la Frecuencia

Tabla 41: Calificación de la Frecuencia

María de los Ángeles Pintado

CALIFICACION DE FRECUENCIA		
VALOR	FRECUENCIA	DESCRIPCION
1	BAJA	Un caso entre 2 y 3 meses; cuando el fallo causa un ligero inconveniente en el cliente provocado por un deterioro en el servicio sin importancia, no presenta riesgos.
2	MEDIA	Entre 1 y 5 casos en un mes; cuando el fallo causa cierto descontento en el cliente provocado por un deterioro en el servicio, suponiendo riesgos leves para el colaborador.
3	ALTA	Entre 6 y 10 casos en 15 días; cuando el fallo origina un alto grado de insatisfacción en el cliente, provocado por el incumplimiento de normas que preentan riesgos para el cliente y el colaborador.
4	MUY ALTA	Más de 10 casos en 8 días; cuando el fallo causa la pérdida total del cliente provocado por el incumplimiento de las normas que presentan riesgos para el cliente y el colaborador.

3.4.4 Tabla de la calificación del Impacto

Tabla 42: Calificación del impacto

CALIFICACIÓN DEL IMPACTO					
VALOR	IMPACTO	DESCRIPCIÓN (En términos económicos)	DESCRIPCIÓN (En términos humanos)	DESCRIPCIÓN (En términos operativos)	DESCRIPCIÓN (En términos de imagen)
5	Leve	Pérdida hasta \$100	Lesiones leves	Se interrumpe la operación menos de dos horas	Solo de conocimiento del hotel
10	Moderado	Pérdidas entre \$400	Lesiones con intervención medica	Se interrumpe la operación por 1 día	Solo de conocimiento del cliente
20	Severo	Pérdidas entre \$2800	Lesiones graves incapacidad	Se interrumpe la operación por 1 semana	De conocimiento a nivel local
40	Catastrófico	Más de \$11,491.75	Muerte	Se interrumpe la operación por 1 mes	De conocimiento a nivel nacional

Nota: En la presente tabla se puede visualizar los tipos de impacto que representan la calificación de acuerdo a los riesgos que suscitan dentro de cada actividad laboral en

los macroprocesos de la empresa. Para la elaboración de la tabla se ha utilizado el balance general actual de Rione Hotel Boutique; el mismo que se identificaron los ingresos de la empresa para poder realizar la descripción en términos económicos acorde a la descripción de los términos operativos en la ausencia del colaborador empezando con un lapso de una hora hasta la ausencia por un mes.

3.5 Evaluación de Riesgos. Matriz de la evaluación de Riesgos

Evaluación de riesgos

Para evaluar y determinar la gravedad de los riesgos al materializarse se clasifican en:

A: aceptables, B: tolerables, C: graves, D: inaceptables, tomando en consideración los valores que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 43: Matriz de evaluación de riesgos

FRECUENCIA									
4	Muy alta	20	B	40	C	80	D	160	D
3	Alta	15	B	30	C	60	C	120	D
2	Media	10	B	20	B	40	C	80	D
1	Baja	5	A	10	B	20	B	40	C
	IMPACTO	Leve		Moderado		Severo		Catastrófico	
		5		10		20		40	

3.5.1 Calificación y evaluación de los riesgos de cada actividad

Matriz de respuesta ante los riesgos

En la siguiente matriz se define las medidas de tratamiento que se pueden dar a cada uno de los riesgos de acuerdo al método Risicar.

Tabla 44: Matriz de respuesta ante los riesgos

Frecuencia	Valor				
Muy alta	4	20 Zona de Riesgo Tolerable Pv, T	40 Zona de Riesgo Grave Pv, Pt, T	80 Zona de Riesgo Inaceptable Pv, Pt, T	160 Zona de Riesgo Inaceptable E, Pv, Pt
Alta	3	15 Zona de Riesgo Tolerable Pv, R	30 Zona de Riesgo Grave Pv, Pt, T	60 Zona de Riesgos Grave Pv, rPt, T	120 Zona de Riesgo Inaceptable E, Pv, Pt
Mediana	2	10 Zona de Riesgo Tolerable Pv, R	20 Zona de Riesgo Tolerable Pv, Pt, R	40 Zona de Riesgo Grave Pv, Pt, T	80 Zona de Riesgo Inaceptable Pv, Pt, T
Baja	1	5 Zona de aceptabilidad A	10 Zona de Riesgo Tolerable Pt, R	20 Zona de Riesgo Tolerable Pt, T	40 Zona de Riesgo Grave Pt, T
	Impacto	Leve	Moderado	Severo	Catastrófico
	Valor	5	10	20	40

3.5.2 Zona de Riesgos

Tabla 45: Indicadores de la respuesta ante los riesgos

INDICADORES	
A	ACEPTAR EL RIESGO
PT	PROTEGER EN CASO DE OCURRENCIA
T	TRANSFERIR EL RIESGO
E	ELIMINAR LA ACTIVIDAD
PV	PREVENIR EL RIESGO
R	RETENER LAS PERDIDAS

Capítulo 4:
matriz de riesgos en el “HOTEL RIONE”.

Elaboración de la

4.1 Diseño de Medidas de Tratamiento

Tabla 46: Zona de riesgos proceso de alimentos y bebidas

MAPA DE RIESGOS: MACROPROCESO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS					
Riesgos	Frecuencia	Impacto	Calificación	Evaluación	Medidas de Tratamiento
FISICOS	3	20	60	Grave	Prevenir el Riesgo, Proteger el riesgo, Transferir el riesgo
MECANICOS	2	10	20	Tolerable	Prevenir el Riesgo, Retener perdidas; Proteger el riesgo
ERGONOMICOS	1	5	5	Aceptable	Aceptar el riesgo
				PONDERACIÓN	21%

Físicos. - la calificación de frecuencia es alta de entre seis y diez casos en 15 días, y su impacto es severo correspondiente a un valor de 20 entre pérdidas de \$2800; obteniendo una calificación de 60, ubicándose en una zona de riesgo grave, afectando primordialmente en términos humanos por que puede causar lesiones graves e incapacidad en el colaborador, se interrumpe las actividades laborales por una semana.

Mecánicos. - la calificación de la frecuencia es media entre uno y cinco casos en un mes, y su impacto es moderado correspondiente a un valor de 10 entre pérdidas de \$400; obteniendo una calificación de 20, ubicándose en una zona de riesgo tolerable, afectando primordialmente en términos humanos y operativos, interrumpiendo la jornada laboral correspondiente al colaborador.

Ergonómicos. - la calificación de la frecuencia es baja un caso entre dos y tres meses, y su impacto es leve correspondiente a un valor de 5 entre pérdidas de \$100; obteniendo una calificación de 5, ubicándose en una zona de riesgo aceptable que conlleva a que existen riesgos tolerables que se pueden manejar y dar solución mediante una gestión correspondiente de los mismos.

A continuación, se pudo observar un resultado del 21% de ponderación; el mismo que se obtuvo de la suma de las calificaciones de los riesgos físicos, mecánicos y

ergonómicos correspondientes al área de alimentos y bebidas; posteriormente se realizó una autosuma de los totales por macroprocesos de las áreas del establecimiento y se procede a realizar una regla de tres, para obtener el porcentaje correspondiente de ponderación.

Tabla 47: Zona de riesgos proceso de mantenimiento

MAPA DE RIESGOS: MACROPROCESO DE MANTENIMIENTO					
Riesgos	Frecuencia	Impacto	Calificación	Evaluación	Medidas de Tratamiento
ERGONOMICOS	2	10	20	Tolerable	Prevenir el Riesgo, Retener perdidas; Proteger el riesgo
MECANICOS	3	20	60	Grave	Prevenir el Riesgo, Proteger el riesgo, Transferir el riesgo
				PONDERACIÓN	20%

Ergonómicos. - la calificación de la frecuencia es media entre uno y cinco casos en un mes, y su impacto es moderado correspondiente a un valor de 10 entre pérdidas de \$400; obteniendo una calificación de 20, ubicándose en una zona de riesgo tolerable; afectando primordialmente en términos humanos y operativos; afectando directamente a la jornada laboral del colaborador.

Mecánicos. - la calificación de la frecuencia es alta entre seis y diez casos en quince días y su impacto es severo correspondiente a un valor de 20 entre pérdidas de \$2800; interrumpiendo la actividad laboral por una semana; obteniendo una calificación de 60, ubicándose en una zona de riesgo grave; tomar en cuenta que en esta zona es primordial el análisis de las medidas de tratamiento a ejecutar.

Tabla 48: Zona de riesgos proceso de lavandería

MAPA DE RIESGOS: MACROPROCESO DE LAVANDERIA					
Riesgos	Frecuencia	Impacto	Calificación	Evaluación	Medidas de Tratamiento
QUIMICOS	2	10	20	Tolerable	Prevenir el Riesgo, Retener perdidas; Proteger el riesgo
MECANICOS	2	10	20	Tolerable	Prevenir el Riesgo, Retener perdidas; Proteger el riesgo
				PONDERACIÓN	10%

Químicos. - la calificación de la frecuencia es media entre uno y cinco casos en un mes, y su impacto es moderado correspondiente a un valor de 10 entre pérdidas de \$400; obteniendo una calificación de 20, ubicándose en una zona de riesgo tolerable; afectando en términos humanos y operativos al tener actividades laborales directamente al uso y utilización de polvos químicos; afectando de igual manera a la jornada laboral del colaborador.

Mecánicos. - la calificación de la frecuencia es media entre uno y cinco casos en un mes, y su impacto es moderado correspondiente a un valor de 10 entre pérdidas de \$400; obteniendo una calificación de 20, ubicándose en una zona de riesgo tolerable; poniendo en riesgo los términos humanos y operativos además de la interrupción de la jornada laboral correspondiente al colaborador.

Tabla 49: Zona de riesgos proceso de gerencia y contabilidad

MAPA DE RIESGOS: MACROPROCESO DE GERENCIA Y CONTABILIDAD					
Riesgos	Frecuencia	Impacto	Calificación	Evaluación	Medidas de Tratamiento
FISICOS	1	5	5	Aceptable	Aceptar el riesgo
ERGONOMICOS	3	10	30	Grave	Prevenir el Riesgo, Proteger el riesgo; Transferir el riesgo
				PONDERACIÓN	9%

Físicos. - la calificación de la frecuencia es baja; un caso entre dos y tres meses y su impacto es leve correspondiente a un valor de 5 entre pérdidas de \$100; se interrumpe la operación por menos de dos horas; obteniendo una calificación de 5, ubicándose en una zona de riesgo aceptable; cuando nos encontramos con riesgos que no presentan una amenaza en el establecimiento sin que afecte directamente en el servicio al cliente, hablamos de que no se presenta un riesgo.

Ergonómicos. - la calificación de la frecuencia es alta entre seis y diez casos en quince días, y su impacto es moderado correspondiente a un valor de 10 entre pérdidas de \$400; obteniendo una calificación de 30, ubicándose en una zona de riesgo grave; poniendo en riesgo los términos humanos y operativos, de igual forma este tipo de riesgos presentan una completa insatisfacción en el cliente que repercute en la cadena de servicios.

Tabla 50: Zona de riesgos proceso de recepción y reservas

MAPA DE RIESGOS: MACROPROCESO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS					
Riesgos	Frecuencia	Impacto	Calificación	Evaluación	Medidas de Tratamiento
FISICOS	1	5	5	Aceptable	Aceptar el riesgo
ERGONOMICOS	3	20	60	Grave	Prevenir el Riesgo, Proteger el riesgo, Transferir el riesgo
				PONDERACIÓN	16%

Físicos. - la calificación de la frecuencia es baja; un caso entre dos y tres meses y su impacto es leve correspondiente a un valor de 5 entre pérdidas de \$100; se interrumpe la operación por menos de dos horas; obteniendo una calificación de 5, ubicándose en una zona de riesgo aceptable; de igual manera se concluye con que no presenta un riesgo en el área de trabajo.

Ergonómicos. - la calificación de la frecuencia es alta entre seis y diez casos en quince días, y su impacto es severo correspondiente a un valor de 20 entre pérdidas de \$2800; obteniendo una calificación de 60, ubicándose en una zona de riesgo grave; poniendo en riesgo los términos humanos y operativos que conllevan a una falta de monitoreo en

el análisis del funcionamiento de la cadena de servicios y por consecuente la insatisfacción de los clientes.

Tabla 51: Zona de riesgos proceso de ama de llaves

MAPA DE RIESGOS: MACROPROCESO DE AMA DE LLAVES					
Riesgos	Frecuencia	Impacto	Calificación	Evaluación	Medidas de Tratamiento
MECANICOS	2	20	40	Grave	Prevenir el Riesgo, Proteger el riesgo, Transferir el riesgo
QUIMICOS	3	20	60	Grave	Prevenir el Riesgo, Proteger el riesgo, Transferir el riesgo
				PONDERACIÓN	25%

Mecánicos.- la calificación de la frecuencia es media, entre uno y cinco casos en un mes; y su impacto es severo correspondiente a un valor de 20 entre pérdidas de \$2800; se interrumpe la operación por una semana; obteniendo una calificación de 40, ubicándose en una zona de riesgo grave; afectando en términos humanos y operativos, al hablar que el establecimiento cuenta con riesgos graves, se tomará en consideración el uso primordial de las medidas de tratamiento, las mismas que se indican en la tabla 45.

Químicos.- la calificación de la frecuencia es alta entre seis y diez casos en quince días, y su impacto es severo correspondiente a un valor de 20 entre pérdidas de \$2800; obteniendo una calificación de 60, ubicándose en una zona de riesgo grave; poniendo en riesgo los términos humanos y operativos; los mismos que deben ser analizados y puestos en conocimiento de todo el equipo de trabajo para el tratamiento y monitoreo de cada uno de los riesgos existentes que son una amenaza directa para los colaboradores.

4.1.1 Fijación de Medidas de Control

Una vez identificado y evaluados los riesgos se deciden las medidas que se van a aplicar. Existen seis medidas de tratamiento de los riesgos. Tres para el control y tres para su financiación, las mismas que se describen a continuación:

4.1.1.1 Evitar: Sólo se evita un riesgo cuando la actividad que lo genera se elimina. Esta medida se usa en los casos que existe una alta probabilidad de ocurrencia, a la vez que sus efectos son catastróficos para el establecimiento.

4.1.1.2 Prevenir: Cuando se habla de prevenir se piensa en anticiparse a los hechos negativos para disminuir la posibilidad de que ocurran. Normalmente este tipo de medidas es el más utilizado y a su vez el más efectivo por el momento en que actúa. Ejemplos de tales medidas son: entrenamiento del personal, pruebas de seguridad, diversificación de inversiones, segregación de funciones, medicina preventiva, etc.

4.1.1.3 Mitigar: La protección se da para disminuir o mitigar las consecuencias que pueden originar los riesgos a las empresas, en caso de su materialización. La protección debe actuar cuando las medidas de prevención no son suficientes para impedir la ocurrencia de los riesgos. Como ejemplos de estas medidas se tienen: equipos de protección personal, planes de emergencia y de contingencia, sistemas automáticos de protección, como es el caso de los detectores de humo que se accionan y contribuyen a apagar los incendios.

4.1.2 Fijación de Medidas de Financiación

4.1.2.1 Aceptar: Un riesgo se acepta por considerarse sin importancia, es decir, por no requerir la aplicación de medidas para disminuir su probabilidad de ocurrencia, la cual es baja, y considerar que sus efectos son mínimos para la compañía.

4.1.2.2 Retener: Consiste en asumir el riesgo, acompañada esta decisión de los medios para afrontar las pérdidas que acarrea. La retención se genera a través de la creación de un fondo disponible para cubrir las pérdidas, o de la inclusión de un gasto presupuestado, una provisión o la aprobación de una línea de crédito preestablecida.

4.1.2.3 Transferir: Consiste en desplazar parte o la totalidad de las pérdidas que generan los riesgos a un tercero, dependiendo del tipo de contrato establecido. Esta medida se utiliza cuando la empresa no tiene capacidad suficiente para cubrir el total de las pérdidas que generan algunos riesgos y cuando se dispone de la alternativa de transferencia en el mercado.

4.2 Monitoreo y Evaluación de los Controles

La evaluación y el monitoreo son necesarios debido a los cambios que se generan en las organizaciones y en el entorno que las afecta, pues traen consigo nuevas oportunidades, pero a la vez nuevos riesgos. Los riesgos pueden cambiar con el tiempo desaparecen algunos, otros pueden disminuir y otros pueden surgir o intensificarse, al igual que los métodos de tratamiento elegidos pueden ser útiles en el momento de su evaluación e implementación y volverse inoperantes posteriormente.

4.2.1 Efectividad de los Controles

Tabla 52: Efectividad de los controles

EFICACIA	EFFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES		
Alta	Media	Alta	Muy alta
media	Baja	Media	Alta
baja	Muy baja	Baja	Media
	Baja	Media	Alta
	EFICIENCIA		

Nota: En la presente tabla podemos visualizar la efectividad de los controles, resultando de la multiplicación de la eficiencia por la eficacia. Fuente: Rubí Quijano página 139

4.2.2 Indicadores de Frecuencia

Se define por el número de veces que sucede el riesgo en un periodo de tiempo determinado. Su registro es muy sencillo: siempre que se materializa un riesgo, se anota la fecha en la cual ocurre y se hace la sumatoria de estos eventos, para obtener el acumulado al final del periodo.

4.2.3 Indicadores de Impacto

Siempre que se materialice un riesgo se registra en el indicador la perdida ocasionada, que pueden ser en dólares si las consecuencias son monetarias, en cantidades en caso de que el impacto sea la interrupción del número de horas del servicio, en porcentajes si el efecto tiene que ver con la disminución del mercado.

4.3 Elaboración del Mapa de Riesgo

Para continuar con la elaboración del mapa de riesgos se procedió a realizar el análisis de los riesgos por cada proceso, con el objetivo de poder obtener la ponderación y calificación de los macroprocesos estableciendo un porcentaje a cada riesgo, cuya distribución equivale al 100%.

Tabla 53: Ponderación de los riesgos en los macroprocesos

PONDERACION DE RIESGOS								
MACROPROCESOS								
RIESGOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	MANTENIMIENTO	LAVANDERIA	GERENCIA Y CONTABILIDAD	RECEPCION Y RESERVAS	AMA DE LLAVES	DETALLE SUMA	PONDERACIÓN
FISICOS	60			5	5		70	17%
MECANICOS	20	60	20			40	140	35%
ERGONOMICOS	5	20		30	60		115	28%
QUIMICOS			20			60	80	20%
TOTAL	85	80	40	35	65	100	405	100%

Tabla 54: Porcentaje de ponderación de los macroprocesos

PONDERACION DE MACROPROCESOS		
	DETALLE	PONDERACIÓN
ALIMENTOS Y BEBIDAS	85	21%
MANTENIMIENTO	80	20%
LAVANDERIA	40	10%
GERENCIA Y CONTABILIDAD	35	9%
RECEPCION Y RESERVAS	65	16%
AMA DE LLAVES	100	25%
TOTAL	405	100%

Para la elaboración final del mapa de riesgos se procedió con la aplicación de la matriz de priorización de riesgos que se estableció de acuerdo al resultado obtenido; con el

objetivo de identificar el mayor riesgo existente y de igual forma el macroproceso que genera más riesgo. De acuerdo a la presente tabla se pudo determinar que el riesgo más vulnerable son los riesgos mecánicos, que se obtuvo con una calificación del 9.64, tomando como orden de prioridad número uno; mismos que ya se identificaron, calificaron, evaluaron y priorizaron los riesgos operativos, dando como resultado que los riesgos más graves son los mecánicos y ergonómicos; que serán tratados en el corto plazo, debido a que están presentes en cuatro macroprocesos; lo que significa que representa más de la mitad de los seis macroprocesos que se evaluaron.

Los dos riesgos restantes como físicos y químicos serán tratados en el mediano y largo plazo de acuerdo a la priorización de los riesgos dado que están en una zona de riesgos tolerables.

Tabla 55: Priorización de riesgos y macroprocesos

PRIORIZACION DE RIESGOS Y MACROPROCESOS																								
MACROPROCESOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS					MANTENIMIENTO				LAVANDERIA			GERENCIA Y CONTABILIDAD		RECEPCION Y RESERVAS		AMA DE LLAVES		TOTAL DE RIESGOS					
	21%					20%				10%			9%		16%		25%							
RIESGOS DE PONDERACION	F*I=C		P			F*I=C		P		F*I=C		P	F*I=C		P	F*I=C		P						
	FISICOS	17%	3	20	60	2,18							1	5	5	0,07	1	5		5	0,14			
MECANICOS	35%	2	10	20	1,45	3	20	60	4,10	2	10	20	0,68							2	20	40	3,41	9,64
ERGONOMICOS	28%	1	5	5	0,30	2	10	20	1,12					3	10	30	0,74	3	20	60	2,73			4,89
QUIMICOS	20%									2	10	20	0,39							3	20	60	2,93	3,32
TOTAL PROCESOS					3,93				5,22				1,07				0,81			2,87			6,34	20,24

Tabla 56: Orden de prioridad

ORDEN DE PRIORIDAD		
RIESGO	PRIORIDAD	MACROPROCESO
MECANICOS	1	AMA DE LLAVES
ERGONOMICOS	2	MANTENIMIENTO
QUIMICOS	3	ALIMENTOS Y BEBIDAS
FISICOS	4	RECEPECION Y RESERVAS

A continuación, se elabora la Matriz de causas y efectos para los riesgos: ergonómicos y mecánicos, para posteriormente diseñar las medidas de control de los riesgos existentes.

Tabla 57: Matriz de riesgos causa y efecto en riesgos *mecánicos*

RIESGO	MACROPROCESO	CALIFICACION DE RIESGO	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO
MECANICOS	MANTENIMIENTO	3*20	PREVENIR EL RIESGO	Cortocircuito en equipos de cocina o equipos de computación	Tensión del cable de transmisión de energía al toma corriente en malas condiciones.	Pérdida en términos humanos
			PROTEGER EL RIESGO		Uso de extensiones con cables pelados	Pérdida en términos operativos
			TRANSFERIR			
	AMA DE LLAVES	2*20	PREVENIR EL RIESGO	Uso de productos de limpieza que tienen químicos en su contenido como peligrosos	Usar diversos productos químicos según su contenido sin tomar en cuenta el uso de la mascarilla, guantes y jafas de protección.	Pérdidas en términos humanos
			PROTEGER EL RIESGO		Mala administración del stock de los productos químicos o el excesivo uso .	Pérdidas en términos operativos
			TRANSFERIR			Pérdidas en términos económicos
	ALIMENTOS Y BEBIDAS	2*10	PREVENIR EL RIESGO	Cuchillos afiladores, tijeras de cocina, etc.	Herramientas cortopunzantes afilados en exceso, tijeras con averías y/o oxidación del material del trabajo.	Pérdidas en términos humanos
			PROTEGER EL RIESGO			Pérdidas en términos operativos
			RETENER EL RIESGO			Pérdidas en términos económicos

Tabla 58: Matriz de riesgos causa y efecto en riesgos ergonómicos

RIESGO	MACROPROCESO	CALIFICACION DE RIESGO	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO
ERGONÓMICOS	RECEPCION Y RESERVAS	3*20	PREVENIR EL RIESGO	Pasar la mayor parte del tiempo en posturas forzadas, estáticas, desbalanceadas en la misma posición durante horas por una jornada laboral completa.	Falta de pausas activas para el movimientos de las articulaciones en el cuerpo.	Pérdidas en términos humanos
			PROTEGER EL RIESGO		Falta de ergonomía en el mobiliario y dimensiones para un adecuado desarrollo de la actividad laboral.	Pérdidas en términos humanos
			TRANSFERIR EL RIESGO			
	MANTENIMIENTO	2*10	PREVENIR EL RIESGO	Levantamiento manual de cargas, generación de fuerzas, alta frecuencia de movimiento.	Manipulaciones manuales de carga, duración larga de exposición en el área laboral(mayor jornada laboral).	Pérdidas en términos humanos
			RETENER PÉRDIDAS			Pérdidas en términos operativos
			PROTEGER EL RIESGO			Pérdidas en términos económicos
	GERENCIA Y CONTABILIDAD	3*10	PREVENIR EL RIESGO	Materiales y equipos de oficina que no cuentan con la ergonomía correcta para el desenvolvimiento de las actividades laborales; tal como se indica en el reglamento de seguridad y salud laboral segun el código de Trabajo.	Laborar una sola jornada de trabajo en un espacio inadecuado para el desarrollo de una jornada laboral de 8 horas inininterrumpidas.	Pérdidas en términos operativos
			PROTEGER EL RIESGO			Pérdidas en términos económicos
			TRANSFERIR EL RIESGO			Pérdidas en términos humanos

4.4 Planes de ejecución

Es importante resaltar que los planes de ejecución dan como resultado llevar a cabo dicho plan (ejecutarlo), y en otra circunstancia cuando el resultado de las matrices efectuadas indica que es beneficioso la aplicación de este.

La supervisión de la ejecución del plan debe aplicarse en función de los controles propuestos; mismos que serán revisados y monitoreados por la alta dirección y o responsable.

4.4.1 Designación de funciones

Es importante destacar que el cumplimiento de las funciones; involucra la designación de responsables, las actas de revisión por la gerencia; el cual se hace responsable del proceso de monitoreo y el proceso de administración integral de riesgos, con el fin de garantizar:

-Que los controles son eficaces y eficientes tanto en el diseño como en la operación.

-Obtener información precisa para valorar la evaluación del riesgo.

-Detectar cambios en el contexto interno y externo, incluyendo cambios en los criterios del riesgo que pueden exigir revisión de los tratamientos del riesgo y sus prioridades.

-Identificar riesgos emergentes

4.4.2 Ejecución de las actividades planes y controles

Tabla 59: Matriz de riesgos causa y efecto en riesgos mecánicos de los macroprocesos

RIESGO	MACROPROCESO	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	AGENTE GENERADOR	CONTROLES EXISTENTES	CONTROLES PROPUESTOS	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
MECANICOS	MANTENIMIENTO	PREVENIR EL RIESGO	Cortocircuito en equipos de cocina o equipos de computación	No existen medidas de control	Elaborar un plan de mantenimiento preventivo semanal correspondiente a las instalaciones electricas que cumplan con los estandares de seguridad ocupacional laboral.	Alta	Media	Alta
		PROTEGER EL RIESGO						
		TRANSFERIR						
	AMA DE LLAVES	PREVENIR EL RIESGO	Uso de productos de limpieza que tienen químicos en su contenido como peligrosos	No existen medidas de control	Monitorear el uso adecuado de los equipos de protección del personal así como los equipos de seguridad instalados en el establecimiento; bajo el registro de firmas de la persona encargada de proveer la indumentaria necesaria para el uso de productos químicos.	Alta	Media	Alta
		PROTEGER EL RIESGO						
		TRANSFERIR						
	ALIMENTOS Y BEBIDAS	PREVENIR EL RIESGO	Cuchillos afiladores, tijeras de cocina, etc.	No existen medidas de control	Evaluar el área de alimentos y bebidas mediante una ficha técnica que describa el adecuado uso y almacenamiento de las herramientas de cocina.	Media	Alta	Alta
		PROTEGER EL RIESGO						
		RETENER EL RIESGO						

Tabla 60: Matriz de riesgos causa y efecto en riesgos ergonómicos de los macroprocesos

RIESGO	MACROPROCESO	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	AGENTE GENERADOR	CONTROLES EXISTENTES	CONTROLES PROPUESTOS	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
ERGONOMICOS	RECEPCION Y RESERVAS	PREVENIR EL RIESGO	Pasar la mayor parte del tiempo en posturas forzadas, estáticas, desbalanceadas en la misma posición durante horas por una jornada laboral completa.	No existen medidas de control	Capacitar al personal de la importancia de generar pausas activas durante su jornada de trabajo; con el objetivo de aminorar riesgos ocasionales en el colaborador; evitando de esta manera ausencia laboral.	Media	Alta	Alta
		PROTEGER EL RIESGO						
		TRANSFERIR EL RIESGO						
	MANTENIMIENTO	PREVENIR EL RIESGO	Levantamiento manual de cargas, generación de fuerzas, alta frecuencia de movimiento.	No existen medidas de control	Llevar un control interno de los equipos y/o herramientas que faciliten las actividades laborales; sin que estas afecten su estado de salud.	Media	Media	Media
		RETENER PÉRDIDAS						
		PROTEGER EL RIESGO						
	GERENCIA Y CONTABILIDAD	PREVENIR EL RIESGO	Materiales y equipos de oficina que no cuentan con la ergonomía correcta para el desenvolvimiento de las actividades laborales; tal como se indica en el reglamento de seguridad y salud laboral segun el código de Trabajo.	No existen medidas de control	Llevar un registro del inventario existente; para priorizar la compra de materiales y equipos de oficina que sean aptos para el funcionamiento de las actividades laborales dentro del área de gerencia y contabilidad; para contar con un equilibrio ergonómico y operativo para el colaborador.	Alta	Baja	Media
		PROTEGER EL RIESGO						
		TRANSFERIR EL RIESGO						

Conclusiones

Entre las principales conclusiones encontradas durante el presente trabajo de titulación se establecen las siguientes:

- En la evaluación del establecimiento de alojamiento turístico Rione Hotel Boutique, con la técnica de la observación directa; y la realización de una auditoría interna, se determinó la situación actual de la empresa, que fueron las primeras directrices para la elaboración del manual de prevención de riesgos laborales.
- Mediante la aplicación del método Risicar a través de sus etapas, el mismo que nos permite la identificación de los riesgos que pueden ocurrir dentro de la empresa y que afecten a las actividades normales de esta; estos riesgos deben ser calificados, evaluados para establecer el grado de peligro que representan, de acuerdo a las tablas de impacto y frecuencia previamente establecidas; estas tablas deben estar basadas en la realidad de la empresa y de esta manera determinar cuáles son los riesgos más perjudiciales, los mismos que se pueden observar en la tabla de matriz de riesgos de causa y efectos.
- La elaboración de la tabla de identificación de macroprocesos por área dentro del establecimiento cumplió un rol muy importante para la sistematización de las actividades desarrolladas tanto en su descripción, agente generador, causa y efecto.
- El uso de entrevistas para el monitoreo mediante la observación directa sirve para evaluar y calificar el cumplimiento de requisitos organizativos y funcionales, para determinar los riesgos laborales por área de la empresa.
- La aplicación de lista de chequeos sirve de ayuda para la comprobación de normas y procedimientos relacionados a la gestión de riesgos mediante una calificación y valor en las condiciones a evaluar, que se relaciona con el checklist para el análisis de riesgos; es importante mencionar que mediante el código de trabajo, código de seguridad y salud ocupacional o mediante las normas ISO; es de suma importancia guiarse por la normativa vigente que los

establecimientos deben cumplir para llevar a cabo una responsabilidad laboral tanto como para sus clientes internos como externos.

- Un aporte relevante a esta investigación es la necesidad de que la empresa elabore manuales de procedimientos para todos sus macroprocesos en las áreas que lo integran; con el fin de establecer el desarrollo de los procesos y las actividades que sirvan de guía y consulta para el personal; con el fin de disminuir el impacto por riesgos existentes y sobre todo accidentes que puedan afectar en términos humanos, operativos y económicos.
- Finalmente, el objetivo es aprender a tratar los riesgos e incentivar a los establecimientos de alojamiento turístico que forman parte del sector hotelero en la ciudad de Cuenca- Ecuador, a implementar manuales, políticas y procedimientos enfocados a un compromiso de la Presidencia y Gerencia General para crear una cultura de administración de riesgos laborales.

Recomendaciones

Las recomendaciones que presentamos a continuación facilitaran el proceso de implementación de la administración de los riesgos laborales en los procesos evaluados y son las siguientes:

- Realizar auditorías internas con los colaboradores de la empresa para que conozcan directamente la situación actual del establecimiento; además que permite la retroalimentación sobre la sistematización de los macroprocesos por área que lo integran.
- Realizar un detalle de las evaluaciones por macroprocesos tanto de los agentes generadores como causa y efecto, estas tablas de identificación de riesgos laborales debe mantenerse actualizada cada cierto tiempo, dependiendo del riesgo que pueda presentarse en cada una de ellas.
- Contar con un manual de procesos por área de la empresa para evitar la saturación de actividades laborales o evitar los diversos riesgos que se puedan presentar ante una mala ejecución de una actividad laboral sobre el desconocimiento de este.
- Capacitaciones al personal que trabaja en cada una de las áreas que integra la empresa, para minimizar el riesgo de accidentes y para resguardar la seguridad, puesto que el recurso humano es el factor más importante para el desarrollo completo de la actividad.
- Se deben comunicar las políticas particulares y los controles propuestos en este trabajo a todos los colaboradores de la empresa para que puedan asumir responsabilidades y decisiones acordes a la función de cada actividad a desarrollarse.

- Designar a un responsable para la implementación de los controles propuestos hasta su aplicación; para lo que se recomienda crear un Comité de prevención de riesgos que se encargue de dirigir, apoyar y monitorear las políticas generales del manual de prevención de riesgos laborales.
- Contar con un compromiso de la Presidencia y Gerencia General para crear una cultura de administración de riesgos en todas las instancias de la empresa, para que esto sea un proyecto aplicable y perdure en la empresa.

Bibliografía

Aguilar, I. (11 de octubre del 2018). Suben los accidentes laborales en Azuay en el 2018. *EL TIEMPO*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/accidentes-laborales-azuay-2018>

American Psychological Association (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6 ed.). México, D. F.: Editorial El Manual Moderno.

Blanco, J. (2006). *Riesgos de trabajo en hoteles cinco estrellas* [versión PDF]. Universidad nacional del mar de plata, Argentina. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1147/1/blanco_jr.pdf

Cruceira, J. (2012). *La gestión administrativa para el mejoramiento de los procesos en las empresas de servicios hoteleros*, 42, 6-8. Recuperado de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/116/2/042%20ART%C3%8DCULO%20CIENT%20CIENT%8DFICO.pdf>

Días, F., y Rentería, E. (2017). *De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional*. *Estudios Socio- Jurídicos*, 19(2), 12-155. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v19n2/0124-0579-esju-19-02-00129.pdf>

EL COMERCIO (2020). *630 hoteles del Ecuador permanecen cerrados; algunos administradores analizan la suspensión definitiva*, párr. (16). Recuperado de <https://www.elcomercio.com/actualidad/hoteles-ecuador-cerrados-pandemia-coronavirus.html>

ENEMDU, I. (2018). *Encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo*. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2018/Junio-2018/062018_Mercado%20Laboral.pdf

Fernández, A. R. (2006). *Gestión y prevención de riesgos laborales en hoteles. La gestión de riesgos como instrumento preventivo*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-y-prevencion-de-riesgos-laborales-en-hoteles/>

Gómez, E. y Mosquera, J. (2011). La gestión del riesgo, de la incertidumbre a la adaptabilidad. *Revista de la Facultad de Ciencias Básicas, Universidad de Pamplona, Colombia*, 9(1), 55-62.

Gonzales, Y. (2007). *Propuesta de un procedimiento metodológico para la administración de los riesgos empresariales. Caso del Taller Motor-Centro de Villa Clara* [versión PDF]. Universidad central “Marta Abreu” de las villas, Cuba. Recuperado de <http://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/3678/CE07072.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guevara, M. (2015). *La importancia de prevenir los riesgos laborales en una organización* [versión PDF]. Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Estudios a Distancia Administración de Empresas Santafé de Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6499/ENSAYO%20DE%20GRADO.pdf;jsessionid=9184C2A713C12C417544F24DA2BC82E3?sequence=1>

ISO 45001. (2018). *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>

Idrovo, M. y Ruilova, A. (2009). *Administración de riesgos empresariales basados en el método RISICAR aplicado al proceso de compras de la empresa “PAC ELECTRONICA”* [versión PDF]. Universidad del Azuay, Cuenca.

Jaramillo, J. (octubre de 2014). *PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE ECONOMÍA*. Recuperado de: <file:///TESIS%20METODO%20RISICAR%20JONATHAN%20JARAMILLO.pdf>

JMM. (enero, 2020). Azuay registra 859 accidentes laborales al año. *El Mercurio*, diario independiente del austro. Recuperado de <https://ww2.elmercurio.com.ec/2020/01/16/azuay-registra-859-accidentes-laborales-al-ano/>

Ministerio de Turismo. (2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico. Acuerdo Ministerial 24, (Registro Oficial Suplemento 465)*. Recuperado del sitio Ministerio de Turismo

<https://siete.turismo.gob.ec/reglamento/REGLAMENTO%20DE%20ALOJAMIENTO%20TURISTICO.pdf>

Moreno, M. J. (2000). *Modelo de un plan de formación para la prevención de riesgos laborales*. Universidad de Huelva. Recuperado de <file:///C:/Users/Angeles/Downloads/b13770184.pdf>

Morón, A. J., Reyes, M. M., y Urbina, A. A. (diciembre-octubre, 2015). Gestión de riesgos en la empresa R.C. Agelvis, C.A. *Redalyc.org*, 15(4). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90448465008.pdf>

Ordoñez, J. (2016). Evaluación del Método Risicar: Caso servicios bancarios. *Killkana Sociales*, 1(2), pp. 19-26. Recuperado de https://killkana.ucacue.edu.ec/index.php/killkana_social/issue/download/6/Pdf

Organización Internacional de Normalización. (2008). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo ISO 45001. *Online Browsing Platform (OBP)*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>

Palacios, C. E. I. (2020). Protocolo de bioseguridad Rione Hotel Boutique. [Versión PDF].

Quijano, R. C. (2011). *Administración de riesgos Un Enfoque Empresarial* [versión PDF]. En Fondo Editorial Universidad EAFIT (ed.), Medellín. Recuperado de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/1468/AcostaCruz_ChristianAdolfo_2013.pdf?sequence=1

Rentería, E. y Díaz, F. (2017). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *Scielo*, pp. 147. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v19n2/0124-0579-esju-19-02-00129.pdf>

Rione Hotel Boutique (2016). *Mapa y descripción de los procesos* [Versión PDF].

Rodríguez Díaz de Villegas, J. (2007). *Riesgos de control interno y su aplicabilidad en hotelería*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/riesgos-de-control-interno-y-su-aplicabilidad-en-hoteleria/>

Romero Fernández Ariel. (2012). *Gestión y prevención de riesgos laborales en hoteles*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-y-prevencion-de-riesgos-laborales-en-hoteles/>

Roso, S. T. (2017). *Prevención de riesgos laborales en restaurantes y establecimientos hoteleros*. Recuperado de: <http://www.revistahosteleria.com/es/notices/2017/09/-prevencion-de-riesgos-laborales-en-restaurantes-y-establecimientos-hoteleros-65898.php#.XCoz1FxKjIU>

Sandino, M. J., y Ocoro, C. V. (2016). *Caracterización de la calidad de vida laboral desde la seguridad y salud en el trabajo en empresas de familia del sector hotelero de buenaventura*. Universidad de Manizales. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2717/CALIDAD%20DE%20VIDA%20LABORAL%20DESDE%20SALUD%20Y%20SEGURIDAD%20EN%20EL%20TRABAJO%20EN%20EMPRESAS%20DE%20FAMILIA%20DEL%20SECTOR%20HOTELERO%20BUENAVENTURA.pdf?sequence=2>

Santos, I. (2009). Administración de los riesgos de control interno: principales funciones y técnicas. *Monografías.com*, 1-2. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos75/administracion-riesgos-control-interno/administracion-riesgos-control-interno2.shtml>

Tárraga, J. C. (2014). Los nuevos riesgos a los que se enfrentan los hoteleros. *Nuevas soluciones para asumir riesgos reputacionales, cibernéticos y medioambientales*, 61, párr. 4. Recuperado de https://www.hosteltur.com/135090_nuevos-riesgos-se-enfrentan-hoteleros.html

Tatiana, P. (2018). *Reglamento Interno de Seguridad y Salud*. [Versión PDF].

Torres León, L., Jaramillo Granda, M., Barzallo Neira, C., Armijos, D., y Pesantez Loyola, S. (2016). *Manual de trabajos de titulación. Facultad de Ciencias de la Hospitalidad. Unidad de titulación*. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25538/1/Manual%20Trabajos%20Titulación%2C%20200916%2007%2012.pdf>

Torres Rusindo, M. L. (2015). *Gestión de los riesgos en el proceso de recepción del hotel “Brisas Trinidad del Mar”*. Recuperado de

<http://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/6268/Martha%20Laura%20Torres%20Rusindo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vasquez, L. (2010). *Gestión Integral e Integrada de Seguridad y Salud, Modelo Ecuador II*. Recuperado del sitio de internet Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social https://sart.iess.gob.ec/autoauditoria_v2/tutoriales/modelo_ecuador1.pdf

Wyndham, K. (2013). *Análisis de vulnerabilidad y riesgo del sector turístico y la población flotante en la comuna de la serena frente a la ocurrencia de una amenaza de origen natural*. Universidad de Chile, Chile. Recuperado de [file:///C:/Users/Angeles/Downloads/wyndham_k%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Angeles/Downloads/wyndham_k%20(1).pdf)

Tremps, S. (septiembre, 2017). Prevención de riesgos laborales en restaurantes y establecimientos hoteleros. *Hostelería*. Recuperado de <http://www.revistahosteleria.com/es/notices/2017/09/-prevencion-de-riesgos-laborales-en-restaurante-s-y-establecimientos-hoteleros-65898.php#.XCoz1FxKjIU>

Zorrilla, J.P. (2006) la administración de riesgos financieros en las Pymes de exportación. *Monografías.com*, 1-2. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos14/riesgos-pymes/riesgos-pymes2.shtml>

Anexos

Anexos 1.

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 18 de junio de 2020

Magister
Lourdes Sánchez
Directora de la Carrera de Hotelería
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
HOSPITALIDAD

De nuestras consideraciones:

Mediante el presente documento ponemos en su conocimiento que el tribunal designado para la revisión del diseño del trabajo de titulación intitulado: "**DISEÑO DE UN SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN HOTELES DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE CUENCA, BASADO EN EL MÉTODO RISICAR. CASO: "RIONE HOTEL BOUTIQUE" AÑO 2020**" de la estudiante María de los Ángeles Pintado Mora, resuelve APROBAR el mismo, con la siguiente inclusión del año en el título: "**Diseño de un sistema de prevención de riesgos laborales en hoteles de primera categoría de la ciudad de Cuenca, basado en el Método Risicar. Caso: "RIONE HOTEL BOUTIQUE, Año 2020-2021"**"

Para lo cual se han considerado los siguientes aspectos:

1. **Pertinencia del título:** Es pertinente
2. **Presentación, redacción, ortografía, ordenamiento del trabajo:** Es pertinente
3. **Investigación bibliográfica y desarrollo del marco teórico:** Es pertinente
4. **Correlación del marco teórico y el trabajo práctico:** Es pertinente
5. **Relación del tema con los objetivos y la metodología:** Es pertinente
6. **Cronograma y presupuesto:** Es pertinente

Atentamente,



Mg. Ma. Augusta Molina D.
DIRECTOR



Mg. Santiago Carpio
TRIBUNAL



Mg. Augusto Tosi
TRIBUNAL

Aprobado 01 de julio de 2020

LOURDES KARINA FARFAN PACHECO
Firmado digitalmente por LOURDES KARINA FARFAN PACHECO
Fecha: 2020.12.07 20:08:32 -05'00'



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERÍA

TEMA:

“Diseño de un sistema de prevención de riesgos laborales en hoteles de primera categoría de la ciudad de Cuenca, basado en el Método Risicar.

Caso: “RIONE HOTEL BOUTIQUE” Año 2020-2021”

Proyecto de intervención previo a la obtención del título de: Licenciado en Hotelería.

Línea de investigación:

Línea 6. Investigación y desarrollo.

Directora:

Ms. María Augusta Molina

Autor:

María de los Ángeles Pintado Mora

C.I: 0105245427

CUENCA JUNIO DE 2020



PROYECTO DE INTERVENCIÓN

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

“Diseño de un sistema de prevención de riesgos laborales en hoteles de primera categoría, en la ciudad de Cuenca, basado en el Método Risicar.

Caso: “RIONE HOTEL BOUTIQUE” Año 2020-2021”

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE/ CORREO ELECTRÓNICO

María de los Ángeles Pintado

Correo: maria.pintadom@ucuenca.edu.ec

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

La finalidad de este proyecto de intervención es generar un sistema de prevención de riesgos laborales en el HOTEL RIONE aplicando el Método Risicar en la ciudad de Cuenca. Esto se lo realizará mediante la elaboración de la matriz de riesgos laborales; que permitirán obtener información acerca de los riesgos existentes y no controlados en el Hotel.

El método utilizado de este trabajo consistirá en recolección de datos cualitativos, cuantitativos, observación directa, entrevistas; las cuales contribuirán para el desarrollo y análisis de este proyecto de titulación.

Una vez culminada la investigación se espera tener identificadas las medidas de control para la prevención de riesgos laborales en el hotel antes mencionado; los mismos que se pondrán a disposición del gerente general el informe final; el mismo que se espera ser aplicado; promoviendo una mejora continua en la gestión de riesgos laborales aplicando el método Risicar.

María de los Ángeles Pintado

2



4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

En la actualidad las personas se encuentran sometidas a diversos riesgos ya sean en su lugar de trabajo, o en su propio hogar debido a diversas actividades que realizan diariamente. La ciudad de Cuenca registra datos estadísticos con un nivel alto en riesgos laborales..."Es importante que el empleado sepa los riesgos a los que se enfrenta en su trabajo para que pueda prevenirlos, está en juego su salud y su vida" (JMM, 2020, párr. 11). En el último año, se ha incrementado las cifras según los datos proporcionados por el INEC, a lo que refiere que cuenta con una tasa del 66,5% son personas que cuentan con un empleo adecuado/pleno, es decir que 215.902 personas se encuentran laborando actualmente. (ENEMDU, 2018, p. 9).

La meta principal del proyecto es controlar y reducir los riesgos que existen en el HOTEL RIONE; logrando aminorar las variables relevantes; a través de la implementación de la matriz de riesgos el cual permitirá obtener la ponderación de los mismos; con el fin de contribuir a la mejora. De esta manera los establecimientos de alojamiento de primera categoría, estarán salvaguardados previniendo así, diversos daños que se pueda ocasionar en el personal de acuerdo a riesgos tanto internos como externos que existan en los hoteles de la ciudad de Cuenca.

El personal de trabajo dentro de los establecimientos de alojamiento turístico conocido mejor como cliente interno, es aquel eslabón o parte central de la empresa de alojamiento de primera categoría, de tal manera que el empleador o patrono debe contar con la absoluta seguridad de mantener un lugar idóneo de trabajo seguro para poder desempeñar de manera estable aquellas funciones o actividades laborales de acuerdo a cada área interna del hotel, es por ello que mediante la creación de la matriz de riesgos laborales en hoteles de primera categoría, servirá como una herramienta óptima para el uso y aplicación de los establecimientos de alojamiento turístico; dando como resultado la seguridad plena del personal de trabajo, además de mitigar, prevenir y aminorar posibles riesgos laborales.



Según Grau y Moreno (2000) Cuando se hace referencia a la seguridad se hace referencia a estar libre y exento de peligro; "al contextualizar la seguridad en el mundo del trabajo encontramos nociones como la seguridad laboral" (Días y Rentería, 2017, p.142). Por ende identificar los riesgos laborales es una parte primordial dentro de los hoteles de primera categoría; permitiendo implementar la matriz de riesgos en base al método Risicar, que consistirá en la aplicación de las cinco etapas del sistema de la administración de riesgos.

Según los parámetros contenidos en el Estándar ISO 31000 define que como primera etapa se establece el contexto, segunda etapa, identificamos los riesgos, tercera etapa, analizamos los riesgos, cuarta etapa, valorar los riesgos, y quinta etapa tratamos los riesgos. Además se debe tomar en cuenta que mediante el estudio de cada una de las etapas en forma descendente se aplica la comunicación y consulta, mientras que, de forma ascendente se da el monitoreo y revisión. (Jaramillo, 2014).

De acuerdo a la aplicación de las cinco etapas a lo que sustenta la ISO 31000, en cada una de ellas se realizará un estudio de todas las áreas del hotel de forma indagatoria y de análisis, recopilando información que se pueda sustentar, corroborar con datos e información de las diferentes medidas de prevención de riesgos que puedan suscitar en cada área del hotel, de esta forma logramos contar con una investigación real y completa, para poder empezar a crear la matriz de riesgos laborales.

En la misma contará con la especificación de cada una de las áreas, las actividades, el peligro que resulte en cada una de ellas, el riesgo al estar en contacto con diferentes elementos de trabajo por área, la consecuencia de las mismas; evaluando de esta manera los riesgos en una escala de bajo, medio y alto aplicando el uso del método cualitativo, mediante la recopilación de información que se obtenga del hotel; finalmente crear o aplicar las medidas de control con la aplicación de las etapas del método Risicar.



Considerando lo que establece la ISO 45001; "Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo" El objetivo y los resultados previstos del sistema de gestión de la SST son evitar lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables.

En consecuencia, es de importancia crítica para la organización eliminar los peligros y minimizar los riesgos para la SST tomando medidas de prevención y protección eficaces. (ISO 45001, 2018)

Es así que mediante la aplicación de la ISO 45001, contribuirá de manera óptima a la organización para la aplicación de las presentes medidas que la establecen para el diseño de un sistema de gestión de riesgos, mejorando así su desempeño, eficacia y eficiencia. Implementar un sistema de gestión de riesgos permite a la organización ayudar a cumplir con los requerimientos y normas legales u otros requisitos que establece la ley, siendo así de gran importancia para el uso y la aplicación de esta.

De acuerdo a lo que establece Mejía, mediante el cual "Toda empresa se enfrenta a constantes cambios, que así como pueden representar grandes oportunidades, también pueden convertirse en riesgos que la empresa debe saber manejar para evitar que afecten el cumplimiento de sus objetivos" (Rubí, 2011, p.17).

Puesto que la empresa RIONE HOTEL BOUTIQUE en cumplimiento de sus objetivos; la seguridad de su personal de trabajo (cliente interno), es de principal importancia para el manejo adecuado de sus actividades laborales diarias, salvaguardando así el bienestar y cuidado de los mismos.

Mejía establece que el Método Risicar proviene de los orígenes de la palabra riesgo en italiano. Suge como estudio de la profesora Mejía el tema de administración de riesgos, que cobró forma en el proyecto de Diseño del modelo de control interno para entidades del Estado.



Auspiciado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (Usaid), operado por la firma asesora internacional Casals y Associates Inc. Y desarrollada académicamente por la Universidad (Quijano, 2011, p. 69).

El Método Risicar nos ayudará a la identificación de riesgos y análisis de evaluación y monitoreo de los riesgos, con el fin de establecer las circunstancias y condiciones en las que se encuentra la organización para determinar con mayor exactitud qué factores tanto internos como externos pueden influir o perjudicar en la ocurrencia de los mismos.

Cuando hablamos de riesgos laborales; es imprescindible tomar en cuenta lo que establece Vasquez "las empresas líderes han realizado una gestión técnica de sus riesgos mediante la; identificación, medición, evaluación, control y vigilancia, obteniendo la disminución de sus índices de frecuencia, gravedad de los accidentes y enfermedades ocupacionales y la disminución del absentismo laboral" (Vasquez, 2010, p. 11).

Al momento de prevenir y controlar los riesgos del establecimiento, debemos tomar en cuenta que la organización debe estar comprometida con la participación y liderazgo real en la seguridad y salud laboral; como toda la gestión de riesgos en su planificación, análisis y control. Recopilando información necesaria para el diseño de prevención de riesgos en el establecimiento de alojamiento turístico RIONE HOTEL BOUTIQUE.

Mediante la realización del diseño de prevención de riesgos laborales; cabe mencionar que en este presente trabajo de titulación, se hará uso indispensable de la Organización Internacional de Normalización; aplicando la ISO 31000 Y 45001; las mismas que ayudarán a corroborar y sustentar información óptima y necesaria para la gestión de riesgos laborales. Además del uso de la legislación nacional referente a la normativa de Gestión Integral e Integrada de Seguridad y Salud, Modelo Ecuador II por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a cargo del Dr. Vasquez anteriormente mencionada.



Concluyendo de esta manera con los reglamentos correspondiente del Ministerio de Turismo como organismo rector de la actividad turística ecuatoriana; entidad pública a cargo de la regulación de los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional.

5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Según Villarreal (2018), técnica de la coordinación de Riesgos de Trabajo del IESS en la Ciudad de Cuenca-Ecuador. "Detalla que de enero a octubre de este año se presentaron 900 casos que fueron catalogados como accidentes laborales, mientras que en el 2017 se contabilizaron 800 accidentes durante todo el año" (Aguilar, 2018, párr. 2).

El autor Juan Carlos Tárraga en su reportaje Los hoteleros afrontan los nuevos riesgos provocados por la evolución del consumidor, hace referencia que los beneficios que las empresas hoteleras otorgan a sus trabajadores están tomando una mayor relevancia las soluciones aseguradoras que las permiten una mayor protección a su personal de trabajo.

María Gabriela Terreros y Carlos Tintín en su tesina, Aplicación del Método RISICAR, al departamento de indemnizaciones de Seguros Horizontes S.A, establecen que el objetivo principal es brindar a la administración de la empresa las armas necesarias mediante la prevención de los riesgos o controles para evitar la frecuencia de ocurrencia de los mismos.

Paúl Andrés Tola en su monografía, tiene como objetivo proporcionar una guía técnica en el ámbito de la seguridad y salud laboral, desarrollando procedimientos para reducir al máximo los riesgos laborales a los que está expuesto el personal de la empresa.

Tal como expresan Morón, Reyes y Urbina en su artículo científico, Gestión de riesgos en la empresa R.C. Agelvis, C.A en el 2015, establecen que con el transcurrir del tiempo las organizaciones se desarrollan y adaptan a los constantes cambios del entorno, por lo tanto sus operaciones cada día se toman más complejas, lo que demanda adecuaciones en nuevas formas de



desarrollar las actividades laborales, para llegar a ser competitivas y permanecer en el mercado. Por lo que se debe tomar en cuenta que estos cambios pueden conformar el origen de incertidumbres y riesgos tanto en clientes internos como externos, los mismos que deben ser afrontados por los responsables de la administración. Esto ocasiona en la actualidad, una preocupación constante de la alta gerencia de las empresas por gestionar los riesgos de manera eficiente.

Según Gómez y Mosquera en su artículo científico, La gestión del riesgo, de la incertidumbre a la adaptabilidad 2011, sustentan que la evaluación del riesgo contempla la posibilidad de reducirlo y mitigarlo a partir de la utilización de hechos establecidos científicamente en la definición de los efectos de la exposición ante amenazas. Por su lado, la gestión del riesgo se asume como un proceso de apreciación de las diferentes acciones de prevención, atención y mitigación, de utilización efectiva de procedimientos y técnicas más seguras para reducirlos al máximo.

De acuerdo a Guevara en su tesina, La importancia de prevenir los riesgos laborales en una organización 2015, establece que para gestionar y estudiar los riesgos laborales se deben identificar cada una de las áreas de la empresa, esta información ayudará a determinar en donde están concentrados los riesgos ocupacionales de la empresa. A través de la visita y observación detallada, se debe identificar cada uno de los factores de riesgo presentes en cada área de trabajo. Es necesario entrevistar a los trabajadores, puesto que aportarán información valiosa sobre los agentes a los cuales están expuestos. Una vez recolectada la información se debe valorar y priorizar cuáles son los factores de riesgo laborales a prevenir.

En el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association Tercera edición traducida de la sexta en inglés, ayuda a la correcta redacción y a la distinción de las diferentes citas y fuentes bibliográficas para evitar de esta manera el plagio.



6. OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar un sistema de prevención de riesgos laborales en hoteles de primera categoría de la ciudad de Cuenca, basado en el Método Risicar. Caso: "RIONE HOTEL BOUTIQUE"

Objetivos Específicos

1. Recopilar la información necesaria del RIONE HOTEL BOUTIQUE para la matriz de riesgos laborales en base al método Risicar.
2. Determinar las áreas del RIONE HOTEL BOUTIQUE para reducir y controlar los riesgos existentes.
3. Aplicar el método Risicar para la gestión de Riesgos año 2020-2021 en RIONE HOTEL BOUTIQUE.

Metas

Elaborar un sistema de prevención de riesgos laborales en "HOTEL RIONE" de primera categoría aplicando el Método Risicar en Cuenca-Ecuador, año 2020-2021.

Transferencia de Resultados

El contenido de la Propuesta de prevención de riesgos laborales en el HOTEL RIONE aplicando el Método Risicar en la ciudad de Cuenca, será presentado en la Universidad de Cuenca y al gerente general del hotel antes mencionado, el mismo que contará con la recopilación de información sobre los riesgos existentes y no controlados del mismo, además de la elaboración de la matriz



de riesgos de acuerdo a su respectivo análisis de cada una de las áreas departamentales que integra el hotel para su beneficio, consecuentemente de la elaboración final del mapa de riesgos. Esta investigación estará disponible en el repositorio digital de la Universidad de Cuenca para el desarrollo o actualizaciones de futuras investigaciones de este camino.

Impactos

El diseño de prevención de riesgos laborales en el HOTEL RIONE de la ciudad de Cuenca, tiene un impacto social y económico, debido a la mejora de las áreas departamentales del Hotel con el idóneo análisis y la correcta investigación de los riesgos laborales que presenta cada una de ellas, contribuyendo a la mitigación de riesgos existentes con la creación de la matriz tanto para factores internos como externos, también se brindará un aporte al conocimiento de los riesgos laborales, como evitarlos, controlarlos o mitigarlos.

7. TÉCNICAS DE TRABAJO

Para el desarrollo de este trabajo se utilizará la metodología cuantitativa y cualitativa a través de la técnica de análisis de documentación bibliográfica. Las técnicas a utilizarse serán: análisis de documentos existentes sobre el manejo de los riesgos que presente el hotel, análisis de tesis, monografías o revistas científicas que aportaran conocimientos y juicios de valor al presente trabajo de titulación.

Además se utilizará la técnica de observación directa debido a las repetidas visitas al establecimiento para recopilar información, entrevistas con el personal de trabajo, diálogo con los jefes departamentales del hotel; las cuales contribuirán para el desarrollo y análisis de este proyecto de titulación.



8. BIBLIOGRAFÍA

En el desarrollo del presente trabajo se utilizara el estilo del American Psychological Association, APA, para citar las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del mismo.

Aguilar, I. (11 de octubre del 2018). Suben los accidentes laborales en Azuay en el 2018. *EL TIEMPO*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/accidentes-laborales-azuay-2018>

American Psychological Association (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6 ed.). México, D. F.: Editorial El Manual Moderno.

Blanco, J. (2006). *Riesgos de trabajo en hoteles cinco estrellas* [versión PDF]. Universidad nacional del mar de plata, Argentina. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1147/1/blanco_jr.pdf

Cruceira, J. (2012). *La gestión administrativa para el mejoramiento de los procesos en las empresas de servicios hoteleros*, 42, 6-8. Recuperado de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/116/2/042%20ART%C3%8DCULO%20CIENT%C3%8DFICO.pdf>

Días, F., y Rentería, E. (2017). *De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional*. *Estudios Socio-Jurídicos*, 19(2), 12-155. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v19n2/0124-0579-esju-19-02-00129.pdf>



ENEMDU, I. (2018). *Encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo*. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2018/Junio-2018/062018_Mercado%20Laboral.pdf

Fernández, A. R. (2006). *Gestión y prevención de riesgos laborales en hoteles. La gestión de riesgos como instrumento preventivo*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-y-prevencion-de-riesgos-laborales-en-hoteles/>

Gomez, E. y Mosquera, J. (2011). *La gestión del riesgo, de la incertidumbre a la adaptabilidad*. *Revista de la Facultad de Ciencias Básicas, Universidad de Pamplona, Colombia*, 9(1), 55-62.

Gonzales, Y. (2007). *Propuesta de un procedimiento metodológico para la administración de los riesgos empresariales. Caso del Taller Motor-Centro de Villa Clara* [versión PDF]. Universidad central "Marta Abreu" de las villas, Cuba. Recuperado de <http://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/3678/CE07072.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guevara, M. (2015). *La importancia de prevenir los riesgos laborales en una organización* [versión PDF]. Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Estudios a Distancia Administración de Empresas Santafé de Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6499/ENSAYO%20E%20GRADO.pdf;jsessionid=9184C2A713C12C417544F24DA2BC82E3?sequence=1>

Idrovo, M. y Ruilova, A. (2009). *Administración de riesgos empresariales basados en el método RISICAR aplicado al proceso de compras de la empresa "PAC ELECTRONICA"* [versión PDF]. Universidad del Azuay, Cuenca.

JMM. (enero, 2020). *Azuay registra 859 accidentes laborales al año*. *El Mercurio*, diario independiente del austro. Recuperado de



<https://ww2.elmercurio.com.ec/2020/01/16/azuay-registra-859-accidentes-laborales-al-ano/>

Ministerio de Turismo. (2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico. Acuerdo Ministerial 24, (Registro Oficial Suplemento 465)*. Recuperado del sitio Ministerio de Turismo <https://siete.turismo.gob.ec/reglamento/REGLAMENTO%20DE%20ALOJAMIENTO%20TURISTICO.pdf>

Moreno, M. J. (2000). *Modelo de un plan de formación para la prevención de riesgos laborales*. Universidad de Huelva. Recuperado de <file:///C:/Users/Angeles/Downloads/b13770184.pdf>

Morón, A. J., Reyes, M. M., y Urbina, A. A. (diciembre-octubre, 2015). Gestión de riesgos en la empresa R.C. Agelvis, C.A. *Redalyc.org*, 15(4). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90448465008.pdf>

Organización Internacional de Normalización. (2008). *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo ISO 45001. Online Browsing Platform (OBP)*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>

Quijano, R. C. (2011). *Administración de riesgos Un Enfoque Empresarial [versión PDF]*. En Fondo Editorial Universidad EAFIT (ed.), Medellín. Recuperado de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/1468/AcostaCruz_ChristianAdolfo_2013.pdf?sequence=1

Rodríguez Díaz de Villegas, J. (2007). *Riesgos de control interno y su aplicabilidad en hotelería*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/riesgos-de-control-interno-y-su-aplicabilidad-en-hoteleria/>

Sandino, M. J., y Ocoro, C. V. (2016). *Caracterización de la calidad de vida laboral desde la seguridad y salud en el trabajo en empresas de familia del sector hotelero de buenaventura*. Universidad de Manizales. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2717/CALIDA>



D%20DE%20VIDA%20LABORAL%20DESDE%20SALUD%20Y%20SEGURIDAD%20EN%20EL%20TRABAJO%20EN%20EMPRESAS%20DE%20FAMILIA%20DEL%20SECTOR%20HOTELERO%20BUENAVENTURA.pdf?sequence=2

Santos, I. (2009). Administración de los riesgos de control interno: principales funciones y técnicas. *Monografías.com*, 1-2. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos75/administracion-riesgos-control-interno/administracion-riesgos-control-interno2.shtml>

Tárraga, J. C. (2014). Los nuevos riesgos a los que se enfrentan los hoteleros. *Nuevas soluciones para asumir riesgos reputacionales, cibernéticos y medioambientales*, 61, párr. 4. Recuperado de https://www.hosteltur.com/135090_nuevos-riesgos-se-enfrentan-hoteleros.html

Torres León, L., Jaramillo Granda, M., Barzallo Neira, C., Armijos, D., y Pesantez Loyola, S. (2016). *Manual de trabajos de titulación. Facultad de Ciencias de la Hospitalidad. Unidad de titulación*. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25538/1/Manual%20Trabajos%20Titulación%2C%202016%2007%2012.pdf>

Torres Rusindo, M. L. (2015). *Gestión de los riesgos en el proceso de recepción del hotel "Brisas Trinidad del Mar"*. Recuperado de <http://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/6268/Martha%20Laura%20Torres%20Rusindo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vasquez, L. (2010). *Gestión Integral e Integrada de Seguridad y Salud, Modelo Ecuador II*. Recuperado del sitio de internet Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social https://sarf.iesse.gob.ec/autoauditoria_v2/tutoriales/modelo_ecuador1.pdf

Wyndham, K. (2013). *Análisis de vulnerabilidad y riesgo del sector turístico y la población flotante en la comuna de la Serena frente a la ocurrencia de una amenaza de origen natural*. Universidad de Chile, Chile. Recuperado de [file:///C:/Users/Angel/Downloads/wyndham_k%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Angel/Downloads/wyndham_k%20(1).pdf)



Tremps, S. (septiembre, 2017). Prevención de riesgos laborales en restaurantes y establecimientos hoteleros. *Hostelería*. Recuperado de <http://www.revistahosteleria.com/es/notices/2017/09/-prevencion-de-riesgos-laborales-en-restaurante-s-y-establecimientos-hoteleros-65898.php#.XCoz1FxKjIU>

Zorrilla, J.P. (2006) la administración de riesgos financieros en las Pymes de exportación. *Monografías.com*, 1-2. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos14/riesgos-pymes/riesgos-pymes2.shtml>



9. TALENTO HUMANO

RECURSO	DEDICACIÓN	VALOR \$
Director	1 horas/semana/6 meses	USD 300,00
Estudiante	12 horas/ semana/6 meses	USD 720,00
Total		USD 1.020,00

Fuente: Manual para trabajos de titulación de la Universidad de Cuenca.

Autor: María de los Ángeles Pintado.

10. RECURSOS MATERIALES

“Diseño de un sistema de prevención de riesgos laborales en hoteles de primera categoría de la ciudad de Cuenca, basado en el Método Risicar.

Caso: “RIONE HOTEL BOUTIQUE” Año 2020-2021”

CANTIDAD	RUBRO	VALOR \$
300u	Fotocopias	15,00
5u	Esferográficos	1,25
4u	Carpetas	2,00
1u	Borrador	0,25
1u	Lápiz	0,25



6 meses	Libros, artículos científicos, revistas.	60,00
2u	Resaltadores	1,50
TOTAL		80,25

Fuente: Manual para trabajos de titulación de la Universidad de Cuenca.

Autor: María de los Ángeles Pintado.

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

“Diseño de un sistema de prevención de riesgos laborales en hoteles de primera categoría de la ciudad de Cuenca, basado en el Método Risicar.

Caso: “RIONE HOTEL BOUTIQUE” Año 2020-2021”

Marzo 2020 – Febrero 2021

ACTIVIDAD	MES					
	1	2	3	4	5	6
1. Recolección y organización de la información.	X	X				
2. Discusión y análisis de la información.		X	X			
3. Trabajo de campo.				X		
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos.				X	X	
5. Redacción del trabajo.					X	X



6. Revisión final.					x	X
--------------------	--	--	--	--	---	---

Fuente: Manual para trabajos de titulación de la Universidad de Cuenca.

Autor: María de los Ángeles Pintado.

12. PRESUPUESTO

“Diseño de un sistema de prevención de riesgos laborales en hoteles de primera categoría de la ciudad de Cuenca, basado en el Método Risicar.

Caso: “RIONE HOTEL BOUTIQUE” Año 2020-2021”

CONCEPTO	APORTE DEL ESTUDIANTE \$	OTROS APORTES	VALOR \$
TALENTO HUMANO			1.020,00
María de los Ángeles Pintado	720,00		
Director		300,00	
GASTOS DE MOVILIZACIÓN	120,00		120,00
Transporte			
GASTOS DE LA	80,25		290,25



INVESTIGACIÓN			
Recursos Materiales			
Bibliografía	60,00		
Internet	150		
EQUIPOS	650,00		665,00
Computador y accesorios			
Otros	15,00		
TOTAL			2.095,25

Fuente: Manual para trabajos de titulación de la Universidad de Cuenca.

Autor: María de los Ángeles Pintado.



13. ESQUEMA

“Diseño de un sistema de prevención de riesgos laborales en hoteles de primera categoría de la ciudad de Cuenca, basado en el Método Risicar.

Caso: “RIONE HOTEL BOUTIQUE” Año 2020-2021”

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1: Aspectos básicos de la empresa HOTEL RIONE y su categorización en los hoteles de Cuenca-Ecuador.

1.1 Descripción de la Empresa

1.2 Diagnóstico de la Situación Actual

1.2.1 Clientes Externos

1.2.2 Clientes Internos

1.2.3 Análisis Externo

María de los Ángeles Pintado

20



1.2.4 Análisis Interno

1.3 Principales normas y reglamentos referentes del Ministerio de Turismo para

La categorización de alojamientos turísticos del Ecuador

1.3.1 Clasificación y categorización del "HOTEL RIONE"

1.3.2 Requisitos obligatorios, de categorización y distintivos del "HOTEL RIONE"

1.3.3 De los procedimientos de registro, inspección e identificación. Art. 8.- Del procedimiento de registro e inspección de un establecimiento turístico. (Reglamento de Alojamiento Turístico).

1.3.3.1 Anexo. A Requisitos obligatorias para las tipologías que no se encuentran determinadas como categoría única (condiciones mínimas, infraestructura, servicios, áreas comunes, habitaciones, etc.)

1.4 Mapa de Procesos de la Empresa

1.4.1 Descripción de los Procesos

1.5 Diagnóstico general de las áreas departamentales de la Empresa

Capítulo 2: Análisis de la seguridad del hotel e introducción de los riesgos laborales.

2.1 La seguridad en el hotel

2.1.1 Medidas de prevención actuales del "HOTEL RIONE"

2.2 Equipos de protección personal y Equipos de seguridad instalados en la empresa

2.3 Productos químicos utilizados

2.4 Definición de los Riesgos Laborales

María de los Ángeles Pintado

21



2.4.1 Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales

2.4.1.1 Mejora de las condiciones de Trabajo

2.4.1.2 Mejora de la calidad del personal y ambiente laboral

2.4.1.3 Mejora la imagen de la empresa

2.5 Técnicas y Procedimientos para la identificación de riesgos laborales

2.5.1 Lista de verificación (Chek list)

Capítulo 3: Aplicación del método RISICAR.

3.1 Administración de Riesgos

3.1.1 Definición

3.1.2 Beneficios

3.1.3 Etapas

3.2 Método RISICAR

3.2.1 Identificación de Riesgos

3.2.1.1 Principios y Fundamentos

3.3 Aplicación del Método RISICAR

3.3.1 Identificación y descripción de los Riesgos

3.3.2 Identificación de los riesgos de las actividades del proceso

3.4 Elaboración del la Matriz de Riesgos

3.4.1 Calificación y Evaluación de los riesgos identificados

3.4.2 Calificación de los riesgos en cada proceso

3.4.3 Tabla de la calificación de la Frecuencia



3.4.4 Tabla de la calificación del Impacto

3.5 Evaluación de Riesgos. Matriz de la evaluación de Riesgos

3.5.1 Calificación y evaluación de los riesgos de cada actividad

3.5.2 Zona de Riesgos

Capítulo 4: Elaboración de la matriz de riesgos en el "HOTEL RIONE".

4.1 Diseño de Medidas de Tratamiento

4.1.1 Fijación de Medidas de Control

4.1.1.1 Evitar

4.1.1.2 Prevenir

4.1.1.3 Mitigar

4.1.2 Fijación de Medidas de Financiación

4.1.2.1 Aceptar

4.1.2.2 Retener

4.1.2.3 Transferir

4.2 Monitoreo y Evaluación de los Controles

4.2.1 Efectividad de los Controles

4.2.2 Indicadores de Frecuencia

4.2.3 Indicadores de Impacto

4.3 Elaboración del Mapa de Riesgo

4.4 Planes de ejecución

4.4.1 Designación de funciones

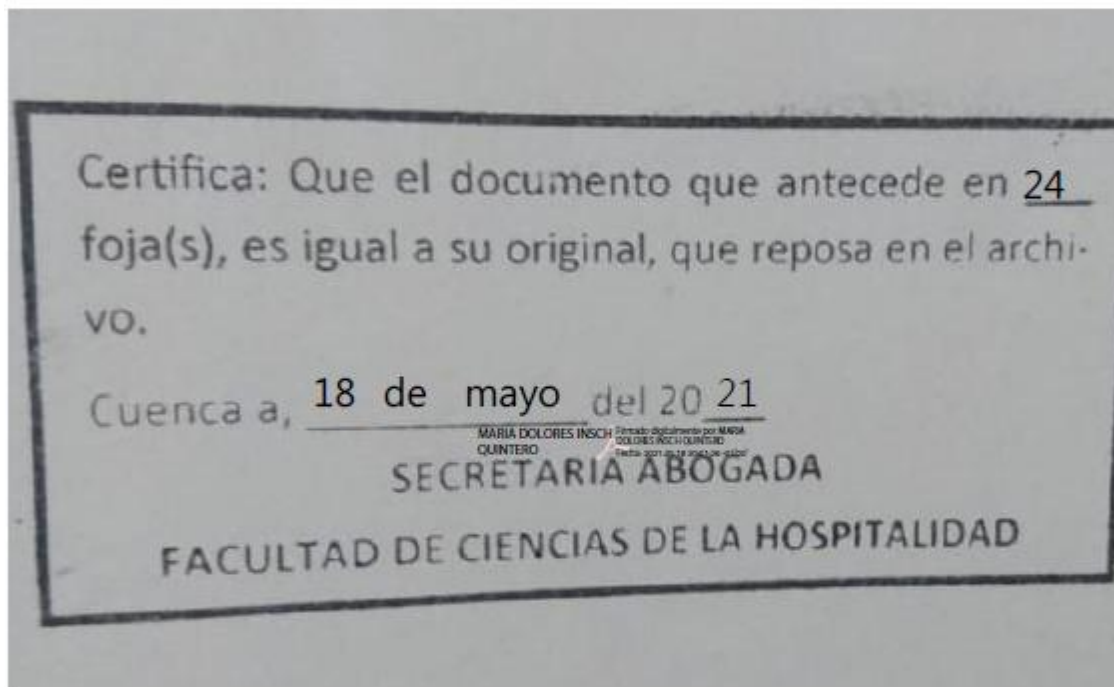


4.4.2 Ejecución de las actividades planes y controles

Conclusiones

Bibliografía

Anexos




Cuenca, 4 de Marzo de 2020

Ingeniero
Palacios Palacios Cesar Eduardo Ivan
REPRESENTANTE LEGAL DEL HOTEL RIONE
Presente. -
Ciudad

De mis consideraciones:

Yo María de los Ángeles Pintado Mora con CI. 0105245427, estudiante actual de la Universidad de Cuenca, en la carrera de Hotelería; solicito a Ud. de la manera más comedida, se apruebe la petición de mi proyecto de tesis titulada "Propuesta de prevención de riesgos laborales en hoteles de primera categoría de la ciudad de Cuenca, basado en el Método Risicar, Caso: RIONÉ HOTEL BOUTIQUE; la misma que cuente con la información suficiente y necesaria para desarrollarla, de acuerdo al tema de titulación.

Atentamente,



María de los Angeles Pintado

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud; anticipo mi favorable respuesta.

Atentamente,



Ing. Ivan Palacios Palacios.
GERENTE GENERAL RIONÉ HOTEL BOUTIQUE
CI. 0101019701001

RIONE
hotel
boutique

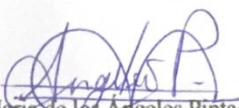
Cuenca, 4 de Marzo de 2020

Sra. Clara Ledesma
GERENTE OPERATIVO
Presente. -
Ciudad

De mis consideraciones:

Yo María de los Ángeles Pintado Mora con CI. 0105245427, estudiante actual de la Universidad de Cuenca, en la carrera de Hotelería; solicito a Ud. de la manera más comedida, se apruebe la petición de mi proyecto de tesis titulada "Propuesta de prevención de riesgos laborales en hoteles de primera categoría de la ciudad de Cuenca, basado en el Método Risicar, Caso: RIONÉ HOTEL BOUTIQUE; la misma que cuente con la información suficiente y necesaria para desarrollarla, de acuerdo al tema de titulación.

Atentamente,



María de los Angeles Pintado

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud; anticipo mi favorable respuesta.

Atentamente,



Sra. Clara Ledesma
GERENTE OPERATIVO HOTEL RIONÉ
CI. 0101395242



Rione
hotel
boutique

Anexo 2.

RIONE HOTEL BOTIQUE

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

Mayo 2020

HOTEL BOUTIQUE RIONE

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD–EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

ITEM ACTIVIDAD

DESARROLLO

1 Administraci
ón del Hotel

PERSONAL ADMINISTRATIVOS

- El personal Administrativo ingresará al Hotel por la puerta principal del establecimiento, cumplirá con las normas de ingreso, aseo personal, bioseguridad, distanciamiento social, etc. dispuesto para todo el personal del Hotel. Su trabajo y el cumplimiento de los procedimientos especificados por esta emergencia sanitaria será monitoreado y observado por el Administrador, quien dispondrá se lleve los registros necesarios en forma diaria.
- Su control, registro de asistencia, recomendaciones de procedimientos, serán dirigidas por el Administrador y se lo realizara desde la oficina de Administración.
- En la oficina de Administración y Contabilidad podrán laborar y permanecer máximo 3 personas. Reuniones con la asistencia de más de 4 personas se las realizará en el salón de la sexta planta del establecimiento, cuidando el distanciamiento social y cumpliendo con los procesos de bioseguridad establecidos en este manual.
- A fin de evitar aglomeración de personal administrativo se podrá realizar labores, como la contabilidad y otros varios usando los procedimientos tecnológicos a base del internet como el teletrabajo.

VISITAS

- El ingreso de visitantes con fines comerciales del Hotel será autorizado, atendido y coordinado por el Administrador, quien

les hará conocer los procedimientos y normas de bioseguridad que se contemplan en este documento. Las visitas a huéspedes se restringirán en lo posible, de haberlos, serán previa autorización en el Lobby del Hotel, cumpliendo con las medidas de bioseguridad vigentes en este manual

PERSONAL EVENTUAL DE MANTENIMIENTO

- El ingreso de personal eventual de mantenimiento será autorizado, atendido y coordinado por el Administrador, quien les hará conocer los procedimientos y normas de bioseguridad que se contemplan en este documento.

TRABAJADORES

A fin de evitar contagios de COVID 19, y cuidar la salud de las personas que laboraran en el Hotel Rioné, se dispone el cumplimiento estricto de todo lo especificado en este documento, desde la reapertura de su funcionamiento, hasta la terminación de la Emergencia dispuesta por el Gobierno Nacional y/o la disposición de la Gerencia General del Hotel.

- Evaluar y monitorear el estado de salud de sus trabajadores diariamente y llevar los registros correspondientes.
- Realizar la lectura de temperatura (termómetro infrarrojo) a toda persona que ingrese al establecimiento y al personal que labora en el mismo al inicio y fin de la jornada de trabajo y anotar en el registro correspondiente. Si la temperatura de la persona está por encima de los treinta y ocho (38) grados deberán observarse los lineamientos establecidos de cumplir con el aislamiento preventivo acorde al Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-

19 emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Pre hospitalaria.

- Disponer el retorno a casa del personal con signos o síntomas de COVID-19 o similares (fiebre, dificultad respiratoria, tos seca).
- Brindar información básica sobre la manera de detectar casos sospechosos de contagio y las medidas y normas de seguridad con relación a la emergencia sanitaria por COVID-19 y difundirlo en forma escrita, con frecuencia que el caso amerita.
- Definición de contactos; Acciones a seguir frente a cada caso; Protección para la atención al público; Medidas personales y colectivas de protección y prevención; La Información brindada debe ser oportuna y precisa, transparente a cerca de la evolución de la pandemia; Canales de comunicación expeditos y ágiles; Disponer de dispensador/es de solución desinfectante al ingreso y/o en áreas estratégicas dentro del establecimiento; Colocar un mecanismo de desinfección de calzado para el personal y personas usuarias; etc.
- Cuidar que el área (vestuario) que dispone el hotel para uso exclusivo del personal permanezca limpia, con las comodidades requeridas para su uso, realizando en esta la de desinfección periódica.
- Promover los buenos hábitos de higiene a todo nivel dentro del establecimiento.
- Vigilara que la bodega disponga de un inventario conveniente de equipos de protección para la salud e insumos de limpieza.
- Las áreas de lavado de manos tengan los siguientes implementos:

Dispensador de jabón líquido, dispensador de papel toalla, dispensador

de alcohol-gel para uso personal, recipientes de recolección de material desechable.

- Hacer cumplir la disposición sobre el distanciamiento, que consiste que en espacios abiertos deberá mantener una distancia de al menos un metro entre persona y persona, incluido los empleados, y dos metros de espaciamento en espacios cerrados.
- Acoger las disposiciones emitidas por el Ministerio de Trabajo sobre el retorno progresivo del personal a sus labores y los horarios a cumplirlos
- Dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por las autoridades correspondientes sobre salud y seguridad en el trabajo (riesgos laborales).
- Vigilar que se cumpla con la normativa establecida para la manipulación de alimentos y su procesamiento, emitida por la autoridad sanitaria correspondiente
- La capacidad y aforo del establecimiento será el que corresponde a la semaforización establecida por el COE Cantonal.

Se procede a recalcularlo de acuerdo con las recomendaciones de distanciamiento social: dos metros de distancia entre personas en espacios cerrados y una distancia mínima de un metro en espacios abiertos. En base a estas consideraciones la ocupación máxima del Hotel en esta emergencia será la siguiente:

Cada habitación será ocupada por una sola persona, con excepción de las matrimoniales y Suite que se lo podrá realizará con dos personas cada una de acuerdo a los registros de recepción:

10 habitaciones matrimoniales y suites: 20 personas

20 habitaciones individuales: 20 personas

Aforo máximo del Hotel Rione: 40 personas.

3 Atención a
Huéspedes
realizada
por
Recepción

CHECK-IN

- Para efectuar el registro al arribo del huésped, se realizará con la presencia de una sola persona ubicada en el lugar señalado con un círculo blanco, debiendo respetar el distanciamiento colocado con la señal ética y permanecer tras la línea de separación con el personal de recepción a 1 m. del caunter. Con el fin de cuidar la salud de los huéspedes y de nuestros empleados se colocan pantallas acrílicas de separación.
- Luego de la entrega de documentos (lo mínimo posible) se solicitará se use alcohol para los documentos y manos del cliente y recepcionista.
- La llave electrónica de la habitación será entregada al cliente luego de su desinfección, adicionalmente se entrega de preferencia por medios digitales un instructivo en el que conste indicaciones de funcionamiento del restaurant y servicios del hotel, indicaciones de labores de limpieza y desinfección de las habitaciones, instalaciones y espacios de uso común, desinfección y lavado de manos, lugares en los que encontrará desinfectante.
- Concluido el check-in, la recepcionista pasara con alcohol o gel desinfectante en el teclado, mouse, mesa de trabajo, monitor y protector del caunter.
- Si las condiciones son apropiadas se solicitará al cliente que sea quien transporte las maletas a su habitación, en caso contrario lo realizará el personal del hotel.

CHECK-OUT

- Se solicitará al cliente haga conocer con anticipación la hora de salida y su check-out, a fin de que el personal de recepción prepare su liquidación, que se lo pondrá en su consideración, evitando en lo posible la firma de recibos, Boucher, facturas, etc. Se recomienda utilizar medios de pago electrónico (transferencias bancarias, tarjetas de débito o crédito, etc.), evitando el pago de dinero en efectivo.
- Si las condiciones son apropiadas se solicitará al cliente que sea quien transporte las maletas desde su habitación hasta la puerta principal del Hotel, en caso contrario lo realizará el personal del establecimiento.

OTRAS ACTIVIDADES PERSONAL DEL CAUNTER

- Deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero, prefiriendo medios de pagos electrónicos o transferencias bancarias.
- Realizar de desinfección de manos con mayor frecuencia y de acuerdo a los requerimientos de su actividad, usando: alcohol-gel, paños húmedos, toallas de mano de papel, etc.
- Los Esferográficos serán de uso personal y desinfectarlos para su uso. Se recomienda mantener un esfero para uso exclusivo de clientes, el cual deberá ser desinfectado después de cada atención.
- Si es inevitable se solicitar a los clientes facilitar la exposición de documentos (información), sin establecer contacto con el personal del hotel y manteniendo la distancia establecida entre el personal del local y el usuario.

4 Personal de
trabajadores
que labore
en el Hotel
Rione

INGRESO DE PERSONAL

- En caso de tener síntomas de Corona virus se recomendará al trabajador no salir de su casa y notificar de esta novedad al Administrador del Hotel, para que realice lo recomendado en estas circunstancias
- Recomendación de usar mascarilla para salir de casa
- Se recomienda siempre llevar un dispensador de alcohol al 70% de concentración, de uso personal.
- El ingreso al establecimiento para cumplir una jornada de trabajo, lo realizaran por la puerta principal y se realizara la desinfección de ropa y calzado
- Se tomará la temperatura y anotará en el registro correspondiente, si la temperatura tomada está sobre los 38 grados Celsius, no se le permitirá trabajar, se aplicará procedimiento sugerido notificando al Ministerio de Salud, se le realizará el seguimiento correspondiente por un período de 14 días.
- Si las condiciones de salud son normales, no ha tenido contacto con personas infectadas con Corona virus, ni tiene síntomas como tos, fiebre, dificultades al respirar y otras novedades, laborara y continuara con las recomendaciones a continuación citadas:
- El personal al servicio del Hotel no ingresara con artículos personales como bolsos, mochilas, carteras, etc.
- Cambio de ropa a uniforme de trabajo en cuarto de personal
- Registrar de hora de ingreso al trabajo
- Se informará de las Indicaciones y recomendaciones dadas por escrito, en las que se anotará:
- Disposiciones de utilizar ropa limpia, uñas cortas, cabello recogido,

no utilizar joyas como anillos, aretes, collares, pulseras, etc.

- Recomendaciones de mantener la distancia social entre las personas que laboran en el Hotel y con los clientes: al menos de un metro en espacios cerrados, al interior del hotel y de más de dos metros en el exterior o espacios abiertos.
- En el caso de haberse expuesto de forma directa a un paciente confirmado con COVID-19 se debe cumplir con el aislamiento acorde al Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19 emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Pre hospitalaria.
- Lavado y desinfección de manos al iniciar las actividades diarias y además con la siguiente frecuencia:

Al ingreso de las áreas de preparación de los alimentos

Después de ir al baño

Después de toser o estornudar

Después de manipular dinero.

Después de cargar y transportar cajas u objetos sucios

Después de recoger o manejar desechos solidos

Antes y después de usar guantes y mascarilla

Después de utilizar productos químicos o de limpieza

Antes y después de la recepción de producto

Después de ingerir alimentos o bebidas

Cada vez que sus manos se ensucien por alguna actividad.

- Utilizar protección de cabello para el personal que lo requiera.
- Desinfectar objetos personales como: celular, gafas, lentes, etc.
- Usar mascarilla quirúrgica que debe cubrir boca y nariz y se debe desechar una vez que esté mojada, sucia, procediendo a

depositarla en el recipiente dispuesto para el manejo de residuos sólidos.

- Los guantes descartables o lavables deberán utilizarse solo cuando la actividad lo amerite. En caso de que el uso sea necesario se recomienda que éstos se encuentren en buen estado, una vez usados se deben desechar en un recipiente dispuesto para el manejo de desechos sólidos y realizar lavado de manos. Por ningún motivo el uso de guantes reemplazará el lavado de manos constante. Los guantes deberán cambiarse cada vez que el personal:

Toque superficies que no hayan sido previamente desinfectadas.

Toque su rostro u otras partes del cuerpo.

Salga o se ausente momentáneamente del área de preparación de alimentos.

Utilice el sanitario.

- Uso de delantal de tela o de plástico, de acuerdo al tipo de trabajo que desarrolle la persona.
- No podrán laborar personas que se encuentran dentro de los grupos de atención prioritaria y factores de riesgo; como adultos mayores, personas con discapacidad, embarazadas o personas que padecen enfermedades catastróficas, por ejemplo: hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades pulmonares crónicas, cáncer o inmunodepresión, entre otras.

SALIDA DEL PERSONAL

Para salir del establecimiento, luego de concluida la jornada laboral o por otra circunstancia de trabajo se lo hará por la puerta principal, se debe efectuar:

- Toma y registro de temperatura e informe de novedades con respecto a su salud
- Cambio de ropa de trabajo a ropa normal de uso personal
- Recomendación de usar mascarilla para salir de casa
- Se recomienda siempre llevar un dispensador de alcohol al 70% de concentración, de uso personal.

- 5 Preparación de alimentos
- El personal que labore en el área de preparación de alimentos (Cocina), para acceder a su área de trabajo, debe cumplir obligatoriamente con los procedimientos expuestos en el numeral 4 de este documento. Además, debe cumplir con lo siguiente:
 - Deberá estar correctamente uniformado con accesorios específicos para el tipo de trabajo que desarrolla.
 - Utilizar protección de cabello en forma obligatoria
 - En la cocina y sus anexos, los pisos, áreas y equipos que sean usadas en preparación de alimentos, lavadores, mesones, etc. serán limpiados y desinfectados 3 veces al día: a las 6 am, 3 pm y 8 pm. con agua, detergente y desinfectante.
 - Los alimentos deberán prepararse siguiendo las normas de seguridad alimentaria vigentes.
 - La vajilla, cubiertos y cristalería, utensilios de cocina, mantelería, etc. utilizada en la preparación de alimentos será lavada o a mano

usando guantes desechables o lavables, con agua caliente y detergente. Se debe incluir en este proceso la vajilla, cubiertos y cristalería que no se haya usado, pero que ha estado en contacto con las manos de los clientes. Luego deben ser secados con un paño limpio de cocina, por separado

- Los alimentos para utilizarse en la preparación de los diferentes platos deben ser de primera calidad, en buen estado. La realización de los platos se sujetará a las recomendaciones del Chef y se cuidará la asepsia en forma estricta.
- No se admitirá en la cocina a personal extraño que no labora en ese lugar.

6 Atención y Limpieza de Habitaciones para huéspedes

- El personal que labore en estas actividades debe cumplir obligatoriamente con los procedimientos expuestos en el numeral 4 de este documento. Además, debe cumplir con lo siguiente:
- Las habitaciones serán limpiadas y desinfectadas diariamente, Se recomienda utilizar como desinfectantes el hipoclorito de sodio al 0.1% o alcohol al 70% de concentración. Se realizará estas labores en los muebles, lámparas, teléfonos, objetos, superficies y materiales de uso constante; en las paredes, mesones, muebles sanitarios, accesorio y superficies del baño y equipamiento
- Los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección deben ser lavados con abundante agua y jabón y posteriormente desinfectados. Se podrá utilizar también material desechable para realizar estas actividades.
- El menaje de cama de cada habitación y toallas de los baños, serán cambiadas en su totalidad luego de la salida del huésped, o

cada dos días en el caso de estadías prolongadas.

- Diariamente el personal de atención a las habitaciones cumplirá con el proceso de ventilación diaria como parte de la limpieza de estas.
- Los amenities dispuestos en los baños de cada habitación serán chequeados y renovados en forma diaria.
- El personal de recepción recibirá las peticiones de los clientes, y dispondrá al personal correspondiente su ejecución de ser procedente, cuidando el mínimo contacto que debe haber entre el personal de servicio del hotel y los clientes.
- De preferencia y de así requerirlo el huésped los desayunos y otras peticiones serán servidos en las habitaciones en el horario expuesto para esta actividad.

7 Atención y
Limpieza de
áreas de
uso
comunitario
o social

- El personal que labore en estas actividades debe cumplir obligatoriamente con los procedimientos expuestos en el numeral 4 de este documento. Además, debe cumplir con lo siguiente:
- Las labores de limpieza y desinfección de paredes, pisos de las áreas comunes del establecimiento y baños sociales se realizarán diariamente a las 7 am. Se dispone a reforzar la limpieza en áreas comunes que estén expuestas a ocupación de los clientes.
- El personal de limpieza debe lavarse sus manos antes y después de realizar las tareas de limpieza y desinfección, así mismo se deben utilizar guantes de PVC, mascarilla, delantal de caucho, seguir las recomendaciones del fabricante de los insumos a utilizar.
- En todos estos ambientes se cumplirá con la distancia social aconsejada, entre el personal del hotel y los huéspedes.

- 8 Servicio a habitaciones .
- Se limitará todo lo posible el contacto de los huéspedes con el personal del hotel, en caso de requerir algún servicio el huésped por medio telefónico solicitará a recepción, quienes le solucionaran su requerimiento.
 - Mientras dure la emergencia Sanitaria el Hotel Rioné ofrece a sus huéspedes el servicio de desayunos y alimentos (desayuno, almuerzo y cena) en las habitaciones, para lo cual se dispondrá de cartas de menú digitales para consulta de sus preferencias,
 - Los despachos de alimentos a las habitaciones se los realizará aplicando los procedimientos de Bioseguridad, las bandejas que contengan el pedido serán debidamente sellados, transportados por el personal del servicio hasta la puerta de la habitación para que sea recogidos por el huésped.
 - Se recomienda a los huéspedes que, una vez consumidos los alimentos, se notifique a recepción para el retiro correspondiente desde el pasillo de las habitaciones.
- 9 Atención y Limpieza del Restaurant.
- El personal que labore en estas actividades debe cumplir obligatoriamente con los procedimientos expuestos en el numeral 4 de este documento. Además, debe cumplir con lo siguiente:
 - Mantener la distancia de al menos un metro entre personas, en áreas ubicadas en espacios abiertos y al menos dos metros en ambientes ubicados en espacios cerrados.
 - Se observarán los horarios establecidos para la atención a huéspedes conforme las disposiciones del COE Nacional. Se recomienda utilizar mecanismos de reserva previa de mesas.
 - Los procedimientos de limpieza y desinfección del Salón Comedor serán los mismos utilizados en espacios comunes o

sociales.

- La disposición de las mesas debe ser superior a 2 metros entre el respaldo de silla a silla. En base a esto el número de mesas y sillas a utilizarse es de 7, para 7 personas.
- Se eliminará los residuos y se realizará la limpieza y desinfección de la superficie de las mesas con los procedimientos anteriormente indicados, antes de la ocupación por el siguiente cliente.
- Se limitará la comunicación oral entre huéspedes y personal de servicio a lo absolutamente necesario.
- Se usará una carta de menú escrito/digital para que los clientes seleccionen la comida preferida, en base a lo cual se tomará los pedidos con comunicación hablada reducida.
- Como menaje de las mesas del restaurant se utilizarán individuales de papel descartables después de cada uso.
- Lavarse las manos con agua y jabón y aplíquese una solución a base de alcohol al 70% inmediatamente después de manipular la mantelería sucia. Elimine los guantes y paños en una papelera después de usarlos en un recipiente dispuesto para el manejo de desechos sólidos; si sus guantes son reutilizables, antes de quitárselos lave el exterior con el mismo desinfectante con que realizó la desinfección de superficies, déjelos secar en un lugar ventilado.

10 Lavado y
planchado
de menaje

- El personal que labore en estas actividades debe cumplir obligatoriamente con los procedimientos expuestos en el numeral 4 de este documento. Además, debe cumplir con lo siguiente:
- La ropa de cama y toallas de los baños de las habitaciones deben lavarse luego de su uso con la frecuencia indicada

anteriormente, a máquina con agua a temperatura entre 60 y 90 grados Celsius, detergente comercial y desinfectante, secada al vapor a máquina y planchar al vapor. Para esta actividad debe usarse guantes desechables y un delantal de plástico. Limpie todas las superficies y el área alrededor de la lavadora después de cada uso. Lávese bien las manos con agua y jabón y desinfectese después de manipular la ropa.

- 11 Disposición de residuos sólidos
- Para el buen manejo de residuos sólidos generados en el Hotel, se contará con recipientes y fundas de características, en número y tamaño suficiente acorde al área y operación a atenderse.
 - Antes de su empacamiento los residuos sólidos serán clasificados en fundas de diferente color, en orgánicos o reciclables y no reciclables como lo exige la Empresa Municipal de Aseo EMAC EP.
 - Los residuos sólidos luego de ser seleccionados serán depositados en una funda 1 que debe ser introducida en una segunda funda 2 de plástico, se rociará cuidadosamente solución desinfectante (mezclar tres cucharadas (30 ml de cloro comercial líquido al 5% en un litro de agua) en los desechos de la funda 2 lo más uniforme posible, a fin de evitar que escurra líquido por la funda, y posteriormente esta se cerrará fuertemente con doble nudo, evitando que la funda 1 interfiera con el cierre de la funda 2. La funda 2, se depositará en la funda de plástico 3 con el resto de los residuos, en la cual no se deberá incluir residuos que puedan causar ruptura en la funda, así como también se cerrará fuertemente con doble nudo para evitar que la abran, evitando que la funda 2 interfiera con el cierre de la funda 3. Se deberá rociar cuidadosamente solución desinfectante (mezclar tres cucharadas (30 ml) de cloro comercial líquido o al 5% en un litro de agua) sobre la parte

externa de la funda 3, evitando humedecer en exceso a fin de evitar que escurra líquido por la funda.

- La funda 3 ya tratada, debe almacenarse en un lugar adecuado y seguro, fuera del alcance de los niños y mascotas, en un tiempo no mayor a 72 horas (3 días).
- La funda 3 se dispondrá acorde a la modalidad y horario de recolección de desechos sólidos de la EMAC EP, observando las recomendaciones realizadas por la Empresa Municipal.
- Los desechos que se generen como guantes, pañuelos, mascarillas, se deben eliminar en una funda de plástico 1 en un tacho de basura (con tapa y pedal de apertura); estos desechos no deben considerarse para actividades de recuperación y posterior reúso o reciclaje. Acorde al Protocolo de manejo de estos desechos. Esta funda será depositada en la funda de plástico 2 y luego en la funda de plástico 3, como se indicó en procedimiento anterior.
- El personal encargado del manejo de los desechos sólidos usará traje de protección adecuados, luego de cada actividad se realizará el lavado de manos y desinfección.

12 Manejo de
proveedores
del Hotel
Rione

- El aprovisionamiento de víveres, frutas, productos de limpieza, etc. se lo realizará en lo posible a proveedores conocidos que realizaran las entregas en las instalaciones del Hotel Rione.
- Los proveedores se comprometerán al cumplimiento de las normas de bioseguridad dictadas por el COE Nacional. Se les solicitara lo siguiente:

Se dará cumplimiento a lo establecido en la Guía de Bioseguridad para entregas a domicilio y atención al cliente, emitido por la MTT6.

- Se vigilará el cumplimiento de las normas establecidas por el ARCSA
 - La recepción de los pedidos lo realizará una sola persona, al momento de la recepción usará mascarilla, guantes nuevos que serán desechados luego de terminado el proceso, Se desinfectara el calzado.
 - Los procesos de entrega a domicilio por parte de los proveedores deberán realizarse con estricto cumplimiento de las medidas de seguridad, para prevenir tanto el contagio de la persona que recibe como de los repartidores.
 - Durante la entrega se deberá mantener la distancia social de al menos dos (2) metros entre el cliente y el repartidor.
 - Se solicitará al proveedor el incremento de frecuencia de limpieza de los vehículos que trasladen los productos, a fin de mantener las máximas condiciones de higiene.
 - Los alimentos deberán ir colocados en recipientes adecuados, completamente limpios y de preferencia sellados, a fin de evitar la adulteración de los alimentos durante el transporte. Se solicitará se coloque una protección desechable en el piso del vehículo
 - El repartidor asistirá a su entrega utilizando todos los equipos de protección necesarios, además debe disponer de un dispensador personal de solución desinfectante, para su uso continuo. Antes y después de la entrega se desinfectará con alcohol-gel.
 - Los pagos se realizarán a través de medios digitales (transferencias bancarias o con tarjeta de crédito o débito)
- Si no se cuenta con proveedores para cierto producto específicos, se acudirá a supermercados que garanticen y se rijan por normas

de bioseguridad. Deberán tomarse las medidas necesarias para prevenir la contaminación durante la compra y una vez en el establecimiento. Se sugiere:

- las compras lo realizarán una sola persona,
 - Uso de mascarilla y guantes al momento de hacer las compras que luego serán desechados. Desinfección de manos al ingreso al local.
 - Se guardará la distancia social aconsejada.
 - Se cancelará el valor de las compras con tarjeta de crédito o débito.
 - Desinfección de calzado y ropa una vez que se ingrese al establecimiento y a continuación se realizara el cambio de ropa
- En todos los casos como prioridad se realizará la desinfección de los productos adquiridos con los métodos apropiados para el efecto.
 - A todo personal que realice las entregas de productos o víveres a domicilio deberá informar si manifiesta algún síntoma relacionado con el COVID-19.

13 Atención en salón de eventos

- Mientras dure la Emergencia, se limitará el uso del salón de eventos ubicado en la sexta planta, pudiendo en casos especiales realizarse con el 50% de su capacidad, es decir con un número máximo de 20 personas, manteniendo la distancia social recomendada, y las normas de bioseguridad.

14 Sistema sanitario

- El personal que labore en estas actividades debe cumplir obligatoriamente con los procedimientos expuestos en el numeral 4 de este documento. Además, debe cumplir con lo siguiente:
- Se realizará una inspección semanal al sistema hidrosanitario, a

fin de detectar fugas y roturas de tuberías y repáralas si se produjeran estas.

- Se realizará en forma mensual limpieza y desinfección de los pozos de revisión de aguas residuales del edificio localizados en el parqueadero y en el acceso vehicular del parqueadero.
- Se realizará mensualmente la limpieza y desalojo de las arenas depositadas en los canales de recolección, en la rampa de ingreso al sótano.
- Cada semana se inspeccionará la cisterna de agua potable, dosificándole cloro en las cantidades adecuadas para el tratamiento del agua. La limpieza de las paredes y piso de la cisterna se lo realiza cada 6 meses, o cuando se detecte depósitos de arenas o ligeras alteraciones en el color del revestimiento de la cisterna.
- Se realizará cada mes fumigación contra plagas en todo el edificio, especialmente en el sótano, áreas de ingreso vehicular y áreas exteriores.

Ing. Iván Palacios Palacios

GERENTE HOTEL RIONE

Anexo 3.

REGLAMENTO INTERNO DE
SEGURIDAD Y SALUD

HOTEL RIONE

2015 – 2017

<file:///C:/Users/comercial02/Downloads/Reglamento%20SST-Rione.pdf>

OBJETIVOS DEL REGLAMENTO

1. Cumplir con lo dispuesto sobre seguridad y salud en el trabajo en la normativa legal vigente de la República del Ecuador y en los convenios internacionales debidamente ratificados en el país.
2. Garantizar un medio ambiente de trabajo seguro, por medio del cumplimiento y aplicación de la política empresarial de seguridad y salud.
3. Informar a los trabajadores sobre sus derechos y obligaciones con relación a la seguridad y salud en el trabajo.
4. Informar a los trabajadores sobre el compromiso de la compañía en la prevención de los riesgos propios.
5. Obtener mayor eficiencia y competitividad por la disminución de las pérdidas económicas tangibles e intangibles, derivadas de la accidentalidad.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES

REGLAMENTARIAS

Art 1. DEL REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD

De conformidad con el artículo 434 del Código de Trabajo, EL HOTEL RIONE ha elaborado y sometido a aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales, el Reglamento Interno de Seguridad y Salud, el cual deberá ser renovado cada dos años.

Adicionalmente, el reglamento cumple con lo estipulado en la siguiente documentación.

1. Constitución política del Ecuador.
2. Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo.
3. Convenios internacionales ratificados en el país.
4. Código del trabajo.

Art 2. OBLIGACIONES DEL HOTEL RIONE

1. Cumplir con las disposiciones de este Reglamento y de las normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal del hotel.
3. Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo.
4. Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos.
5. Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual. En caso que las medidas de prevención colectivas resulten insuficientes, el empleador deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, las ropas y los equipos de protección individual adecuados.
6. Designar un Técnico en Seguridad y Salud Laborales y permitir la conformación de un comité de seguridad y salud.
7. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones para un trabajo seguro.
8. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores, especialmente cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.
9. Ubicar en otra sección del hotel, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración a todo trabajador que, como consecuencia del trabajo, sufra lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS.
10. Especificar en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud, las facultades y deberes del personal directivo, técnico y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo.
11. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal del HOTEL RIONE, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.

3. Funciones.

- a. Velar por el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias de prevención de riesgos del trabajo.
- b. Analizar y opinar sobre el Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo, a tramitarse en el Ministerio de Relaciones Laborales. Así mismo, tendrá facultad para, de oficio o a petición de parte, sugerir o proponer reformas a dicho Reglamento.
- c. Realizar la inspección general de edificios, instalaciones y equipos de los centros de trabajo, recomendando la adopción de las medidas preventivas necesarias.
- d. Conocer los resultados de las investigaciones que realicen organismos especializados, sobre los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan.
- e. Realizar sesiones mensuales y elaborar las actas de dichas reuniones.
- f. Cooperar y realizar campañas de prevención de riesgos y procurar que todos los trabajadores reciban una formación adecuada en dicha materia.
- g. Analizar las condiciones de trabajo en el hotel y solicitar a sus directivos la adopción de medidas de Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- h. Vigilar por el cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Art 9. DE LA UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD.

El HOTEL RIONE deberá conformar la Unidad de SST que la norma legal establece, además contará un Técnico en Seguridad y Salud con formación especializada y acreditada ante el Ministerio de Relaciones Laborales y sus funciones serán:

- a. Reconocer, evaluar y controlar los factores de riesgo del trabajo.
- b. Promocionar y adiestrar a los trabajadores en Prevención de Riesgos del Trabajo, Accidentes, Enfermedades laborales, normas y estándares de cumplimiento obligatorio.
- c. Coordinar con el Comité de SST y con los diferentes Departamentos del hotel, la investigación de accidentes y/o enfermedades laborales que se produzcan.
- d. Registrar la accidentalidad, ausentismo y evaluar estadísticamente los resultados.
- e. Realizar asesoramiento técnico en control de incendios, protección de maquinaria, instalaciones eléctricas, primeros auxilios, control y educación, sanitarios, ventilación, protección personal y demás materias contenidas en el presente Reglamento.

Art 25. CONTAMINACIÓN AMBIENTAL – SMOG

1. Realizar mediciones de las condiciones atmosféricas de los parqueaderos y oficinas cercanas.
2. Mantener un sistema de renovación de aire en parqueaderos y oficinas cercanas.
3. Dotar de la protección respiratoria adecuada si existe presencia de contaminantes nocivos para los trabajadores del área de parqueaderos.
4. Mantener un programa de vigilancia de la salud de los trabajadores expuestos.

DE LOS RIESGOS ERGONÓMICOS

Las normas de prevención serán las siguientes.

Art 26. MOVIMIENTOS REPETITIVOS.

1. Trabajar en posición confortable.
2. Establecer pausas periódicas que permitan recuperar las tensiones y descansar, especialmente en tareas como amasado, pelados de papas, limpieza y mantenimiento, tareas administrativas, entre otras.
3. Favorecer la alternancia o el cambio de tareas para conseguir que se utilicen diferentes grupos musculares y, al mismo tiempo, se disminuya la monotonía en el trabajo.
4. Conocer los movimientos repetitivos presentes en su trabajo, especialmente al realizar picado de verduras, pelado de papas, amasado de harina, tareas de limpieza y mantenimiento, entre otras que presenten este riesgo.
5. Buscar atención médica frente a algún dolor o entumecimiento del cuerpo.
6. Cambiar los hábitos de trabajo para minimizar los movimientos repetitivos.

Art 27. MANIPULACIÓN DE CARGAS.

1. Instruir periódicamente a los trabajadores que realicen manipulación de cargas, sobre la forma adecuada para efectuarlo.
2. Capacitar e instruir al trabajador que cuando eleve manualmente un objeto, doble las rodillas, mantenga la espalda derecha y use las piernas para subir.
3. Evitar girar el tronco y adoptar posturas forzadas.
4. Mantener la carga pegada al cuerpo durante todo el levantamiento.
5. Evitar transportar cargas de manera que obstaculicen su área visual.
6. Aplicar en la bodega de suministros la correcta disposición de los mismos.

