RISKS AND BLOG

NO. 1

ABRIL 2022

RISKS AND BLOG

RETOS DE LA
SEGURIDAD HOTELERA

LA HOTELERIA
Una Industria Dañada por la Covid-19

HELP ON RISK

RETOS DE LA SEGURIDAD HOTELERA

ING ANDRÉS SÁNCHEZ

Generar valor a través de entornos seguros para los huéspedes, clientes, empleados y para los activos de los hoteles, es el reto constante de las gerencias y departamentos de seguridad de estas empresas prestadoras de servicios de alojamiento y turismo.

¡vaya reto! solo se necesita revisar un par de noticias para darse cuenta de que los complejos hoteleros no son ajenos a las circunstancias actuales de inseguridad. Y es que hasta el mismo Leonel Messi fue victima de este tipo de actividad delincuencial en el hotel donde se encontraba hospedado en la ciudad de París, allí sufrió un millonario robo. Según como lo reporta el diario británico The Sun.

Robos a mano armada en la entrada o en el lobby de los hoteles, robos en las suites o habitaciones; son los diferentes titulares de noticias que se han presentado en lo corrido del año en Colombia.

RETOS DE LA SEGURIDAD HOTELERA

El riesgo reputacional para los hoteles se ve afectado en gran medida en los comentarios de las malas experiencias en cuestiones de seguridad, que dejan los diferentes huéspedes afectados por estos hechos, y que descargan su frustración y decepción en textos cargados de malas referencias en plataformas como tripadvisor, booking entre otros; canales que luego serán consultados por futuros clientes.

Adicional al riesgo público, las gerencias y jefaturas de seguridad deben luchar contra un factor de riesgo interno. Las aseguradoras afirman que en Colombia el 70% de los crímenes económicos cometidos contra las empresas, provienen de sus propios empleados. Luis Anaya gerente general de Alto Colombia en entrevista dada al diario El Espectador, indicaba que del 67 % del 'robo hormiga', típico hurto de pequeñas cantidades de productos o servicios que se presentan al interior de las organizaciones es efectuado por sus propios empleados.

La seguridad de las instalaciones hace parte del entorno seguro, en ellas se deben mitigar los factores de riesgo asociados a incendios, desastres naturales, ciberseguridad, accidentes laborales, y por supuesto el Covid-19, entre otros. Sin perder el confort, diseño y armonía de un buen hotel.

Cuando me vinculé a este gremio, encontré que era muy común entre ciertos hoteleros, la salida fácil, despedir a los empleados que eran descubiertos cometiendo algún tipo de fraude o robo al interior de los hoteles sin llegar a más acciones disciplinarias o penales. La falta de controles, la falta de adecuados procesos, y la falta de herramientas que permitan recabar las pruebas necesarias para iniciar un proceso penal, contribuyen a que el empresario opte por la salida fácil, que al final resulta siendo trasladar el problema a otra organización. En lo personal opté por hacerle saber a los colaboradores de la empresa para la cual presto mis servicios, que los robos o fraudes cometidos por empleados, era un tema muy grave y que no seria tolerado; a la segunda judicialización de dos de los empleados que no adoptaron el mensaje se extinguió por completo este generador de riesgo, y con la aplicación de adecuados estudios de confiablidad esté a dejado de ser un problema.

Con referente al riesgo público, he encontrado grandes aliados para su mitigación, los grupos de seguridad liderados por Cotelco y las articulaciones que se dan con Policía y Migración; donde por medio de una comunicación constante y efectiva entre las diferentes gerencias, jefaturas de seguridad y autoridades estatales dan como resultado un gremio más seguro y una disminución de los índices de inseguridad de este sector gremial.

RIESGOS

Detrás del éxito de un hotel se esconde el activo más valioso, el capital humano y la seguridad.

Sin duda todo es más fácil, si se cuenta con un plan de seguridad integral, donde se identifique, evalué, valore y se intervengan los riesgos. Por supuesto que no hay que dejar de lado los sistemas de seguridad, herramienta fundamental para un equipo entrenado y actualizado día a día en los riesgos a enfrentar.

Finalmente, si usted hace parte de los clientes huésped, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones: Elija su hotel con responsabilidad, antes de realizar la reserva analice factores como seguridad en el sector, reputación, cercanía a sus destinos; en los hoteles queremos que se sientan como en su segundo hogar, pero trate de ser reservado con su información, más allá de la declaración que por cuestiones de pólizas de seguros deberá realizar de sus objetos de valor, evite que terceros ajenos al personal del hotel conozcan de ellos; las cajas de seguridad siempre estarán a su servicio.

Pregunte e identifique las rutas de evacuación, números de emergencia y servicios médicos puestos a su disposición, use servicios de transporte autorizados por el hotel, por que en caso de que olvide un objeto en el vehículo será más fácil ubicarlo, o si presenta algún incidente se facilitará la identificación del conductor. No olvide las medidas de bioseguridad, el virus no se ha ido, a usted como a nosotros nos esperan de regreso en casa, trabajamos día a día por su bienestar, seguridad y por reactivar este gremio tan golpeado económicamente por la situación pandémica.

HOTELES