



## **FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**“Análisis del Hotel Anónimo Guayaquil para la minimización de riesgos a la integridad física dentro de las instalaciones”**

**El estudio de caso que se presenta como opción al  
título de:**

**Ingeniera en Administración Hotelera**

**Autora: Ivette Mariam Granizo Álava**

**Samborondón**

**2018**

## **RESUMEN:**

El presente estudio descriptivo analiza las instalaciones del Hotel Anónimo Guayaquil con el fin de reducir los riesgos que pueden atentar contra la seguridad física tanto de los empleados como huéspedes generando información primaria a petición de la gerencia.

Basándose en la normativa nacional, principalmente en el Reglamento de Alojamiento 2015, y respaldándose en diversas normativas internacionales adicionales, la investigación describe los problemas detectados en las instalaciones, desarrolla un sistema de calificación para los riesgos, los evalúa y, finalmente, analiza el hotel con base a los resultados obtenidos. La investigación concluyó que mientras los niveles generales de seguridad y calidad obtienen la calificación de Muy Bueno y se cumple con requisitos distintivos, paralelamente, se incumplen ciertos requisitos más sencillos en los procesos. La gerencia se ha dispuesto inmediatamente a atender esto. El riesgo en el hotel es considerado Bajo.

**Palabras Clave:** Hotel, Riesgos, Instalaciones, Seguridad Física, Normativas

## **ABSTRACT:**

This descriptive research analyzes the facilities of the Hotel Anónimo Guayaquil in order to reduce the risks that threaten physical security of both employees and guests, generating primary information that the management request for improvement.

Based on the national regulations, mainly on the official regulations for the lodge industry in Ecuador, and supported by several additional international regulations, the research describes the problems detected in the facilities, develops a system of qualification for the risks, evaluates them and finally analyzes the hotel based on the results. The investigation concluded that, while the general levels of security and quality where Very Good and distinctive requirements were met, in parallel, certain simpler requirements were not met in practice by the processes. The management immediately dedicated to attend to this. The risk at the hotel was considered Low.

**Key Words:** Hotel, Risks, Facilities, Physical Security, Regulations

## Índice General

1. Introducción .....	7
1.1 Introducción .....	7
1.2 Planteamiento del Problema .....	9
1.3 Objetivos .....	10
1.4 Justificación .....	10
2. Desarrollo .....	11
2.1 Marco Teórico .....	11
2.2 Metodología .....	19
2.3 Análisis de resultados.....	24
3. Conclusiones y recomendaciones .....	46
4. Bibliografía.....	48
5. Anexos .....	51

## Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la idea a defender .....	21
Tabla 2: Calificación del Seguridad y Calidad inspirado en la Norma Técnica De Calificación De Servicios Y Evaluación De Desempeño .....	36
Tabla 3: Calificación de Requisitos Distintivos según el Reglamento de Alojamiento Turístico 2015 .....	41
Tabla 4 Tabla del Resultado del total de Requisitos del Checklist de Categorización .....	42
Tabla 5 Tabla del Resultado de los Requisitos del Checklist de Categorización que aplicaron a la hora de la revisión.....	43

## Índice de Figuras

Figura 1: Captura del Boletín de Estadísticas Turísticas 2012-2016 .....	15
Figura 2: Señalización de Seguridad .....	34
Figura 3: Descripción de las Señales de Seguridad .....	35
Figura 4: Resultados del total de Requisitos del Checklist de la autora .....	38
Figura 5: Resultado de los Requisitos del Checklist de la autora que aplican .....	39
Figura 6: Resultado del total de Requisitos del Checklist Obligatorios .....	40
Figura 7: Resultado de los Requisitos del Checklist Obligatorios que aplican .....	41
Figura 8: Resultado Total de los Requisitos del Checklist de Categorización .....	43
Figura 9: Resultado de los Requisitos del Checklist de Categorización que aplican .....	44

## **1. Introducción**

### **1.1 Introducción**

Hoy en día el turismo es una industria que fortalece e impulsa la economía mundial, sus resultados internacionales durante el 2017 fueron los más altos en siete años: “Las llegadas de turistas internacionales registraron un notable aumento del 7% en 2017 hasta alcanzar un total de 1.322 millones, según el último Barómetro OMT del Turismo Mundial.” (Organización Mundial del Turismo OMT, 2018). Según el mismo ente, las previsiones apuntan a que este fuerte impulso se mantendrá en 2018, con un ritmo de entre el 4% y el 5% y se prevé también que el crecimiento continuará, aproximadamente al mismo ritmo, por lo menos hasta el año 2030.

Si un país pretende aprovechar este mercado en crecimiento debe saber que la hotelería es un pilar fundamental para el desarrollo ya que de esta rama dependerá, por ejemplo, si una ciudad se vuelve un gran destino turístico o tan solo otra ciudad de paso. “Un visitante se clasifica como turista si su viaje incluye una pernoctación” (Organización Mundial de Turismo, 2008); si no hay una oferta hotelera de altura es difícil que una ciudad o país pueda aspirar a algo más que excursionismo.

Según los últimos datos oficiales publicados, Guayaquil moviliza por turismo más de medio millón de extranjeros y más de un millón setecientos mil nacionales (Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil, EP.), aunque dicho boletín es algo ambiguo sobre si efectivamente se trata de turismo o excursionismo. Precisamente convertirse en un destino turístico y desarrollar dichas fuentes de ingresos son los objetivos tanto de la Empresa Pública de Turismo de Guayaquil como del Ministerio de Turismo del

Ecuador. (Ministerio de Turismo, 2018) Pero el turismo no es una fuente ingresos sencilla, trae consigo un profundo intercambio cultural entre todos los prestadores de servicios que conforman la oferta y la demanda que la recibe, por ello es constante el involucramiento de entidades públicas para trabajar en fortalecer y definir parámetros que garanticen la seguridad y evitar riesgos que puedan ser provocados por las malas prácticas de empresas que se dediquen a cualquier rama del turismo.

La actividad turística trae consigo misma un abanico de riesgos, eso es algo que no se puede cambiar pero sí minimizar, por ello la seguridad es el primer pilar trabajo según el Ministerio. (Ministerio de Turismo, 2018) Para la hotelería es fundamental velar por la seguridad de todo cliente, proveedor o visitante; es lógico, además de la obligatoriedad legal y moral, lo mínimo que espera el cliente de un establecimiento hotelero es dormir tranquilo y seguro por la noche. Siempre es buen momento para la profesionalización y mejora de dicha área; más aún durante reingenierías como la que está próxima a atravesar el Hotel Anónimo Guayaquil la oportunidad se presenta de forma especial ya que al estar bajo revisión todos los aspectos del hotel, la gerencia puede implementar medidas de seguridad con una visión holística.

En definitiva, la seguridad es vital para fomentar el turismo y las buenas prácticas hoteleras. La mejor política para la gestión de riesgo y de crisis es evitar los problemas en primer lugar; sobretodo, en temas de negligencia en relación a la integridad física. Un solo accidente como un incendio puede significar pérdidas físicas en instalaciones y equipos, problemas legales por demandas, crisis comunicacionales por imagen y crisis financieras como resultado de todos los problemas ya nombrados; por ello la profesionalización y mejora de esta área es



fundamental para la oferta hotelera e indispensable para el desarrollo de un destino turístico.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

Actualmente el Hotel Anónimo Guayaquil inicia una fase de reingeniería por lo que necesita detectar las oportunidades de mejora para garantizar la eficiencia y eficacia no solo en todos los procesos sino también en las instalaciones. “Entre todos los aspectos la seguridad se perfila como un pilar fundamental según la gerencia.” (Gerencia, 2018) Se “debe seguir los requisitos de seguridad presentes en el Reglamento de alojamiento y demás normativa vigente relacionada a fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias” (Ministerio de Turismo, 2015) pero esta no es la situación óptima, esto es el mínimo deseado por la empresa. El objetivo de la investigación es describir la situación actual y el objetivo de la empresa es conocer su situación actual para iniciar procesos de mejoramiento continuo.

Se espera detectar los riesgos que puedan atentar contra la integridad física de huéspedes y empleados con el fin de motivar la reducción de los mismos. El primer paso para ello es realizar un análisis cualitativo general; luego, con base a esta información y principalmente a parámetros del “Anexo A”, donde se señalan los requisitos obligatorios mínimos, y del “Anexo 1 Hotel – H”, donde se señalan los requisitos para esta categoría (Ministerio de Turismo, 2015), junto con otros adicionales escogidos por la autora, realizar una evaluación específica y dar pautas para cumplir y superar la Sección II, Artículo 5, del Reglamento de Alojamiento (2015). De esta manera se propicia que el hotel pueda mantener las instalaciones en perfectas condiciones y evitar daños y perjuicios en un futuro. Adicionalmente se

brindará una valoración numérica con un sistema de ponderación que permitirá priorizar las necesidades más urgentes.

### **1.3 Objetivos**

#### **Objetivo General**

Analizar las instalaciones del Hotel Anónimo Guayaquil para motivar la reducción de los riesgos que puedan atentar contra la integridad física tanto de empleados como huéspedes.

#### **Objetivos Específicos**

- Describir los problemas u oportunidades de mejora para reducir los riesgos que atentan contra la integridad física de las personas en el Hotel Anónimo Guayaquil a fin de generar datos cualitativos.
- Desarrollar un sistema de calificación para dichos riesgos cuya base, fundamental pero no exclusiva, sea la normativa nacional que permita asignar una valoración cuantitativa y priorizar la resolución de riesgos urgentes.
- Evaluar el riesgo, de manera general y por secciones, a través del sistema desarrollado estableciendo así estándares a superar en una próxima calificación.
- Analizar el Hotel con base a los resultados obtenidos, enfatizando la priorización de los problemas según su necesidad de atención con base a los resultados cualitativos.

### **1.4 Justificación**

La investigación es una necesidad de gerencia y un deber según la Ley de Turismo en su sección C, “proteger al turista y fomentar la conciencia turística”

(Ministerio de Turismo, 2002), el Reglamento de Alojamiento 2015 ya citado y el Código Ético Mundial para el Turismo, en especial en su artículo 6. (Asamblea de las Naciones Unidas, 2001) Además de ser una necesidad para el turista, la seguridad es también una necesidad para los trabajadores y los visitantes y esto es expresado por el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo y demás normativa del Ministerio de Trabajo. (Gobierno del Ecuador, 1986)

Se han escogido las instalaciones por ser un punto de partida idóneo para la empresa durante su reingeniería. Son una meta alcanzable, capaz de ser analizadas y evaluadas a cabalidad dentro del período de investigación porque, a diferencia de la totalidad operaciones que pueden variar día a día durante la generación del servicio. Las instalaciones son mayormente estáticas salvo por las condiciones de su mantenimiento, pero a su vez permiten a la empresa empezar a detectar posibles problemas con procesos de limpieza, cocina, chequeos de seguridad y mantenimientos que a futuro pueden deteriorar la misma.

## **2. Desarrollo**

### **2.1 Marco Teórico**

Para cumplir el objetivo primero hay que tener claro la respuesta a dos preguntas, la primera de ellas es: ¿Qué son las instalaciones del Hotel? Las instalaciones turísticas son definidas por el experto Roberto Boullón en su clásico del turismo, *Planificación del espacio turístico* (Boullón, 2006), como “todas las construcciones especiales cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas”, por ende en un hotel es toda la infraestructura y lo que va de la mano con la misma, como por ejemplo: Salidas de incendio, emergencia y

evacuación, luces, ventilación, estado de sitios de almacenamiento, objetos varios y decoraciones fijas debidamente colocadas de manera que no representen riesgos, instalaciones eléctricas, escaleras o ascensores, pasamanos, rampas, señalética, detectores de incendios, extintores y alarmas instaladas, etcétera.

¿Y qué es el riesgo? El riesgo es definido por la Real Academia Española como la “proximidad de un daño” (Real Academia Española, 2017). El riesgo en ambientes de trabajo y atención al público puede ser percibido, analizado y clasificado de distintas formas. Si echamos un vistazo al Ecuador y sus países vecinos y mercados naturales, Colombia y Perú, notaremos ciertas similitudes y diferencias dependiendo del caso.

Según su origen, el Gobierno Peruano señala cinco tipos de riesgos en la *Ley y Reglamento de Seguridad y Salud y su Aplicación* (Coordinadora Interfederal de Salud de Perú, 2012), específicamente mediante la obligatoriedad de monitoreo de las mismas en el artículo #33 C; el Gobierno Ecuatoriano, en el *Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo* (Gobierno del Ecuador, 1986), sus reformas y el *Formato modelo de reglamento interno de seguridad y salud* (Ministerio de Relaciones Laborales, 2017) clasifica a los agentes de riesgo en los mismos cinco:

1. Riesgos físicos: Los riesgos físicos se relacionan con las características propias de las instalaciones, lugar o ambiente como las emisiones de luz y ruido, temperatura, ventilación, etcétera.
2. Riesgos químicos: Los riesgos químicos incluyen todo tipo de sustancia natural o sintética pueda producir efectos contaminantes, irritantes, corrosivos, explosivos, tóxicos e inflamables que puedan afectar de forma negativa la salud ya sea de

forma indirecta o directa como gases, polvos, vapores, líquidos vertientes, etcétera.

3. Riesgos biológicos: Los riesgos biológicos son organismo y microorganismos que puedan producir directa o indirectamente infecciones, alergias y distintas enfermedades. Como virus, parásitos, bacterias, insectos, etcétera.
4. Riesgos dis-ergonómicos: Los riesgos dis-ergonómicos están relacionados a la falta de adecuación de las condiciones físicas y elementos del lugar de trabajo a las características físicas y psicológicas del hombre que pueden generar fatiga o enfermedad como la falta de sillas o mala instalación o calidad en muebles, computadoras, equipos de carga, etcétera.
5. Riesgos psicosociales: Los riesgos psicosociales son situaciones insatisfactorias o negativas para el estado anímico de las personas que conduzcan a estrés, depresión o ansiedad. Están más ligadas a la cultura organizacional.

Según la última resolución #1784 al *Reglamento de Higiene y Seguridad* (Instituto Colombiano del Bienestar Familiar, 2012), los colombianos clasifican riesgos también como físicos, químicos, biológicos y psicosociales; pero además agregan mecánicos, biomecánicos, eléctricos y locativos que en cierta manera encierran factores tanto físicos como ergonómicos; y factores naturales, de tránsito, públicos y otros.

Los riesgos mecánicos son los que se pueden contraer por las maquinarias, los equipos y sus manuales; los biomecánicos son relacionados con los procesos en relación con los mecánicos como los movimientos, sobreesfuerzos y posturas, son básicamente lo mismo que los ergonómicos; los riesgos públicos se relacionan a las acciones negativas que puedan cometer civiles como asalto, hurto, agresión,

desorden civil, terrorismo; los locativos a la mala ubicación de las cosas y los accidentes que puede causar, los eléctricos hacen referencia exclusiva a las instalaciones eléctricas, los naturales a los desastres naturales, los de tránsito a los siniestros de tránsito y en otros riesgos ubican los incendios o riesgos particulares de actividades específicos como trabajos a grandes alturas.

No es que las leyes ecuatorianas o peruanas sean más simples, los tipos riesgos son un solo enfoque para facilitar el análisis profesional en la prevención de riesgos pero en los tres gobiernos estudiados a través de los múltiples formatos y modelos que ofrecen los organismos se señalan las obligaciones para los distintos actores y se asignan capítulos especiales, como en el caso del Formato modelo de reglamento interno de seguridad y salud (Ministerio de Relaciones Laborales, 2017) que dedica secciones exclusivamente a la prevención accidentes mayores como incendios y a la señalética.

Si el objetivo es analizar las instalaciones de un hotel en el país para promover la reducción de los riesgos, considerar analizar la legislación para la prevención de riesgos solo analizando la competencia vecina no es suficiente; aunque, además de competencia son un mercado natural y forman históricamente parte importante de la demanda, la realidad es que Estados Unidos también forma parte importante de ella. Colombia, Estados Unidos y Perú son generalmente los tres países de origen que más visitan el Ecuador y, tal como lo muestra el *Boletín de Estadísticas Turísticas 2012 -2016* (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2017) esta tendencia se ha mantenido en años recientes.

Cuadro N° 7

**ENTRADA DE EXTRANJEROS AL ECUADOR SEGÚN SU PAÍS DE PROCEDENCIA  
AÑOS: 2012-2016**

CONTINENTE Y PAÍS DE PROCEDENCIA	2012	2013	2014	2015	2016
AMÉRICA	1.118.323	1.208.253	1.386.983	1.358.064	1.247.650
Colombia	390.152	397.382	421.342	392.291	379.022
Estados Unidos de América	257.308	254.092	265.655	276.040	278.079
Perú	244.917	263.774	306.367	284.363	268.941

**Figura 1: Captura del Boletín de Estadísticas Turísticas 2012-2016**

Fuente: Bases de datos Entradas y Salidas Internacionales - INEC 2012 – 2016 (en Boletín de Estadísticas Turísticas, Ministerio del Ecuador, 2017)

Por ello, se reconoce la importancia de considerar también las expectativas norteamericanas, expresadas en libros estándares de la educación en legislación turística como *Hospitality Law: Managing Legal Issues in the Hospitality Industry* (Barth & Barber, 2017) y *Canadian Hospitality Law: Liabilities and Risk* (Longchamps & Wright, 2011) que muestran los elevados compromisos en el nivel de responsabilidad de las empresas; con ejemplos de sentencias por negligencia por agravio involuntario debido al incumplimiento del deber de cuidado en situaciones altamente debatibles, ambos libros muestran las elevadas precauciones que deben tener los hoteles para evitar daños y demandas y proporcionar los cuidados esperados por los clientes.

Es decir, aunque la prioridad sea considerar la legislación y normativa técnica ecuatoriana, tanto en disposiciones en seguridad general como en calidad hotelera, con ahínco dado a que es una obligación legal; también se debe considerar las expectativas de los principales mercados extranjeros que son tan importantes como

las de los nacionales ya que como nos muestran todas las lecturas mencionadas los hoteles tienen responsabilidad sobre todo aquel que visita el hotel. Después de la debida revisión de teorías y literatura se concluye lo siguiente:

Primero, se han escogido los cuatro trabajos que sintetizan los estándares generales para la minimización de riesgo de legales y de calidad demandados, se ha determinado emplearlos para la elaboración de un checklist práctico que permita un análisis práctico, efectivo y simple tal y como los entes evaluadores suelen emplear. Los trabajos de referencia son los siguientes:

- a) Formato modelo de reglamento interno de seguridad y salud (Ministerio de Relaciones Laborales, 2017) como referencia ya que abarca la totalidad de requisitos mínimos de seguridad para empresas en el Ecuador al proveer una la aplicación práctica de la normativa del: Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584; el Reglamento al instrumento andino de Seguridad y Salud, Resolución 957; el Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas, Acuerdo No. 1404; el documento Colores y Señales de Seguridad. Norma Técnica Ecuatoriana INEN ISO 3864-1; el documento Colores de identificación de tuberías Norma Técnica Ecuatoriana INEN 440:84; el documento Transporte, Almacenamiento y Manejo de materiales peligrosos. Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2266; el Etiquetado de Precaución. Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2288; Extintores portátiles Inspección, Mantenimiento y Recarga. Norma Técnica Ecuatoriana INEN 739; el Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Publicas. Acuerdo N° 174; los Convenios Internacionales OIT ratificados por la República del Ecuador; el Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del



medio ambiente de trabajo (Gobierno del Ecuador, 1986) y por seguir el Acuerdo Ministerial 220. Guía para elaboración de Reglamentos Internos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- b) La Norma Técnica Ecuatoriana (Gobierno del Ecuador, 2015) para un Sistema de Gestión Integral de la Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en Trabajo en el sector de Alojamiento ya que es compatible no solo con la ley ecuatoriana sino también con las normas promovidas por el Instituto Argentino de Normalización, el Instituto Nacional de Normalización de Chile y la Oficina Nacional de Normalización de Cuba y porque se apoya en las normas del internacionales ISO 9001, ISO 14001, ISO 14050, ISO 18513 y OHSAS 18001; para promover la buena gestión en todo tipo de establecimientos de alojamiento.
- c) Hospitality Law: Managing Legal Issues in the Hospitality Industry (Barth & Barber, 2017) ya que se enfoca en la minimización de demandas en un país con altos estándares que además representa un importante mercado para el Ecuador.
- d) Canadian Hospitality Law: Liabilities and Risk (Longchamps & Wright, 2011) ya que expresa detalladamente mediante casos y demandas reales los posibles riesgos que pueden ser atribuidos a los hoteles en norteamérica, sugiriendo la atención y cuidados adicionales específicos que fácilmente podrían pasar desapercibidos.

Segundo, se concluyó por la misma revisión de literatura que se debe cerciorar el cumplimiento obligatorio del checklist ya creado por el Ministerio de Turismo y promovido en el Reglamento de Alojamiento (2015), específicamente en el Anexo A

que señala los requisitos obligatorios mínimos para todos los alojamientos menos refugios, casas de huéspedes y campamentos turísticos; el Anexo 1 que señala los requisitos de categorización para los hoteles y el Anexo B que señala los requisitos distintivos que debe tener el hotel por ser de 3 estrellas. Se considerará el Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico (Subsecretaría de Regulación control del Ministerio de Turismo, 2015)

Tercero bajo las bases ya especificadas se plantea la elaboración de fichas de observación que se desarrollaran junto con los checklists cuando sea necesario evidenciar un riesgo; se emplearán un formato considerando las sugerencias expresadas en el trabajo *Aspectos legales y técnicos para diseñar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para universidades ecuatorianas* (Luna Cardozo, Álvarez Pincay, & Soledispa Reyes, 2017) que cobra especial relevancia por tener autores que ayudaron a desarrollar el *Formato Modelo* promovido por el Ministerio de Relaciones Laborales. Este provee cuadros prácticos para el control de riesgos en espacios de atención al público según la normativa ecuatoriana aunque para el presente caso se usará la clasificación Colombiana de riesgos excluyendo mayormente los factores naturales, de tránsito y públicos. Se ha escogido esta clasificación por ser más explícita, promoviendo un mayor entendimiento del riesgo. Este se considera un cambio de forma y no de fondo.

Es importante señalar que el análisis se centrará en los riesgos a la integridad física dentro de las instalaciones, ya que este fue el objetivo planteado y el punto de partida propuesto por gerencia; sin embargo, cualquier información adicional sobre seguridad y calidad normativa podrá ser incluida en las fichas como valor agregado ya que por su carácter mandatorio representan otro tipo de riesgo para el hotel. Por otro lado, la calificación cuantitativa del riesgo será realizada con base a los

Checklists elaborados por la autora y se considerará el porcentaje de cumplimiento individual y total de cada una de las listas desarrolladas; es decir se presentaran de forma cuantitativas el porcentaje de cumplimiento de: Requisitos de Seguridad y Calidad de la autora, Requisitos Obligatorios, Requisitos de Distintivos y Requisitos de Categorización.

Todo incumplimiento de los Checklist de Requisitos Obligatorios y Requisitos de Distintivos, Requisitos de Categorización será considerado urgente estrictamente por su carácter mandatorio, el Checklist de Requisitos Distintivos será considerado reprobado y en necesidad de mejoras en caso de tener menos de 40 puntos y la gravedad de los incumplimientos con base al Checklist de la autor variará dependiendo de cada riesgo. La calificación de este último se asumirá como un servicio adicional de mejoramiento seguridad y calidad con parámetros internacionales, por ello, se inspirará en las escalas de calificación del Artículo 22 de la Norma Técnica De Calificación De Servicios Y Evaluación De Desempeño. (Gobierno de la Republica del Ecuador, 2008) Las calificaciones cualitativas, es decir la categorización del riesgo como alto, medio o bajo, y sugerencias generales serán subjetivas pero el criterio de la autora se basará y considerará de forma holística toda la revisión de literatura y las otras herramientas empleada.

Puntual y más detalladamente, la metodología planteada será la siguiente:

## **2.2 Metodología**

### **Método de investigación**

Se usará un Método Descriptivo ya que se busca describir, evaluar y analizar los posibles riesgos que atentan contra la integridad de las personas en el Hotel Anónimo Guayaquil.

## **Enfoque de investigación**

El enfoque de la investigación es tanto cualitativo como cuantitativo ya que se plantea describir las cualidades sino que además se ambiciona, con base a tablas de ponderación y calificación, cuantificarlas para así proveer una evaluación numérica y un análisis con ambos enfoques.

## **Idea a defender**

Analizando las instalaciones del Hotel Anónimo Guayaquil se podrá deducir cómo reducir los riesgos que puedan atentar contra la seguridad física tanto de empleados como huéspedes.

- Variables Independientes: Instalaciones del Hotel Anónimo Guayaquil
- Variable Dependiente: Riesgos para la seguridad física

**Tabla 1**

*Operacionalización de la idea a defender*

<b>OPERACIONALIZACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER</b>			
<b>Variables</b>	Conceptualización práctica	Indicadores	Herramientas
<b>Instalaciones del Hotel Anónimo Guayaquil (Variable Independiente)</b>	Las instalaciones turísticas son “todas las construcciones especiales cuya función es facilitar la práctica de actividades turísticas”, (Boullón, 2006) en este caso las del Hotel Anónimo Guayaquil.	- Salidas de incendio, emergencia y evacuación. - Detector de incendios alarmas. - Estado de áreas generales, habitaciones, Cocina y otras instalaciones.	- Observación de campo. - Investigación documental del hotel. - Checklists de requisitos de las instalaciones.
<b>Riesgo (Variable dependiente)</b>	“Contingencia o proximidad de un daño.” (Real Academia Española, 2017)	- Riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, biomecánicos, eléctricos, etc.	- Fichas de observación. - Tablas Referenciales de calificación. - Tablas de Evaluación.

Fuente: Datos del estudio; Boullón, 2006 y Real Academia, 2017.

## **Técnica de investigación**

La investigación es un trabajo de campo, se realizará durante el periodo 6 de marzo 2018 – 1 de Junio 2018 y se evidenciará mediante fichas descriptivas, fotografías y el cumplimiento de los objetivos mediante otras herramientas como lo son Checklist y Tablas de Evaluación. Fuera del marco teórico y la revisión de literatura, el estudio es mayormente in situ.

## **Diseño de la investigación a efectuar**

Al observar el comportamiento natural del fenómeno el diseño de la investigación se considera “no experimental”.

## **Herramientas y técnicas de recolección de datos**

Las herramientas que se usarán:

- Observación de campo e investigación documental del hotel a fin de obtener información previa que facilite el análisis: reportes de mantenimiento, inspecciones, permisos, etcéteras.
- Cuatro Checklists:
  - I. **Checklist de Seguridad y Calidad de la autora:** Con base a las fuentes seleccionadas en el marco teórico: *Formato modelo de reglamento interno de seguridad y salud*, (Ministerio de Relaciones Laborales, 2017), *La Norma Técnica Ecuatoriana*, (Gobierno del Ecuador, 2015) *Hospitality Law: Managing Legal Issues in the Hospitality Industry* (Barth & Barber, 2017) y *Canadian Hospitality Law: Liabilities and Risk*. (Longchamps & Wright, 2011)

- II. **Checklist de Requisitos Obligatorios:** Con base al Reglamento de Alojamiento, (2015) Anexo A.
  - III. **Checklist de Requisitos de Distintivos:** Con base al Reglamento de Alojamiento, (2015) Anexo B.
  - IV. **Checklist de Requisitos de Categorización:** Con base al Reglamento de Alojamiento, (2015) Anexo 1.
- Fichas de observación: Anotaciones y fotografías que evidenciaran y registraran las condiciones de las instalaciones por zona, además de proveer información cualitativa general.
  - Dos Tablas Referenciales. La primera tabla como referencia al nivel de calidad y seguridad con base al Checklist de la autora y la segunda para el Checklist de Requisitos Distintivos. Los otros dos Checklists no precisan de una referencia adicional al porcentaje ya que cada punto o requisito, salvo los marcados con “No Aplica” o “N/A”, es una obligación.

### **Área de estudio**

El estudio se realizará en el Hotel Anónimo Guayaquil al ser el mismo el objeto de estudio. La ubicación precisa no será revelada dado al acuerdo de confidencialidad pero se encuentra en Guayaquil, Ecuador. El área de estudio comprende tanto las habitaciones como las áreas comunes y zonas restringidas de acceso exclusivo al personal autorizado.

## 2.3 Análisis de resultados

### Checklist de Seguridad y Calidad de la autora

**Nombre de la Instalación:** Hotel Anónimo Guayaquil

**Dirección de la Instalación:** Cdla. Simón Bolívar Av. de las Américas y Calle Primera

**Descripción de la Instalación:** Anónimo Suites Hotel queda ubicado frente al aeropuerto de Guayaquil diagonal al centro de convenciones, a 2 minutos del mall del sol y del terminal terrestre. Está ubicado en Avenida de las Américas, Ciudadela Simón Bolívar Mz. 4 Solar 17 alado de patio de rentadoras de carros CarMax. Las habitaciones son grandes y cómodas ofrecemos los servicios de tv cable, a/c, WiFi, traslado aeropuerto-hotel-aeropuerto, parqueo y servicio de lavandería.

**Revisada por:** Mariam Granizo

**Fecha:** 26 de abril 2018

**Autorizado por:** Gerente General

REQUISITOS	Sí	No	Observaciones
<b>EMPLAZAMIENTOS Y DISTRIBUCIÓN INTERIOR</b>			
1. ¿Los locales en que se almacenen o utilicen sustancias fácilmente combustibles se encuentran a una distancia mínima de 3 metros entre sí o separados de los restantes centros de trabajo por paredes resistentes?	X		



2. ¿Las zonas donde existe mayor peligro de incendio se encuentran separados de los restantes centros de trabajo por paredes resistentes?	X		
3. ¿Las zonas más expuestas a incendios se orientan evitando su exposición a los vientos dominantes o más violentos?	X		
4. ¿Se cuenta con una adecuada ventilación permanente en el edificio?	X		
5. ¿Los procesos de trabajo más propensos a incendios cuentan con un sistema de ventilación o extracción de aire, dotado de los correspondientes dispositivos de tratamiento para evitar la contaminación interna y externa?	X		
<b>ESTRUCTURA</b>			
6. ¿En la construcción de locales se emplearon materiales de resistencia al fuego y con el revestimiento adecuado?	X		Materiales resistentes y adecuados, además de aislamiento de ruido.
<b>PASILLOS, CORREDORES, VENTANAS, PUERTAS Y SALIDAS DE INCENDIO, EMERGENCIA Y EVACUACIÓN</b>			

7. ¿Todas las puertas se abren con facilidad?	X		
8. ¿Todas las puertas de salida se encuentran en buen estado?	X		
9. ¿Todas las puertas se encuentran sin obstrucciones u obstáculos? Principalmente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrada Principal</li> <li>• Salida de Emergencia</li> <li>• Puertas de acceso exterior</li> <li>• Salida de Cocina</li> </ul>	X		
10. ¿Hay puertas que no se utilicen normalmente señaladas como "Salida de Emergencia"?	X		
11. ¿Todas las puertas están correctamente señaladas? ¿En los centros de trabajo donde sea posible incendio de rápida propagación, existen al menos dos puertas de salida en direcciones opuestas?	X		
12. ¿En las zonas ocupadas por un gran número de personas existen al menos dos salidas distanciadas entre sí y accesibles por las puertas y ventanas que permitan la evacuación rápida de los ocupantes en caso de emergencia?	X		
13. ¿Las zonas con riesgos de incendio no se	X		

distancian más de 50 metros de una salida de emergencia?			
14. ¿En caso de edificios con deficiencias en el diseño, la evacuación se ha adecuado a través escaleras de escape de incendios?	N/A		No aplica.
<b>DETECTORES DE INCENDIOS Y ALARMAS</b>			
15. ¿Los paneles de las alarmas de incendios están operando correctamente?	X		
16. ¿Todas las alarmas de incendio se encuentran funcionales?	X		
17. ¿Todos los sistemas manuales están operando?	X		
18. ¿Están operando todos los detectores de incendio?	X		
19. ¿Hay registros visibles en las instalaciones de que el sistema de alarma haya sido probado en los últimos 6 o 12 meses? - Nombre del instalador o empresa: - Fecha:		X	
<b>EXTINTORES DE INCENDIOS</b>			
20. ¿Han cambiado el número de extinguidores desde la última inspección? - Indica el número total	X		Sí, 4 han sido cambiados.

21. ¿Están todos los extinguidores en la correcta ubicación asignada según bomberos?	X		
22. ¿Todos los extintores son accesibles y claramente visibles?	X		
23. ¿Están los sellos e indicadores intactos?	X		
24. ¿Se han inspeccionado las etiquetas de los extinguidores?	X		
25. ¿Todos los extintores están vigentes?	X		
26. ¿Hay registros visibles en las instalaciones de que los extintores sean chequeados anualmente por un instalador?	X		
27. ¿Hay indicios o registros de inspecciones mensuales?		X	
28. ¿Hay registros o indicios de capacitación de los empleados se encuentran entrenados para usar los extintores de incendio?		X	
<b>PELIGROS COMUNES</b>			
29. ¿Hay registros de que el servicio de ventilación reciba el mantenimiento adecuado?		X	
30. ¿Se realiza el mantenimiento mensual del Sistema de A/C, por los respectivos técnicos?	X		

31. ¿Están los cuartos eléctricos, transformadores y mecánicos libre de polvos y materiales de almacenamientos?	X		
32. ¿Están los cuartos eléctricos, transformadores y mecánicos bajo llave y restringidos solo a personal autorizado?	X		
33. ¿Los cuartos eléctricos donde se encuentran los transformadores esta designado como un área específica de NO FUMAR?	X		
34. ¿Están los fusibles y cableados en buen estado?	X		
35. ¿Existe coberturas adecuadas para las cajas eléctricas y brakers?	X		
36. ¿Los cables de extensión están en buen estado, usados correctamente, no calvados ni engrapados a la pared o utilizados con varios cable?	X		
37. ¿Las conexiones eléctricas de cocina se encuentran en buen estado?	X		
38. ¿La basura o residuos considerados inflamables tienen contenedores no combustibles o es colectada a diario?		X	
39. ¿Están las bodegas de almacenamiento limpias y en orden?	X		

<b>COCINA</b>			
40. ¿La entrada principal de la válvula de gas esta propiaamente identificada y es accesible?	X		
41. ¿La cocina y sus ductos se encuentran libres de grasa?	X		
42. ¿Hay registros de que la cocina sea revisada regularmente para evitar acumulación de grasa?  - Semanal  - Mensual  - Anual	X		Sí, semanalmente.
43. ¿Los implementos de cocina tienen algún manual de procedimientos?		X	
44. ¿Existe un prendido o apagado para para la cocina cuando se cierra o empieza el día?	X		
45. ¿Los equipos de cocina cuentan con sistema de supresión automático de fuego en buen estado o manual de activación?		X	
46. ¿Existe algún contrato o record de mantenimiento con una empresa externa para que limpie la cocina, el horno y el extractor?		X	
47. ¿Hay extintores especiales para cocina?	X		

48. ¿Los extintores de fuego están cerca del horno para su fácil acceso?	X		
49. ¿Hay indicaciones y empleados capacitados para operar manualmente el extintor de incendios?		X	
<b>COMBUSTIBLES Y LÍQUIDOS INFLAMABLES</b>			
50. ¿Los combustibles o líquidos inflamables o peligrosos están resguardados lejos del público?		X	No se observaron líquidos altamente inflamables, solo pocas pinturas y materiales de limpieza.
51. ¿Sí hay cabinas y cuartos especialmente para guardar estos líquidos?		X	
52. ¿El cuarto o cabina de almacenaje se mantiene limpio, libre de basura y derrames?	X		
53. En caso de haber gas embotellado, este no representa peligro por la forma de su almacenamiento.	X		
54. ¿Los contenedores de gas están asegurados?	X		
55. En caso de haber gas sin usar, ¿está bien almacenado?	N/A		No hay gas sin usar almacenado.
56. ¿Se encuentran separados los tanques llenos	X		

de los tanques vacíos?			
<b>ÁREA DE DESAYUNO Y LOBBY</b>			
57. ¿El piso se encuentra en buenas condiciones y libre de anomalías?	X		
58. ¿El piso no presenta diferentes elevaciones?	X		
59. ¿Las escaleras están en buenas condiciones y bien alumbradas?	X		
60. ¿Los pasamanos de las escaleras son seguros?	X		
61. ¿Cuentan con señalética de 'piso mojado'?	X		Cuentan con la señalética en el closet de conserje pero la observación permitió percatar que no se usa frecuentemente.
62. ¿Hay velas en decoraciones mesas?		X	
63. En caso de haber alfombras, ¿están al mismo nivel cerca de la entrada o escaleras?	N/A		No hay alfombras.
64. ¿El alumbrado funciona correctamente?	X		
65. ¿Las sillas y mesas se encuentran en buenas condiciones?	X		
66. ¿Cuentan con un área designada para		X	



fumadores?			
67. ¿Tienen un sistema de extracción de aire en el área de fumadores?	N/A		No hay área de fumadores.
68. ¿Hay una bitácora de incidentes diaria?		X	
<b>OTRAS INSTALACIONES</b>			
69. ¿Los parqueos se encuentran en buenas condiciones?	X		
70. ¿Los parqueos se encuentran están libres?	X		
71. ¿Las luces exteriores funcionan correctamente?	X		
72. ¿La acera está en buenas condiciones?	X		
73. ¿La acera es limpiada diariamente?	X		
74. ¿El disco de satélite se encuentra protegido y en condiciones seguras?	X		
75. ¿La basura se guarda en contenedores adecuados con tapa?	X		
76. ¿La basura es sacada y recolectada diariamente?	X		
77. Los baños/retretes son inspeccionados diariamente para estar:	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpios</li> <li>• Secos</li> <li>• Con retretes funcionales</li> </ul>			

- Condiciones de seguridad (puerta del baño)

78. ¿Se han realizan mantenimientos de los baños, lavamanos y retretes?

X

## SEÑALÉTICA

79. Se usa el siguiente código de colores en la señalización:

X





COLOR DE SEGURIDAD	SIGNIFICADO	INDICACIONES Y PRECISIONES
ROJO	PARO	Alto y dispositivos de desconexión para emergencias
	PROHIBICIÓN	Señalamiento para prohibir acciones específicas
	MATERIAL, EQUIPO Y SISTEMAS PARA COMBATE DE INCENDIOS	Identificación y localización de equipos
AMARILLO	ADVERTENCIA DE PELIGRO	Atención, precaución, verificación. Identificación de peligro.
	DELIMITACION DE AREAS	Límites de áreas restringidas o de usos específicos
	ADVERTENCIA DE PELIGRO POR RADIACIONES	Señalamiento para indicar la presencia de radiaciones peligrosas.
VERDE	CONDICIÓN SEGURA	Señalamiento para indicar salidas de emergencia, zonas de seguridad y primeros auxilios, lugares de reunión, entre otros.
AZUL	OBLIGACIÓN	Señalamientos para realizar acciones específicas, ejemplo: uso de elementos de protección personal.

**Figura 2: Señalización de Seguridad**

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales, 2017

80. Se usan las siguientes señales:

X

SENALES	DESCRIPCION
	Fondo blanco y barra inclinada de color rojo. El símbolo de seguridad será negro, colocado en el centro de la señal pero no debe sobreponerse a la barra inclinada roja. La banda de color blanco periférica es opcional. Se recomienda que el color rojo cubra por lo menos el 35% del área de la señal.
	Fondo azul. Es el símbolo de seguridad o el texto serán blanco y colocados en el centro de la señal, la franja blanca periférica es opcional. El color azul debe cubrir por lo menos el 50% del área de la señal. Los símbolos usados en las señales de obligación debe indicarse el nivel de protección requerido, mediante palabras y números en una señal auxiliar usada conjuntamente con la señal de seguridad.
	Fondo amarillo, franja triangular negra. El símbolo de seguridad será negro y estará colocado en el centro de la señal, la franja periférica amarilla es opcional. El color amarillo debe cubrir por lo menos el 50% del área de la señal.
	Fondo verde. Símbolo o texto de seguridad en color blanco y colocado en el centro de la señal. La forma de la señal debe ser un cuadrado o rectángulo de tamaño adecuado para alojar el símbolo y/o texto de seguridad. El fondo verde debe cubrir por lo menos un 50% del área de la señal. La franja blanca periférica es opcional.

**Figura 3: Descripción de las Señales de Seguridad**

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales, 2017

81. ¿Las señales se encuentran en buen estado y limpias?	X		
82. ¿Toda la señalética se encuentra iluminada o es visible de noche?	X		
<b>GENERALIDADES</b>			
83. ¿Se mantiene en perfecto estado la infraestructura y asegurar el cumplimiento de la reglamentación correspondiente a su clase y categoría?	X		
84. ¿Se cumplen las regulaciones ambientales y de seguridad exigidas por la autoridad competente?	X		
85. ¿El establecimiento está en armonía con el entorno? Es decir que no genera malestar a la comunidad	X		

86. La ambientación y características van de acuerdo a lo ofertado.	X		
87. Cuentan con los permisos correspondientes exhibidos	X		

**Tabla 2**

*Calificación del Seguridad y Calidad inspirado en la Norma Técnica De Calificación De Servicios Y Evaluación De Desempeño*

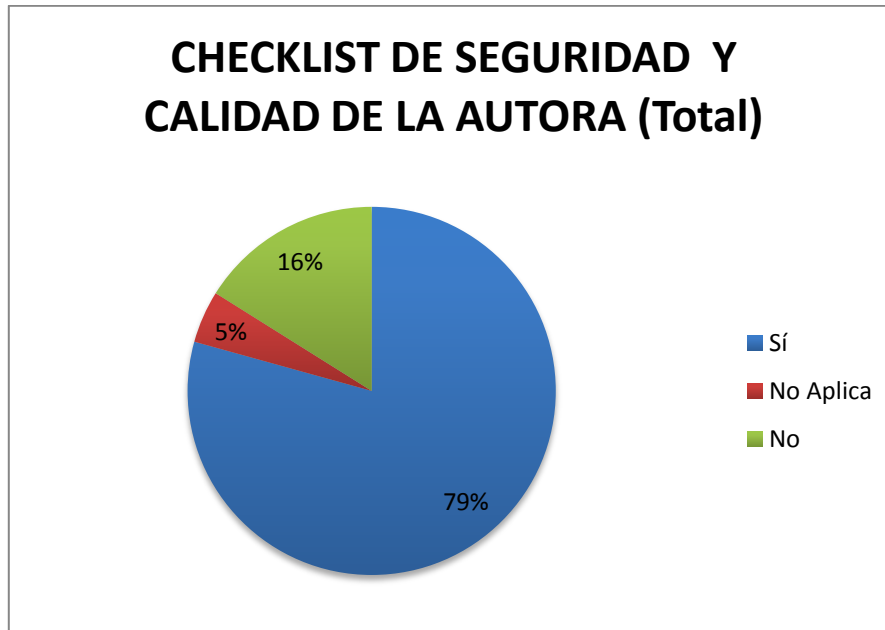
Seguridad y Calidad	Riesgo	Descripción	Porcentaje
Excelente	Muy Bajo	Desempeño Alto. Calificación mayor o igual a 90,5%.	≥ 90,5%.
Muy bueno	Bajo	Desempeño mejor al esperado. Calificación entre el 90,4% y 80,5%.	90,4% - 80,5%
Satisfactorio	Medio	Desempeño esperado o medio. Calificación entre el 80,4% y 70,5%	80,4% - 70,5%
Deficiente	Alto	Desempeño inferior al esperado. Calificación entre el 70,4% y 60,5%.	70,4% - 60,5%
Inaceptable	Muy Alto	Desempeño muy bajo. Calificación menor o igual a 60,4%.	≤ 60,4%

Fuente: Autora con base al Gobierno de la República del Ecuador, 2008

Del total de los 87 puntos de seguridad y calidad del Checklist de la autora, en el cual para mayor perspectiva se consideró no solo lo normativa nacional sino también la de los países vecinos del sur, Colombia y Perú, y del norte, Estados Unidos y Canadá, se cumplieron 69 puntos, 14 no se cumplieron y 4 no aplicaron. La repartición porcentual fue la siguiente:

**1. Sí se cumple 79,31%**

- 2. **No aplica** 4,60%
- 3. **No se cumple** 16,09%



**Figura 4: Resultados del total de Requisitos del Checklist de la autora**

Fuente: Autora

Ya que el edificio no cuenta con deficiencias en el diseño por lo que no hay escaleras de escape de incendios, no hay gas sin usar almacenado, áreas de fumadores ni alfombras algunos de los puntos a evaluar no aplicaron. Aunque significaba que los riesgos no existían, para mantener el rigor del Checklist establecido técnicamente no se podía poner como "Sí", por lo que simplemente se descartaron los puntos 14, 55, 63 y 67 y se revaluó el porcentaje considerando las 83 preguntas que sí aplicaban. El resultado fue:

1. **Sí se cumple** 83,13%
2. **No se cumple** 16,87%



**Figura 5: Resultado de los Requisitos del Checklist de la autora que aplican**

Fuente: Autora

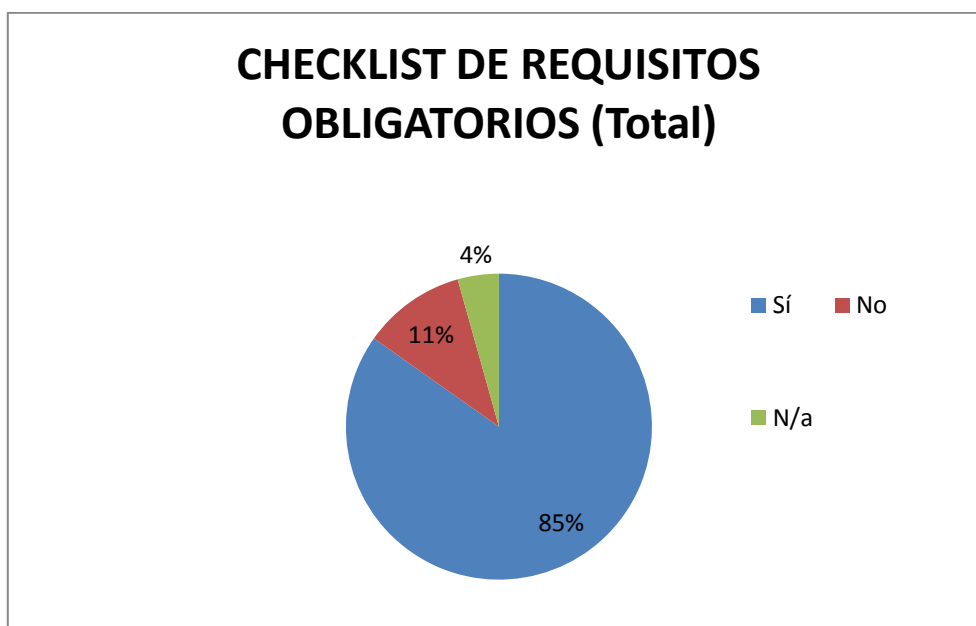
El resultado de cumplimiento de la Calidad y Seguridad fue de 83.13/100, es considerado Muy Bueno y sugiere bajo riesgo por su calificación.

### **Checklist de Requisitos Obligatorios**

De los 92 puntos del Checklist de Requisitos Obligatorios (ver Anexo A) o Anexo A Requisitos Obligatorios Para Las Tipologías Que No Se Encuentran Determinadas Como Categoría Única del Reglamento de Alojamiento 2015 se cumplieron 78 requisitos, no se cumplieron 10 y no aplicaron 4. El resultado porcentual fue el siguiente:

1. **Sí se cumple** 84,78%

2. **No se cumple** 10,87%
3. **No aplica** 4,35%



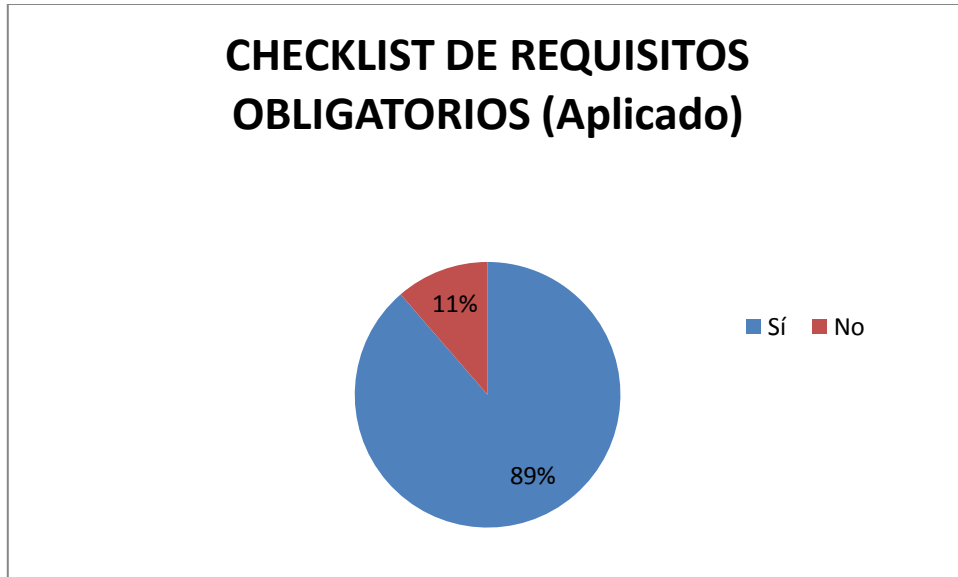
**Figura 6: Resultado del total de Requisitos del Checklist Obligatorios**

Fuente: Autora

Considerando solo los 88 requisitos que aplican del Checklist de Requisitos Obligatorios (ver Anexo A) se cumplen 78. El resultado porcentual quedó expresado de la siguiente forma:

1. **Sí se cumple** 88,64%
2. **No se cumple** 11,36%





**Figura 7: Resultado de los Requisitos del Checklist Obligatorios que aplican**

Fuente: Autora

### Checklist de Requisitos de Distintivos

#### Tabla 3

*Calificación de Requisitos Distintivos según el Reglamento de Alojamiento Turístico 2015*

<b>Categoría</b>	<b>Puntos requeridos como requisitos para distintivo “Superior”</b>
5 Estrellas	60
4 Estrellas	50
3 Estrellas	40
2 Estrellas	N/A
1 Estrella	N/A
Categoría Única	N/A

Fuente: Ministerio de Turismo, 2015

El Checklist, correspondiente al Anexo B, de Requisitos Distintivos del Reglamento de Alojamiento 2015 obtuvo una calificación de 45 puntos, por lo que se considera aprobado en su categoría.

### **Checklist de Requisitos de Categorización**

Los Requisitos Totales de Categorización (Ver Anexo C) fueron cumplidos, parcialmente incumplidos o cumplidos en los siguientes porcentajes:

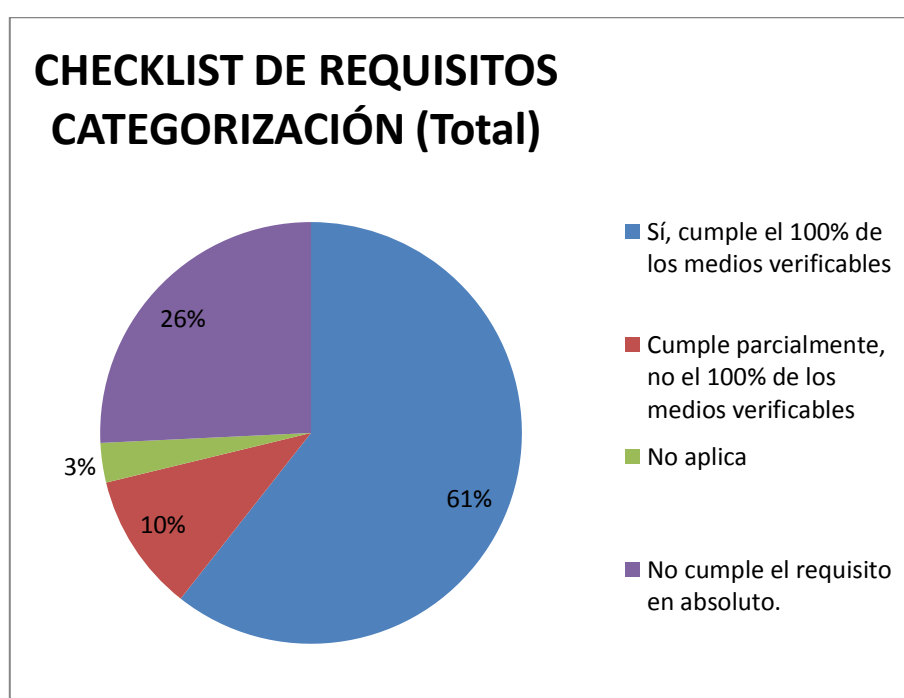
#### **Tabla 4**

*Tabla del Resultado del total de Requisitos del Checklist de Categorización*

<b>Índice de cumplimiento</b>	<b>Cantidad (Requisitos)</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí, cumple el 100% de los medios	40	60,61%

verificables.		
Cumple parcialmente, no el 100% de los medios verificables.	7	10,61%
No aplica	2	3,03%
No cumple el requisito en absoluto.	17	25,76%
<b>Total</b>	66	100%

Fuente: Autora



**Figura 8: Resultado Total de los Requisitos del Checklist de Categorización**

Fuente: Autora

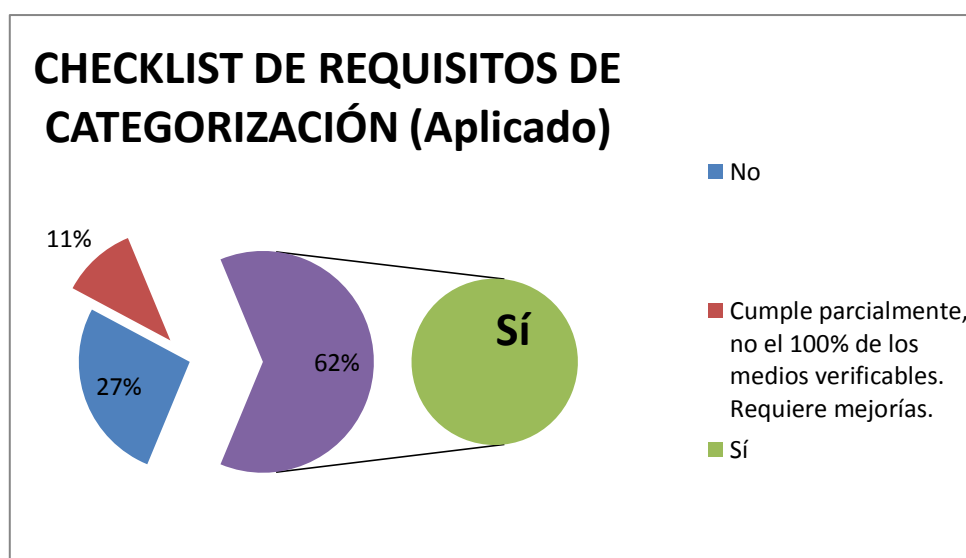
Los Requisitos de Categorización que aplicaban fueron cumplidos, parcialmente cumplidos o incumplidos en los siguientes porcentajes:

**Tabla 5**

*Tabla del Resultado de los Requisitos del Checklist de Categorización que aplicaron a la hora de la revisión*

Índice de Cumplimiento	Cantidad (Requisitos)	Porcentaje
Sí, cumple el 100% de los medios verificables.	40	62,50%
Cumple parcialmente, no el 100% de los medios verificables.	7	10,94%
No cumple el requisito en absoluto.	17	26,56%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autora



**Figura 9: Resultado de los Requisitos del Checklist de Categorización que aplican**

Fuente: Autora

### **Análisis General de los Checklists**

Al analizar las instalaciones del Hotel Anónimo Guayaquil fueron pocos los riesgos dentro de las instalaciones que pudieran atentar contra la integridad física tanto de empleados como huéspedes para motivar la reducción de los riesgos, se detectaron los siguientes problemas y oportunidades de mejora.

Con base al Checklist de la autora representan problemas los puntos: 38) No se separa ni botan diariamente los desechos inflamables, 46) No hay record de mantenimiento de limpieza del horno u extractor, 49) No hay personal con evidencia de haber sido capacitado para operar los extintores, 50) Los líquidos peligrosos no están resguardados lejos del público y 51) No hay cabinas especiales para guardarlos; aunque no se encontraron líquidos altamente peligrosos o inflamables juntos o en mal estado, se deben asignar áreas para el resguardo de los mismos que el personal debe reconocer. Adicionalmente, pese a cumplir el punto 61), ya que efectivamente cuentan con la señalética, la observación permitió percatar que no se usa frecuentemente en el caso de los pisos mojados durante la limpieza. Hay que reforzar el control del personal y obligarlos a usar la señalética en la que se ha invertido.

Además se presentan oportunidades de mejora para disminuir los riesgos a la integridad física y participar activamente en la seguridad hotel los puntos: 27) y 29) sobre inspecciones y mantenimiento, deben hacerse más seguido de forma general ya que, aunque en esta ocasión no se hallaron mayores riesgos, la prevención es necesaria y obligatoria para la seguridad y la calidad y exhibirlos mismo es norma como con los permisos; el punto 28) de capacitar a los empleados; 68) de mantener una bitácora de incidentes como referencia para mejoras continua; y los requisitos 43) y 45) ya que disminuyen las probabilidades de incendios en un área de gran cuidado como lo es la cocina.

En cuanto al Checklist de Requisitos Obligatorios, representan riesgos de seguridad el incumplimiento de Requisito 5, se debe exhibir un mapa de ubicación y evacuación en cada habitación y piso; el Requisito 27, se debe capacitar al personal para la atención a personas con discapacidad; y el Requisito 77 por la necesidad del

usuario de poseer teléfonos de apoyo y emergencias en la habitación, igual que otra información general pertinente. Los requisitos 7, 58, 59, 78, 89 y 92 son vistos como una oportunidad de mejora en términos básicos de calidad más que de seguridad.

Con base al Checklist de Requisitos de Categorización existen problemas que pueden representar un riesgo o agravar la integridad física con los requisitos 14,16, 35, 36 y 60. La recepción debe contar con más facilidades para brindar atención a personas con capacidades especiales o diferentes; se deben considerar las restricciones alimenticias bajo pedido del huésped, brindar mejor comunicación e incorporar algún servicio telefónico ya que hay huéspedes que podrían necesitarlo y por la categoría están en facultad de esperar hallar uno y, sobretodo, para caso de emergencia el hotel debe contar con al menos un servicio médico externo o listado de médicos que presten sus servicios en el establecimiento. Los demás requisitos deben atenderse pero son de calidad.

### **3. Conclusiones y Recomendaciones**

#### **3.1 Conclusiones**

La calificación porcentual fue: Checklist de autora 83.13%, Requisitos Obligatorios 88,64%, Categorización 62.50% y Distintivos 45/60: Aprobada. A través del sistema desarrollado se han establecido estándares a superar en una próxima calificación. Sin embargo, se debe reiterar que dado a las normativas se entrelazan la calidad y por ende otro tipo de riesgos que derivan del servicio por factores que no necesario implican una afectación a la salud. Tras evaluar el riesgo por secciones, de forma general consideran el total de los 267 puntos revisados a través

de los cuatro checklists solo 14 podían representar directamente un riesgo a la integridad física o agravamiento a la mala condición física de un huésped o del personal. Además de los puntos, había puntos cumplidos en su totalidad o casi en su totalidad que por cuestión de procesos representaban excepciones citadas en las fichas de Anexos D. El riesgo según el Checklist de la autora es bajo.

Los datos recolectados para la investigación atienden las necesidades de gerencia permitiéndoles realizar una valoración con bases sólidas sobre los niveles de seguridad y calidad en el hotel, con esto se pretende motivar a que se tome acción para minimizar los riesgos que atentan a la integridad física y a tomar diversas oportunidades de mejora sugeridas en recomendaciones. Como valor adicional los Checklists desarrollados pueden ser aplicados nuevamente posterior a las correcciones para evaluar la evolución en los niveles de calidad y seguridad, igualmente podrían aplicarse a otro establecimiento de alojamiento de la misma categoría.

Se solicitó el anonimato en la presentación pero se dejó la decisión final a criterio de la autora dado a que la solicitud fue realizada después de la autorización previa y entrega de los resultados; el hotel dijo que respetaría la decisión de la autora ratificando el compromiso de su palabra. La solicitud fue hecha dado a que en los resultados puesto a que se detectaron algunas fallas que, aunque eran de rápida solución y no representaban grandes riesgos en su mayoría, mostraban el incumplimiento de algunos los requisitos de la legislación local.

En general los incumplimientos corresponden más calidad que seguridad, no hay quejas registradas al respecto según el testimonio del personal ni en las páginas web. La gerencia ratificó su compromiso de hacer las mejoras ya que, aunque se

estimó que el riesgo es bajo, los resultados no fueron los esperados por el hotel. La medida solicitada se debe a que el análisis podría ser interpretado como una mala referencia para hotel y consideran preferible proceder a realizar las correcciones sin hacerlas públicas.

### **3.2 Recomendaciones**

De forma adicional, se sugirió con base a la revisión de literatura que inmediatamente, luego de resolver los puntos 14 puntos mencionados y las oportunidades de mejora para seguridad, se proceda de forma urgente con los estándares de calidad normativa. Ya que la mayor parte de los requisitos que se incumplen son de sencilla solución y no corresponden a problemas estructurales o de categoría superior, se prevé que el hotel pueda proceder de inmediato con las mejorías dado a que precisamente por ello estaban realizando procesos de reingeniería.

### **Bibliografía**

Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones

Internacionales de Guayaquil, EP. (s.f.). *Guayaquil es mi Destino*.

Recuperado el 14 de Marzo de 2018, de

[http://www.guayaquilturismoep.gob.ec/objetivos\\_estrategicos](http://www.guayaquilturismoep.gob.ec/objetivos_estrategicos)

Asamblea de las Naciones Unidas. (Diciembre de 2001). Obtenido de

<https://www.google.com.ec/search?q=C%C3%B3digo+%C3%89tico+Mundial>



&oq=C%C3%B3digo+%C3%89tico+Mundial&aqs=chrome..69i57.436j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#

Barth, S., & Barber, D. (2017). *Hospitality Law: Managing Legal Issues in the Hospitality Industry* (5th ed.). United States: John Wiley & Sons.

Boullón, R. C. (2006). El sistema turístico. En *Planificación del espacio turístico* (Cuarta ed., págs. 42-46). México: Trillas.

Coordinadora Interfederal de Salud de Perú. (2012). *Ley y Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo y su aplicación*. Lima: : comité directivo ciS.

Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones

Internacionales de Guayaquil, EP. (s.f.). *Guayaquil es mi Destino*.

Recuperado el 14 de Marzo de 2018, de

[https://www.google.com.ec/search?ei=V7eoWtD0EcPVzgKx\\_66YCA&q=guayaquil+visitantes+datos+relevantes&oq=guayaquil+visitantes+datos+relevantes&gs\\_l=psy-ab.3..33i21k1j33i160k1.2770.4275.0.4436.11.8.0.0.0.0.279.430.0j1j1.2.0....0..1.1.64.psy-ab..9.2.428....0](https://www.google.com.ec/search?ei=V7eoWtD0EcPVzgKx_66YCA&q=guayaquil+visitantes+datos+relevantes&oq=guayaquil+visitantes+datos+relevantes&gs_l=psy-ab.3..33i21k1j33i160k1.2770.4275.0.4436.11.8.0.0.0.0.279.430.0j1j1.2.0....0..1.1.64.psy-ab..9.2.428....0)

Gobierno de la Republica del Ecuador. (2008). *Norma Técnica De Calificación De Servicios Y Evaluación De Desempeño*. Registro Oficial.

Gobierno de la República del Ecuador. (s.f.). *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 14 de Marzo de 2018, de <http://www.turismo.gob.ec/valores-mision-vision/>

Gobierno del Ecuador. (1986). *Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo*. .

Gobierno del Ecuador. (2015). *SISTEMA DE GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ALOJAMIENTO REQUISITOS*. Obtenido de

[www.turismo.gob.ec/wp.../06/NORMA-PILOTO-ALOJAMIENTO-MARCA-Q.pdf](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/NORMA-PILOTO-ALOJAMIENTO-MARCA-Q.pdf)

Instituto Colombiano del Bienestar Familiar. (2012). *Resolución #1784 por la cuál se actualiza el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial*. Colombia.

Longchamps, D., & Wright, B. H. (2011). *Canadian hospitality law : liabilities and risks*. Ontario.

Luna Cardozo, M., Álvarez Pincay, D. E., & Soledispa Reyes, S. G. (2017).

*ASPECTOS LEGALES Y TÉCNICOS PARA DISEÑAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA UNIVERSIDADES ECUATORIANAS*. Venezuela.

Ministerio de Relaciones Laborales. (2017). *FORMATO MODELO. DE*

*REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD*. Obtenido de [www.trabajo.gob.ec/wp-content/.../Modelo-Plan-Mínimo-Prevencion-de-Riesgos.pdf](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/Modelo-Plan-Mínimo-Prevencion-de-Riesgos.pdf)

Ministerio de Turismo. (2002). *Ley de Turismo*. Registro oficial.

Ministerio de Turismo. (2015). *Reglamento de Alojamiento*.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2017). *Turismo en Cifras*. Obtenido de

<http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/AnuarioEstadistico/Boletin-Estadisticas-Turisticas-2012-2016.pdf>

Organización Mundial de Turismo. (2008). *Organización Mundial de Turismo OMT*.

Recuperado el 24 de Febrero de 2018, de

<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Organización Mundial del Turismo OMT. (15 de Enero de 2018). *Press Release No.*

*18003*. Recuperado el 14 de Marzo de 2018, de

<http://media.unwto.org/es/press-release/2018-01-15/resultados-del-turismo-internacional-en-2017-los-mas-altos-en-siete-anos>

Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la lengua española | Edición del Tricentenario*. Obtenido de <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=WT8tAMI>

Subsecretaría de Regulación control del Ministerio de Turismo. (2015). *Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico*.

Vinces, M. J. (23 de Febrero de 2018). Entrevista a Administración y Gerencia. (M. Granizo, Entrevistadora)

#### 4. Anexos

##### Anexo A: Checklist de Requisitos Obligatorios

<b>ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA</b>			
<b>Nro.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	
<b>CONDICIONES MÍNIMAS</b>			
1	Mantener las instalaciones de infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de funcionamiento.	Todas las dependencias del establecimiento, incluido el mobiliario, equipamiento e insumos, se encuentran sin daños evidentes y en funcionamiento.	✓

2	Limpieza e higiene son condiciones básicas para todas las categorías.	Todas las instalaciones del establecimiento se encuentran limpias, sin malos olores y presentan condiciones de higiene.	✓
<b>REQUISITOS GENERALES</b>			
3	Contar con sistema de iluminación de emergencia.	Sistema de iluminación de emergencia conformado por: luces de emergencia y letreros de identificación iluminados implementado y en funcionamiento.	✓
4	Identificar y señalar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras, según las disposiciones de la Autoridad competente.	Zonas de evacuación, salidas de emergencia, puntos de encuentro, extintores y mangueras, señalizados según las disposiciones de la autoridad competente, y ubicados en lugares de fácil acceso.	✓
5	Exhibir en cada habitación y piso, un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente.	Mapa de ubicación y evacuación colocado en cada habitación en un lugar visible al usuario (e.j. ubicado detrás de la puerta de cada habitación). Mapa de ubicación y evacuación colocado en cada piso en un lugar visible al usuario.	X

<b>ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA</b>			
<b>Nro.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	

6	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.	Documento que reposa física y/o digitalmente en el establecimiento donde consta el procedimiento que emplea el establecimiento para recibir a los proveedores (e.j. horarios, condiciones para evitar la generación de ruido, uso de equipos para el traslado de los insumos, uso de elementos para la manipulación de la carga, entre otros). Los horarios de atención a los proveedores se encuentran en lugares visibles.	✓
7	Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionarios de satisfacción a disposición del huésped, ubicados en las habitaciones o recepción.</li> <li>• Libro de comentarios y/o quejas a disposición del huésped, ubicado en la recepción.</li> <li>• Medios digitales para registrar comentarios y/o quejas.</li> </ul> <p>El establecimiento procesa la información y cuenta con un registro</p>	X
8	En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento.	Parlantes u otros sistemas de ambientación musical colocados dentro del establecimiento y que no interfieran con las áreas de descanso	N/A
9	Equipar con contenedores de desechos, deberán estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos.	Recipientes específicos para la colocación final de desechos de cualquier tipo, ubicados en áreas de uso común (éstas áreas pueden ser vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, salas, entre otros) y otras áreas.	✓
10	Identificar y señalar las áreas asignadas para fumadores, en caso de existir.	Uso de señales y/o letreros que identifican áreas específicas para fumadores.	N/A

**ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA**

Nro.	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE	
------	------------	-------------------	--

11	Identificar las áreas con facilidades para personas con discapacidad.	Letreros de accesibilidad para personas con discapacidad son visibles dentro de las áreas del establecimiento. Referirse a las siguientes normas técnicas: NTE INEN 2 240:2000. Accesibilidad símbolo gráfico. NTE INEN 2 241:2000. Accesibilidad símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades sensoriales. NTE INEN 2 242:2000. Accesibilidad símbolo de no vidente y baja visión.	✓
12	Colocar letreros que promuevan el uso eficiente del agua en cuartos de baño y aseo de habitaciones, cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes, y cuartos de baño y aseo en áreas del personal.	Letreros con información que aporta al ahorro del agua, ubicados en lugares visibles al huésped. Se encuentran en: Cuartos de baño y aseo de habitaciones. Cuartos de baño y aseo en áreas comunes. Cuartos de baño y aseo en áreas del personal.	✓
13	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.	Letreros con información que aporta al ahorro de la energía, ubicado en lugares visibles al huésped. Se deberán encontrar en: Habitaciones. Áreas de uso común de los huéspedes (estas áreas pueden ser vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, salas, entre otros). Áreas del personal.	✓
14	Identificar y señalar el número de piso.	Letreros con el número de piso, se encuentran en un lugar visible.	X
15	Identificar y señalar las habitaciones por piso.	Letreros con identificación de las habitaciones por piso, se encuentran en un lugar visible.	✓
16	Identificar y señalar las áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios.	Letreros con identificación de las áreas de huéspedes así como de los servicios complementarios, se encuentran en un lugar visible.	✓

**ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA**

<b>Nro.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	
17	Exhibir los horarios de ingreso (Check in) y salida (check out) en recepción.	Horarios exhibidos en recepción, ubicados en un lugar visible al huésped.	✓
18	Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo).	Personal uniformado con alguna de las siguientes opciones: Uniforme; Distintivos: gorra, pin, color, tipo de ropa y/o Atuendo típico	✓
19	Exhibir la licencia de funcionamiento vigente según el formato (a color) establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, en un lugar que sea visible para el huésped.	Licencia de funcionamiento vigente y a color, expedida por la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le hubiera transferido la competencia. Se encuentra exhibida en un lugar visible al huésped. Documentos originales deberán encontrarse siempre en el establecimiento.	✓
20	Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo.	Tarifa rack por huésped, por noche, por tipo de habitación y por temporada, incluida impuestos, registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo, se encuentra exhibida en un lugar visible al huésped, de acuerdo con la política comercial del establecimiento.	✓
21	Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU911.	Letrero con el número del servicio integrado de seguridad ECU 911, se exhibe en recepción en un lugar visible.	✓
22	Equipar al menos un área común con cámara de seguridad. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo del mismo.	Cámara de seguridad en funcionamiento ubicada en un área común del establecimiento.	✓

<b>ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA</b>			
<b>Nr</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>M EDIO VERIFICABLE</b>	

23	<p>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. Cobertura, se preverá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato.</p>	<p>Alarmas y/o monitoreo de seguridad privada.</p> <p>Dispositivo de atención inmediata, botón de seguridad, alarmas de seguridad en funcionamiento, según lo establecido por la Autoridad Competente.</p> <p>Alarmas y/o monitoreo de seguridad privada.</p>	✓
24	<p>Los nuevos establecimientos de alojamiento turístico ubicados en la franja Marino Costera deberán contar con filtros de arena para</p>	<p>Filtros de arena para aguas grises en funcionamiento, ubicados en establecimientos nuevos de la franja Marino Costera.</p>	N/A
25	<p>Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos.</p>	<p>Trampas de grasa en áreas de preparación de alimentos en funcionamiento y limpias.</p>	✓
26	<p>Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con instalaciones eléctricas cuyo voltaje sea de 110V y 220V, debidamente señalizado.</p>	<p>Instalaciones eléctricas de voltaje 110V y 220V, señalizadas y en funcionamiento.</p> <p>Instalaciones 220V de preferencia ubicadas en áreas de preparación de alimentos, áreas de aseo (con el fin de conectar equipamiento como lavadora, cocina); o que estén ubicadas en sitios accesibles a los huéspedes como es el caso de áreas de uso común (estas áreas pueden ser vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, salas, entre otros). Se puede contar</p>	✓

**ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA**



Nro.	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE	
<b>INFRAESTRUCTURA</b>			
27	Acceso al establecimiento y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deberán contar con personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente.	Referirse a las normas técnicas INEN de accesibilidad.  • Registros que evidencien la capacitación o formación del personal del establecimiento en atención a personas con discapacidad.  • Personal específico en atención a personas con discapacidad.	X
28	Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento.	Áreas del establecimiento no pueden ser oscuras y en caso de serlo tienen un sistema de iluminación natural y/o artificial: Ventanales. Tragaluz / Claraboyas. Luminarias funcionando en todas las áreas donde están ubicadas.	✓
29	Contar con ventilación natural y/o mecánica que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores, con especial énfasis en cuartos de baño y aseo, bodegas, y áreas de preparación de alimentos (siempre que el establecimiento brinde el servicio de alimentación).	• Ventanas en funcionamiento que permiten el flujo de aire en todas las áreas donde están ubicadas.  • Sistemas de extracción de olores funcionando en todas las áreas donde están ubicados.	✓
30	Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento.	Red de agua potable, cisterna, tanques de agua lluvia y/o de río, tanques a nivel de suelo, tanques elevados, ojos de agua o alguna fuente proveedora de agua que tenga abastecimiento para todo el establecimiento.	✓
31	Contar con materiales de construcción y/o revestimiento para evitar la acumulación de microorganismos en cuartos de baño y aseo, bodegas, áreas con uso de vapor/agua y áreas de preparación	Paredes, techos, mesones y pisos con materiales de construcción para evitar la acumulación de microorganismos (e.g. baldosas, azulejo, entre otros).	✓

**ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA**

Nro.	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE	
------	------------	-------------------	--

32	Contar con elementos antideslizantes en pisos de cuartos de baño y aseo, accesos, escaleras, áreas de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos (si tuvieran estas últimas).	• Pisos antideslizantes (e.g. cerámica, porcelanato, sintéticos o similares, etc.); Pisos con superficie irregular para evitar caídas; Pisos con bandas adhesivas antideslizantes; Pisos en escaleras pueden utilizar piso industrial o semi-industrial con cantoneras o pisos con alfombras que evitan y previenen deslizamiento.	✓
33	Destinar áreas para uso común y/o múltiple para huéspedes.	Áreas destinadas a uso de huéspedes (e.g. salas de espera, áreas recreativas, áreas de descanso, áreas de lectura, vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, entre otras).	✓
34	En caso de contar con áreas para fumadores se deberá cumplir los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente, referente a la regulación y control del tabaco.	Referirse a la Ley Orgánica de Regulación y Control del Tabaco. Registro Oficial 497 de 22 de julio de 2011.	N/A
35	Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos.	Área para la disposición final de desechos sólidos, posee contenedores que pueden estar diferenciados para cada tipo de desecho.	✓
36	Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros).	Bodega(s) o compartimentos de ama de llaves generales o por piso, que contengan ropa de cama, ropa de baño. Pueden estar identificados mediante letreros.	✓
37	Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros.	Bodega(s) y/o compartimentos de productos de limpieza, utilería. Pueden estar identificados mediante letreros.	✓
38	Contar con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento, separadas y sin contacto directo con materiales inflamables o alimentos.	• Bodega(s) y/o compartimentos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento. Deben estar separadas de materiales inflamables o alimentos. Pueden estar identificados mediante letreros. • Maletín con herramientas básicas ubicado en un compartimento separado de materiales inflamables o alimentos.	✓

**ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA**

Nro.	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE	
<b>SERVICIOS</b>			
39	Proveer de agua las veinticuatro horas.	Cisternas, tanques elevados, tanques a nivel del suelo y/o red de agua potable existentes y en funcionamiento dentro del establecimiento que permita el abastecimiento de agua permanentemente en el establecimiento, dispuesta para uso del huésped.	✓
40	Servicio de custodia de equipaje.	Servicio a disposición de los huéspedes del establecimiento de alojamiento que se oferta en recepción o en otra área del establecimiento. Puede estar incluido en la información ofrecida al huésped en la habitación, así como también se puede describir en los medios de difusión y comercialización del establecimiento (plataformas web, redes sociales, publicidad digital e impresa).	✓
41	Servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio.	Cobertura de internet en áreas destinadas a uso común del huésped (estas áreas pueden ser vestíbulo principal, salas, áreas de lectura, entre otras), por cualquier medio (e.g. wifi, cable, entre otros).	✓
42	Botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento.	Mueble, caja o maleta que contiene los suministros médicos descritos en el Reglamento.	✓
43	Servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.	Atención al cliente, servicio de seguridad en el establecimiento durante las 24 horas.	✓
44	Proveer el servicio diario de limpieza.	Horarios diarios del servicio de limpieza establecidos en el documento pertinente del establecimiento. Pueden estar descritos en el informativo ofrecido al huésped en la habitación, establecidos según las políticas o necesidades del establecimiento.	✓

<b>ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA</b>			
<b>Nro.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	
45	Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente.	Documento que reposa física y digitalmente en el establecimiento. Puede estar incorporado en el manual de operaciones de la empresa.	✓
<b>ÁREAS DE CLIENTES</b>			
<b>CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES</b>			
46	Identificar y señalar por género los cuartos de baño y aseo en áreas	Baños en áreas comunes tienen letreros de identificación para hombres y mujeres o unisex.	✓
47	La dimensión de los cuartos de baño y aseo estará determinada por la capacidad del servicio a prestar.	<p>En el artículo 13 del Acuerdo Interministerial 20120002 "Reglamento Sustitutivo para el Control del Funcionamiento de los Servicios Higiénicos y Baterías Sanitarias en los establecimientos turísticos", se indica que el número de baños será determinado de acuerdo a la capacidad del establecimiento, de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>- Hasta 30 personas, 1 servicio higiénico* general - 31 - 60 personas, 2 servicios higiénicos (1 por género) - 61 - 120 personas, 4 servicios higiénicos (2 por género) - 121 - 180 personas, 1 batería sanitaria** por cada género - 181 en adelante, 2 baterías sanitarias por cada género</p> <p>*Servicio higiénico: lugar que cuente con el siguiente equipamiento principal: 1 inodoro, 1 lavamanos. Se puede cumplir los requerimientos señalados con la existencia de</p>	✓

**ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA**

Nr	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE	
	Inodoro con asiento y tapa;	Inodoro con asiento y tapa (según el tipo de inodoro) sin daños evidentes	✓
49	Lavamanos;	Lavamanos sin daños evidentes y en	✓
50	Espejo sobre el	Espejo sobre el lavamanos sin daños evidentes.	✓
51	Tomacorriente;	Tomacorriente sin daños evidentes y en	✓
52	Basurero con funda	Basurero con funda y tapa sin daños evidentes.	✓
53	Dispensador de jabón de pared o desechable;	Dispensador de jabón sin daños evidentes y en funcionamiento.	✓
54	Jabón líquido;	Jabón líquido disponible para el uso del cliente.	✓
	Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables;	Secador automático de manos sin daños evidentes y en funcionamiento. Dispensador de toallas sin daños evidentes, y siempre equipado con el insumo. Toallas de mano para uso individual	✓
56	Porta papel o dispensador de papel	Porta papel o dispensador de papel higiénico sin daños evidentes y en funcionamiento.	✓
57	Papel higiénico;	Papel higiénico disponible para uso del huésped.	✓
58	Desinfectante higiénico;	Dispensador de desinfectante de manos en funcionamiento.	X
59	Desinfectante de manos;	Gel desinfectante de manos disponible para uso del huésped.	X
60	Iluminación eléctrica		✓
61	Cartilla de control de limpieza.	Registro de limpieza diaria, ubicado en un lugar visible al huésped.	✓
<b>HABITACIONES</b>			
62	Mínimo 5 habitaciones.	Número de habitaciones con las que cuenta el establecimiento.	✓
63	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica en funcionamiento para uso del huésped.	✓
64	Las dimensiones de cama(s) se aplicarán según lo establecido en el presente. Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza.	Al menos las siguientes medidas: Cama de una plaza 80x190 cm. (dimensión mínima aplicable para sofá cama) Cama de una plaza y media 105x190 cm. Cama de dos plazas (full) 135x190 cm. Cama de dos y media plazas (queen) 156x200 cm. Cama de tres plazas (king) 200x200 cm.	✓

<b>ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA</b>				
<b>Nro.</b>	<b>REQUISITOS</b>		<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	
65	Equipamiento	Colchón;	Colchón sin daños evidentes.	✓
66		Protector de colchón;	Protector de colchón sin daños evidentes, que permiten mantener la superficie de descanso limpia con el máximo	✓
67		Sábanas;	Sábanas sin daños evidentes.	✓
68		Cobija(s);	Cobija(s) sin daños evidentes.	✓
69		Cubrecama, edredón o plumón	Cubrecama, edredón o plumón duvet sin daños evidentes.	✓
70		Almohada(s) por plaza;	Almohada(s) sin daños evidentes y por plaza.	✓
71		Protector de almohada;	Protector de almohada sin daños evidentes, que permiten mantener la superficie de descanso limpia con el máximo	✓
72		Al menos un velador o mesa de	Velador o mesa de noche sin daños evidentes y en	✓
73		Basurero.	Basurero con o sin tapa, sin	✓
74	Cobija extra a petición del huésped.		Cobija extra a petición del huésped sin daños evidentes.	✓
75	Al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes.		Tomacorriente sin daños evidentes y en funcionamiento.	✓
76	Teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna entre áreas de uso de huéspedes y áreas de servicio, cuando no se disponga de servicio telefónico.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono en todas las habitaciones sin daños evidentes y en funcionamiento, con listado de extensiones telefónicas internas para uso del cliente.</li> <li>• Sistema de comunicación interna cuando no se disponga</li> </ul>	✓

**ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA**

<b>Nro.</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>MEDIO VERIFICABLE</b>		
77	Informativo del establecimiento, que incluya políticas, datos sobre los servicios generales y adicionales, horarios de prestación de servicios, horarios de ingreso (check in) y salida (check out), teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación.	Documento físico o digital disponible en la habitación del huésped, que al menos contenga: Horarios de ingreso y salida. Teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911); Servicios generales y adicionales ofrecidos al huésped, costos en caso de aplicar y horarios; y Otra información general para conocimiento del cliente.	X	
78	Contar con agua para consumo en la habitación.	Agua para consumo disponible en contenedores desechables o de vidrio.	X	
<b>CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO Y/O COMPARTIDO (PARA LOS CASOS QUE APLIQUE)</b>				
79	Equipamiento	Iluminación eléctrica central o similar controlada	Iluminación eléctrica en funcionamiento para uso del huésped.	✓
80		Tina y/o ducha con división de espacios entre esta y el área restante del baño;	Ducha y/o tina sin daños evidentes y en funcionamiento, incluidos la división de espacios entre ésta y el área restante del baño	✓
81		Lavamanos;	Lavamanos sin daños evidentes y	✓
82		Espejo sobre el lavamanos;	Espejo sobre el lavamanos sin daños evidentes.	✓
83		Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barra de seguridad ubicada en la tina y/o ducha sin daños evidentes.</li> <li>• Elementos antideslizantes (bandas adhesivas, alfombrillas flexibles, cerámicas, porcelanatos, entre otros) ubicados en el piso de la ducha y/o tina.</li> </ul>	✓

**ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA**

Nro	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE	
84	Tomacorriente (excepción para establecimientos según sus políticas);	Tomacorriente sin daños evidentes y en funcionamiento.	✓
85	Inodoro con asiento y tapa;	Inodoro con asiento y tapa (según el tipo de inodoro) sin daños evidentes y en funcionamiento.	✓
86	Basurero con tapa;	Basurero con tapa sin daños evidentes.	✓
87	Toallero y/o gancho;	Toallero y/o gancho sin daños evidentes y en funcionamiento.	✓
88	Jabón en lavamanos;	Jabón en lavamanos disponible para uso del huésped.	✓
89	Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables para cuarto de baño y aseo compartido;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secador automático de manos sin daños evidentes y en funcionamiento, este requisito aplica para el cuarto de baño y aseo compartido.</li> <li>• Dispensador de toallas sin daños evidentes, este requisito aplica</li> </ul>	X
90	Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado;	Porta papel sin daños evidentes y en funcionamiento.	✓
90-A	Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca del área de cuarto de baño y aseo	Porta papel o dispensador de papel higiénico sin daños evidentes y en funcionamiento.	✓
91	Papel higiénico.	Papel higiénico disponible para uso del huésped.	✓
92	Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada.	Vaso sin daño evidente, disponible para uso del huésped.	X

## Anexo B Checklist de Requisitos Distintivos



ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS				
REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE	
No.	REQUISITOS DISTINTIVOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO CATEGORIZADOS COMO 5, 4 Y 3 ESTRELLAS	PUNTAJE		
SERVICIO				
1	Proveer del servicio o renta de equipos deportivos.	2	Equipos deportivos pueden ser: bicicletas, cascos, guantes, kayaks, snorkel, salvavidas, tablas de surf, entre otros, sin daños evidentes y en funcionamiento. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio descrito en el documento informativo ubicado en la habitación y/o en información del establecimiento en medios impresos y/o digitales para su comercialización.</li> <li>• Letreros que indican la renta de equipos deportivos.</li> </ul>	X
2	Contar con al menos dos facilidades para mascotas (áreas de descanso, áreas de paseo, entre otras).	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Las áreas para mascotas se encuentran funcionando y cuentan con depósito de desechos de mascotas.</li> <li>•Letreros de identificación de las áreas destinadas al descanso, paseo, recreación de mascotas.</li> <li>•Las facilidades constan en la información del establecimiento en medios impresos y/o digitales para la comercialización.</li> </ul>	X

<b>ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS</b>				
<b>REQUISITOS</b>			<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	
3	Contar con torres de observación o miradores.	4	Torres de observación o miradores habilitados y sin daños evidentes, que brindan las seguridades para garantizar la integridad de quienes la usan. <ul style="list-style-type: none"> <li>Torres de observación o miradores publicitadas a través de los medios impresos y/o digitales para la comercialización.</li> <li>Letreros que indican la ubicación de las torres de observación o miradores dentro del establecimiento.</li> </ul>	X
4	Contar con senderos o caminos para recorridos exteriores de personas con discapacidad, conforme lo establecido por la Autoridad	5	Senderos o caminos con superficie regular, lisa y antideslizante, identificados a través de letreros y señalizados como aptos para personas con discapacidad. Referirse a NTE INEN 2 301:2001. Accesibilidad pavimentos.	X
5	Personal multilingüe, al menos tres empleados.	5	Al menos tres empleados que cuenten con certificados de suficiencia, aprobación (nivel intermedio para establecimientos categorizados como 3 estrellas, nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) y dominio de dos idiomas, excluido el	✓
6	Señalética en todo el establecimiento en idiomas: inglés y español.	3	Letreros en todo el establecimiento, de: servicios, instalaciones, áreas de huéspedes, entre otros, disponibles en inglés y español.	X
<b>CALIDAD</b>				
7	Contar con sistemas de cortesías y atenciones a huéspedes destacados y/o frecuentes.	3	Plan de fidelidad de clientes donde se incluya estrategias de hospitalidad y mercadeo para clientes frecuentes o destacados, puede incluir: descuentos, gratuidades en alojamiento o servicios complementarios, ofertas 2x1, promociones de noches adicionales gratuitas	✓

ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS				
REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE		
8	Demostrar la ejecución de auditorías internas de calidad al menos una vez al año.	5	<p>Informes de auditorías de calidad internas donde se exponen las no conformidades.</p> <p>Plan de mejoras anual basado en las no conformidades de la auditoría, con el fin de obtener conformidades en el nuevo proceso de auditoría.</p> <p>Registro histórico de las auditorías de</p>	✓
9	Al menos el 15% de los productos para alimentación son orgánicos.	5	<p>Política de sostenibilidad del establecimiento incluye la adquisición de al menos un 15% de productos orgánicos, del total de productos alimenticios requeridos para el establecimiento.</p> <p>Medio verificable: Registros semanales o mensuales de compras totales del establecimiento vs. compras de productos orgánicos.</p> <p>Recomendaciones para cumplimiento: Sistemas propios de producción orgánica abastecen las necesidades del establecimiento y Sistemas de</p>	X
10	Contar con un manual de procedimientos.	5	Documento físico o digital que contiene la descripción de actividades y su procedimiento de implementación en el establecimiento.	✓
11	Contar con ropa de cama hipoalergénica	4	<p>Ropa de cama hipoalergénica en todas las habitaciones, puede incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funda o protector de almohada anti-ácaros</li> <li>• Cubrecama, edredón o cobijas hipoalergénicas.</li> <li>• Sobre la cama se puede incluir un cobertor plastificado, que se retira por la noche</li> </ul>	✓

<b>ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS</b>				
<b>REQUISITOS</b>			<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA</b>				
12	Ofrecer al huésped actividades que involucren a la comunidad local.	4	<p>Listado de actividades ofertadas que incluyen un trato directo con la comunidad local y registro fotográfico que evidencie el desarrollo de actividades de los huéspedes que involucren a la comunidad local.</p> <p>Las actividades pueden incluir: compra de artesanías o productos ofertados por la comunidad, visita a centros culturales.</p>	X
13	Al menos el 15% de sus proveedores son microempresas o grupos comunitarios de su entorno local más cercano.	5	<p>Política de sostenibilidad y responsabilidad empresarial del establecimiento, incluye la adquisición de al menos un 15% de productos de microempresas o grupos comunitarios locales, respecto del total de productos requeridos por el establecimiento.</p> <p>Registros semanales o mensuales de compras totales del establecimiento vs.</p>	✓
14	Contar y aplicar con una política de responsabilidad social corporativa.	4	La política de responsabilidad social corporativa se encuentra por escrito y existe un registro histórico de las acciones de responsabilidad social ejecutadas por la empresa desde la incorporación de la política.	X
<b>AMBIENTAL</b>				
15	Fomentar el uso de técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios de la arquitectura de la zona que armonice con el entorno.	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales de construcción del establecimiento son de la zona y provienen de fuentes sostenibles.</li> <li>• Arquitectura del establecimiento fomenta la arquitectura local (diseños para la interpretación).</li> </ul>	X

<b>ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS</b>			
<b>REQUISITOS</b>		<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	
16	Contar con cocinas de inducción.	5	Cocinas de inducción implementadas en el establecimiento. X
17	Contar con programas de manejo de desechos (Elaboración de abono, reciclaje de plásticos, entre otros).	5	• Reciclaje propio de desechos inorgánicos: vidrio, papel, plásticos, metales. • Entrega de desechos inorgánicos a empresas especializadas en el tratamiento de dichos insumos (documentos de evidencia de la entrega, historial de entregas (incluye peso) • Reutilización de desechos orgánicos para abono, biodigestores, alimentación de animales. X
	Contar con fuentes de energía alternativa (hidráulica, solar, eólica, entre otras).	5	Paneles solares; energía hídrica o hidráulica, aprovecha los saltos de agua o mareas para generar energía; energía eólica, aprovecha la fuerza del viento para generar energía. energía mareomotriz, aprovecha la fuerza de las olas del mar para generar energía. X
19	Uso de productos biodegradables.	5	Facturas mensuales de las compras de productos para el establecimiento donde se evidencie que al menos el 15% corresponde a productos biodegradables. El establecimiento tiene una política de sostenibilidad donde se menciona que el establecimiento prioriza la compra de productos biodegradables. ✓
20	Demostrar la ejecución de auditorías internas de medio ambiente al menos una vez al año.	5	Informes de auditorías ambientales internas donde se exponen las no conformidades. Plan de mejoras anual basado en las no conformidades de la auditoría con el fin de obtener conformidades en el nuevo proceso de auditoría. ✓
21	Contar y aplicar con una política de sostenibilidad	4	Política de sostenibilidad se encuentra por escrito y consta en el documento pertinente del establecimiento. ✓
22	Poseer manual de implementación de buenas prácticas ambientales.	4	Manual de implementación de buenas prácticas ambientales, escrito y disponible; informes de avance de implementación del manual. ✓
	TOTAL PUNTAJE	45	

### Anexo C Checklist de Requisitos de Categorización

ANEXO C/ ANEXO 1. HOTEL – H				
REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE	
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA			
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sitio de ingreso y salida de vehículos, ubicado frente al establecimiento para embarque y desembarque de pasajeros.</li> <li>Servicio ofrecido por personal <del>exclusivo para embarque y</del></li> </ul>	✓	
2	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a 3, mínimo 3 espacios de estacionamiento, para las categorías de 5, 4 y 3 estrellas.	Porcentaje de estacionamientos con los que cuenta el establecimiento (propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones) en relación al número total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento de alojamiento turístico. En caso de que la aplicación del porcentaje sea menor a 3, mínimo 3 espacios de estacionamiento, para las categorías de 5, 4 y 3 estrellas. Para los establecimientos de 2 estrellas este requisito no aplica.	✓	
3	Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el	Sistema de energía suplementario que abastezca a todo el establecimiento, implementado y en funcionamiento.	✓
		Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes	Sistema de energía suplementario que abastezca a servicios comunales básicos, implementado y en funcionamiento.	✓
		Sistema de iluminación de emergencia.	Sistema de iluminación de emergencia implementado y en funcionamiento.	✓

ANEXO C/ ANEXO 1. HOTEL – H

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE		
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA			
4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	Con grifería con sistema temporizado.	Grifería con sistema temporizado ubicada en cuartos de baño y aseo en áreas comunes, donde se requiere ahorro en el consumo de agua. Sistema o dispositivo de calentamiento de agua en cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	✓
		Las 24 horas.	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua permanente (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor,	✓
		Centralizada.	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para lavabos en cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	✓
5	Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.		Cambiador de pañales en cuartos de baño y aseo en áreas comunes, ubicado en uno de los servicios higiénicos por género o unisex. Se encuentra sin daños evidentes y en funcionamiento.	X
6	Contar con (por lo menos) los sgts. servicios/ubicación: Piscina, Hidromasaje, Baño turco, Sauna, Gimnasio, SPA, Servicio de peluquería, Local comercial afín a la actividad: Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales; Áreas deportivas, Exposición de colección de arte permanente o temporal, Salones para eventos, Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial declarado por la autoridad competente, Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por Catálogo.		Número de servicios prestados en relación al total de servicios en el listado. Los servicios prestados deben estar en funcionamiento. Servicio de peluquería puede ser propio o contratado.	X

ANEXO C/ ANEXO 1. HOTEL – H	
REQUISITO	MEDIO VERIFICABLE

7	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.	El acondicionamiento térmico en áreas de uso común (estas áreas pueden ser vestíbulo principal, salas, entre otras), tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales. Sistemas de operación individual o centralizada. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento.</li> <li>• Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.</li> </ul>	✓	
8	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	Áreas de uso exclusivo del personal se encuentran identificadas, señalizadas y en funcionamiento.	✓
		Duchas		✓
		Vestidores		✓
		Area de almacenamiento de artículos personales(Casilleros)		✓
		Área de comedor		✓
		Área administrativa		✓
<b>ACCESOS</b>				
9	Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.	Contar con una entrada principal para clientes al área de recepción, sin obstáculos, independiente de la entrada para servicio (personal y proveedores) Contar con una entrada para servicio independiente de la entrada de clientes La entrada para servicio podría contar con equipos o instrumentos para el traslado y almacenamiento de materiales o carga. Letreros visibles de identificación de áreas de ingreso de personal y proveedores.	✓	

<b>ANEXO C/ ANEXO 1. HOTEL – H</b>		
<b>REQUISITOS</b>	<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	



10	Ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	Ascensor se encuentra disponible para uso de huéspedes y en funcionamiento.	X
		Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja.		X
11	Ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	Ascensor se encuentra disponible para uso de personal de servicio y en funcionamiento.	X
<b>ÁREAS DE CLIENTES</b>				
<b>Áreas de clientes - General</b>				
12	Centro de negocios con servicio de internet.	16 horas	Área específica para uso del huésped en funcionamiento, que cuenta con equipamiento de oficina, medios telemáticos (e.g. computadores con servicio de internet, correo electrónico, explorador web, videoconferencia, chat, entre otros); y/o puestos informáticos consistentes en espacios de trabajo que incluyen instalaciones de red y eléctricas. Letreros de identificación del servicio con el	✓
		12 horas		✓
13	Área de vestíbulo	Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas.	Área ubicada a la entrada del establecimiento, que cuenta con área de recepción o recibimiento, área de custodia de equipaje y salas de estar disponibles para uso del huésped. El área de recibimiento cuenta con mobiliario que permite el registro del huésped y con las facilidades (e.g. teléfono, computador) que necesita la persona que se encuentra en la recepción.	✓
		Y recepción (con mobiliario)	Exhibe los horarios de check in y check out y los documentos de funcionamiento del establecimiento. Sala de estar (en caso de contar) puede contener: Sillas o sillones para el descanso de huéspedes. Mesa de centro. La sala de estar está comunicada pero no insertada en el área de recepción o recibimiento.	✓

**ANEXO C/ ANEXO 1.H HOTEL**

REQUISITOS		MEDIOVERIFIABLE
14	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.	Recepción del establecimiento puede contar con una sección del mostrador con una altura de 0,7 metros aproximadamente (tolerancia +/- 5 cm) libre bajo la superficie de apoyo, de forma que permita una correcta aproximación por parte de personas en silla de ruedas. <input checked="" type="checkbox"/>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Personal con conocimiento en lenguaje de señas. <input type="checkbox"/></li> <li>•Dispositivos que permitan la comunicación e interpretación con el cliente. <input type="checkbox"/></li> </ul>
15	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Y cafetería <input checked="" type="checkbox"/>
		Que incluya servicio de cafetería <input checked="" type="checkbox"/>
		Y/o cafetería <input checked="" type="checkbox"/>
		Con carta en español e inglés <input type="checkbox"/>
16	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.	Preparación de dietas especiales bajas en carbohidratos o grasas, o con la restricción de ciertos alimentos. Servicio consta en la lista de servicios que reposan de manera física o digital en la habitación del huésped o es informado al huésped mediante su página web. <input checked="" type="checkbox"/>
17	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.	Área dentro de las instalaciones del establecimiento o que forma parte del mismo, destinada principalmente para el expendio de bebidas alcohólicas. Cuenta con licores y cristalería. Cuenta con elementos para la elaboración de cocteles (e.g. coctelera, mortero, colador de malla fina, medidor, acanalador, sacacorchos, mezcladora, copa dosificadora, recipiente para catas, entre otros) Área se encuentra habilitada y funcionando. <input checked="" type="checkbox"/>
	Servicio de bar dentro del establecimiento.	Servicio de expendio de bebidas principalmente alcohólicas. <input checked="" type="checkbox"/>

<b>ANEXO C/ ANEXO 1. HOTEL – H</b>			
<b>REQUISITOS</b>		<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	
<b>Áreas de clientes - Habitaciones</b>			
18	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	Porcentaje de habitaciones para personas con discapacidad en relación al total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento de alojamiento turístico. Habitaciones para personas con discapacidad se encuentran identificadas. Preferentemente están ubicadas en la planta baja o junto a los ascensores y se encuentran habilitadas.	✓
19	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.	Cada habitación del establecimiento cuenta con cuarto de baño y aseo para uso exclusivo del huésped, se encuentra habilitada y en funcionamiento.	✓
20	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.	El acondicionamiento térmico en cada habitación, tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales, podrán estar permanentes en la habitación o a petición del huésped.	✓
21	Habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos.	Habitaciones con elementos o mecanismos (e.g. aislantes, absorbentes, puertas acústicas, silenciadores, entre otros) ubicados en paredes, techo, piso, puertas o ventanas, que no permiten el paso del sonido a la habitación.	✓
22	Internet en todas las habitaciones	Cobertura de internet en habitaciones está disponible y en funcionamiento.	✓

ANEXO C/ ANEXO 1. HOTEL – H			
REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE	
23	Caja de seguridad en habitación.	Caja de seguridad en la habitación, con sistema de seguridad con llave, clave,	✓
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.	huella digital o sistema de cierre, sin daños evidentes y en funcionamiento. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción, sin daños evidentes y en funcionamiento, con sistema de seguridad con llave, clave, huella digital o sistema de cierre.	X
24	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.	Elemento de cierre en puertas, sin daños evidentes y funcionando (e.g. cerradura manual, cerradura electromagnética, aldaba, pasador, manija, picaporte).	✓
25	Almohada extra a petición del huésped.	Almohadas adicionales existentes en bodega o compartimentos de ama de llaves.  Almohadas sin daños evidentes.	✓
26	Frigobar.	Pequeño refrigerador con o sin bebidas y/o alimentos para el consumo de los huéspedes. Frigobar sin daños evidentes y funcionando.	X
27	Portamaletas.	Portamaletas fijo, sin daños evidentes y funcionando. Portamaletas portátil / plegable, sin daños evidentes y funcionando	X
28	Clóset y/o armario.	Área o mueble para la colocación de ropa, insumos y objetos personales, sin daños evidentes y en funcionamiento.	✓
29	Escritorio y/o mesa.	Mesa o escritorio (no velador ni mesa de noche), sin daños evidentes y funcionan todas sus partes.	✓
30	Silla, sillón o sofá.	Silla, sillón o sofá sin daños evidentes y en funcionamiento.	✓
31	Funda de lavandería.	Funda de lavandería ubicada en la habitación para uso del huésped.	X
32	Luz de velador o cabecera por plaza.	Lámpara ubicada en el velador, mesa de noche o de pared, sin daños evidentes y funcionando Lámpara tipo aplique en la pared, sin daños evidentes y funcionando. Focos, lámparas led, sobre cama funcionando.	✓

ANEXO C/ ANEXO 1. HOTEL – H			
REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE	
33	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta		✓
	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		✓
34	Televisión ubicada en mueble o soporte	Con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital.	✓
		Con acceso a canales nacionales.	✓
35	Teléfono en habitación		X
	Teléfono en cuarto de baño y aseo.		X
	Sistema de comunicación.		✓
36	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.	X
		Con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	X
		Las 24 horas.	X
		Servicio nacional e internacional en la recepción.	X

ANEXO C/ ANEXO 1. HOTEL – H				
REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE		
<b>Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado</b>				
37	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.	Agua caliente. Centralizada	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para duchas en cuartos de baño y aseo privados.	✓
		Las 24 horas.		Sistema o dispositivo de calentamiento de agua permanente (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, otros), en funcionamiento para duchas en cuartos de baño y aseo privados las 24 horas.
38	Iluminación independiente sobre el lavamanos.		Iluminación eléctrica en funcionamiento para uso del huésped, sobre el lavamanos.	X
39	Espejo de medio		Espejo sobre el lavamanos sin daños evidentes.	✓
	Espejo sobre el			✓
40	Espejo flexible de		Espejo con brazo flexible de aumento, sin daños	X
41	Secador de cabello.		Secador de cabello sin daños evidentes y en funcionamiento.	✓
42	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	Juego de toallas sin manchas, sin daños evidentes, por huésped, según las especificaciones por categoría.	✓
		Manos		X
		Cara		✓
43	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.		Toalla de piso sin manchas, sin daños evidentes.	✓
44	Amenities de limpieza	Champú	Amenities de limpieza como cortesía complementaria disponibles para uso del huésped en el cuarto de baño y aseo privado, según las especificaciones por categoría.	X
		Jabón		✓
		Papel higiénico		✓
		Acondicionador		X

<b>ANEXO C/ ANEXO 1. HOTEL – H</b>				
<b>REQUISITOS</b>			<b>MEDIO</b>	
45	Amenities de cuidado personal	Crema	Amenities de cuidado personal como cortesía complementaria disponibles para uso del huésped en el cuarto de baño y aseo privado, según las especificaciones por categoría.	X
		Pañuelos		X
		Cotonetes		X
46	Amenities adicionales	Gorro de	Amenities adicionales como cortesía complementaria disponibles para uso del huésped en el cuarto de baño y aseo privado, según las especificaciones por categoría.	X
		Peinilla		X
		Lustrador		X
		Kit dental		✓
		Costurero		X
47	Bata de baño.		Bata de baño disponible para uso del huésped sin manchas, sin daños evidentes.	X
48	Zapatillas disponibles en la habitación.		Zapatillas de baño desechables, talla promedio, disponible en la habitación.	X
<b>SERVICIOS</b>				
49	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.		Hoja de control de alarma-despertador en recepción, disponible en digital o en físico. Información sobre servicio de despertador está disponible en la información al huésped en la habitación.	✓
50	Servicio de lavandería propio o contratado.		Información del servicio y costos se encuentra disponible en la información al huésped en la habitación. Funda de lavandería.	✓
51	Servicio de limpieza en seco propio o contratado.		Servicio por prenda. Información del servicio con el detalle de condiciones, costos y tiempos, se encuentra disponible para el huésped en la habitación.	✓
52	Servicio de planchado	Propio o	Servicio por prenda. Información del servicio con el detalle de condiciones, costos y tiempos, se encuentra disponible para el huésped en la habitación. Plancha a disposición del huésped se encuentra en la habitación, sin daños	✓
		Plancha a disposición		✓
		Servicio propio o contratado, v/o		✓
53	Servicio de A&B a la habitación	24 horas	Información del servicio y costos se encuentra disponible en la información al huésped en la habitación. Incluye horarios, establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento. Documento físico del menú se encuentra en la habitación, definido en español e inglés, de preferencia.	X
		16 horas		X
		12 horas		X
		Carta en español y un idioma extranjero.		X


ANEXO C/ANEXO 1. HOTEL – H				
REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE		
54	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	<p>Porcentaje o número del personal profesional o certificado en competencias laborales, en relación al total del personal permanente que labora en el establecimiento, de acuerdo a cada categoría.</p> <p>•Porcentaje o número del personal profesional o certificado en competencias laborales, en relación al total del personal permanente que labora en el establecimiento, de acuerdo a cada categoría.</p> <p>cuarto</p>	✓	
55	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	<p>Porcentaje o número del personal que hable al menos un idioma extranjero, en relación al total del personal permanente que labora en el establecimiento, de acuerdo a cada categoría.</p> <p>Personal que cuente con certificado de suficiencia o de aprobación (nivel intermedio para establecimientos categorizados como 2 y 3 estrellas, nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) o dominio del idioma extranjero, en áreas de contacto y atención al huésped (e.g. recepción, conserjería, administración de restaurante, cafetería y/o bar, jefatura de ama de llaves, gerencia, botones, entre otros).</p>	✓	
56	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.	Personal que cuente con certificado de suficiencia, aprobación (nivel intermedio para establecimientos categorizados como 2 y 3 estrellas, nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) o dominio de dos o más idiomas (incluido el español), ubicado en recepción, conserjería o guardianía, durante las 24 horas.	X	
57	Servicio de botones, con atención en español y un	24 horas	Empleado encargado del transporte de equipaje desde el vehículo hacia el establecimiento, habitación y viceversa.	✓





<b>ANEXO C/ ANEXO 1. HOTEL – H</b>				
<b>REQUISITOS</b>			<b>MEDIO VERIFICABLE</b>	
	idioma extranjero	16 horas	Empleado cuenta con certificado de suficiencia, aprobación (nivel intermedio) o dominio de un idioma extranjero, de preferencia inglés.	X
58	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con:	Sistema de tratamiento de aguas	Sistema de tratamiento de aguas residuales implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.	✓
		Al menos pozo séptico	Pozo séptico implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.	✓
59	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio		Sistema de tratamiento de aguas residuales implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.	✓
60	Servicio médico para emergencias propio o contratado.		Servicio de recepción del vehículo, estacionamiento y entrega del mismo que se encuentra disponible a la llegada y salida del cliente que llega en vehículo al establecimiento. Servicio se encuentra ofrecido en la página web del establecimiento.	X
61	Valet parking		Servicio de recepción del vehículo, estacionamiento y entrega del mismo que se encuentra disponible a la llegada y salida del cliente que llega en vehículo al establecimiento. Servicio se encuentra ofrecido en la página web del establecimiento.	X
62	Servicio de transfer, propio o contratado (puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa).		Servicio propio o contratado disponible para uso del huésped, desde el puerto o aeropuerto al establecimiento y/o viceversa. Servicio se encuentra descrito en el informativo ubicado en la habitación o en la página web del establecimiento.	✓


ANEXO C/ ANEXO 1. HOTEL – H			
REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE	
63	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.	<p>Información sobre formas de pago consta en la publicidad y medios de comercialización del establecimiento (plataformas web, redes sociales, entre otros), de acuerdo a la política del establecimiento.</p> <p>Documento escrito con las facilidades o información visible al huésped sobre las formas de pago se encuentra en la recepción.</p>	✓
64	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.	<p>Registros de video.</p> <p>Central de video del sistema de cámaras funcionando.</p>	✓
65	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.	Silla de ruedas disponible para uso del huésped en caso de solicitarlo, sin daños evidentes y en funcionamiento.	
66	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra	✓
		Cuna	
		Silla de bebé	✓
		Camas, cunas, sillas de bebé disponibles en el establecimiento para uso del huésped en caso de solicitarlo, se encuentran sin daños evidentes y en funcionamiento.	


## ANEXO D: Fichas de Observación

<b>Nombre de la Instalación:</b> Hotel Anónimo Guayaquil <b>Zona Revisada:</b> Cafeteria <b>Revisada por:</b> Mariam Granizo <b>Fecha:</b> 4 abril 2018		<b>Riesgo detectado #001</b>
<b>Evidencia fotográfica</b> 	<b>Incumple con el punto No. 80 de:</b>  <b>Requisitos de Seguridad y Calidad (autora)</b>	
	<b>Tipo de riesgo (s):</b> Riesgos Físicos	
<b>Descripción:</b> <p>Mientras se realiza la limpieza diaria del área de cafetería, se puede observar que los empleados no colocaron la señalética de "PISO MOJADO". Esto supone un riesgo físico ya que, pese a no ser una situación permanente de las instalaciones, se relaciona con las características del lugar que por cuestión de procesos supone una superficie resbalosa sin la debida advertencia. El Requisito 80, correspondiente al uso de señalética suele cumplirse en la instalación fija pero en los procesos no siempre es el caso. El incumplimiento en este caso hace que el cumplimiento del requisito 61, "contar con señalética de 'piso mojado'", se indiferente. Si no es usa es como si no se tuviera.</p>		


<b>Nombre de la Instalación:</b> Hotel Anónimo Guayaquil <b>Zona Revisada:</b> PISO 3 <b>Revisada por:</b> Mariam Granizo <b>Fecha:</b> 4 abril 2018		<b>Riesgo detectado #002</b>
<b>Evidencia fotográfica</b>		<b>Incumple con el punto No. 81 de:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos de Seguridad y Calidad (autora)</li> </ul> <b>Categoría</b>
		<b>Tipo de riesgo (s):</b> Riesgos Físicos Riesgos locativos
<b>Descripción</b>  Señalética de indicación de salida se encuentra a punto de caerse lo cual puede ocasionar algún daño ya sea a un huésped o al personal del hotel. Es un riesgo físico, sobre todo por la locación ya que está en pleno tragaluz sobre la escalera donde necesariamente pasará todo aquel que suba al piso. Es la única señalética encontrada en mal estado, pero es una peligrosa que representa en sí misma un riesgo directo por lo que debe ser atendido de inmediato.		

<b>Nombre de la Instalación:</b> Hotel Anónimo Guayaquil <b>Zona Revisada:</b> Baño Privado <b>Revisada por:</b> Mariam Granizo <b>Fecha:</b> 4 abril 2018		<b>Riesgo detectado #003</b>
<b>Evidencia fotográfica</b> 	<b>Incumple con el punto No. 83 de:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos Obligatorios</li> </ul>	
	<b>Tipo de riesgo (s):</b> Riesgos Físicos Riesgos biomecánicos	
<b>Descripción</b> <p>Se ha salido la Barra de seguridad en uno de los baños, se debe chequear y asegurar el estado de las mismas en todas las habitaciones. De lo contrario, se incumple uno de los sub-puntos del Requisito 83 del Checklist Obligatorio.</p> <p><b>Nota:</b> En general se cumplen todos los medios de verificación del Requisito #83 siendo esta única excepción.</p>		

<b>Nombre de la Instalación:</b> Hotel Anónimo Guayaquil <b>Área:</b> Pasillos <b>Revisada por:</b> Mariam Granizo <b>Fecha:</b> 4 abril 2018		<b>Riesgo detectado #004</b>
<b>Evidencia fotográfica</b> 	<b>Incumple con el punto No. 5 de:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos Obligatorios</li> </ul>	
		<b>Tipo de riesgo:</b> Riesgos Físicos Otros
<b>Descripción</b> <p>Se incumple totalmente el punto 5 de exhibir en cada habitación y piso, un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones. No hay un gráfico visible en cada piso con una ruta de evacuación en caso de emergencia ni nada parecido.</p>		

<b>Nombre de la Instalación:</b> Hotel Anónimo Guayaquil <b>Área:</b> Pasillos <b>Revisada por:</b> Mariam Granizo <b>Fecha:</b> 4 abril 2018		<b>Riesgo detectado</b> <b>#005</b>
<b>Evidencia fotográfica</b> 	<b>Incumple con el punto No. __14__ de:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos Obligatorios</li> <li>• Requisitos de Categorización</li> <li>• Requisitos de Distintivos</li> <li>• Requisitos de Seguridad y Calidad (autora)</li> </ul> Categoría: _____ _____	
<b>Tipo de riesgo:</b>  Otros		
<b>Descripción</b>  No hay señalética que indique el número de cada piso, para que el cliente pueda visualizar. No es algo que represente un riesgo a la integridad, pero es un requisito Obligatorio demasiado sencillo como para no ser resuelto de inmediato. Debe haber un letrero con el número de piso en un lugar visible.		

<b>Nombre de la Instalación:</b> Hotel Anónimo Guayaquil <b>Área:</b> Cocina <b>Inspeccionada por:</b> Mariam Granizo <b>Fecha:</b> 4 abril 2018	<b>Riesgo detectado #006</b>
---	------------------------------

<b>Evidencia fotográfica</b> 	<b>Incumple con el punto No. _____ de:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos Obligatorios</li> <li>• Requisitos de Seguridad y Calidad (autora)</li> </ul>
	<b>Tipo de riesgo:</b>  Riesgos eléctricos

**Descripción**

Pese a que se cumple con el punto 37 de la Requisitos de Seguridad y Calidad de la autora ya que las conexiones eléctricas de están en buen estado y el 26 de Requisitos Obligatorios se considerada que la ubicación del interruptor del enchufe e interruptor de encendido y apagado se encuentran muy cerca del extractor.



**Nombre de la Instalación:** Hotel Anónimo Guayaquil  
**Área:** Empleados  
**Inspeccionada por:** Mariam Granizo  
**Fecha:** 4 abril 2018

**Riesgo detectado**  
**#007**

**Evidencia fotográfica**




**Incumple con el punto No. \_\_\_ de:**

**Tipo de riesgo:**

- Riesgos Químicos
- Riesgos Biológicos
- Riesgos biomecánicos

**Descripción**

De poco sirve cumplir los requisitos si en la práctica los camareros no usan el equipo de protección adecuado para la limpieza del hotel y manejan materiales químicos como cloro con la precaución debida, se sugiere ejercer más atención sobre el personal.

<p><b>Nombre de la Instalación:</b> Hotel Anónimo Guayaquil</p> <p><b>Área:</b> Habitaciones</p> <p><b>Inspeccionada por:</b> Mariam Granizo</p> <p><b>Fecha:</b> 4 abril 2018</p>	<p><b>Riesgo detectado #008</b></p>
<p><b>Evidencia fotográfica</b></p> 	<p><b>Incumple con el punto No. __77__ de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos Obligatorios</li> <li>• Requisitos de Categorización</li> </ul> <p><b>Tipo de riesgo:</b></p> <p>Riesgos Físicos</p> <p>Otros</p>
<p><b>Descripción</b></p> <p>Se cumplen Requisito Obligatorio #77 por la necesidad del usuario de poseer teléfonos de apoyo y emergencias en la habitación, igual que otra información general pertinente y el #36 de Categorización. No hay teléfono en las habitaciones, en caso de emergencia si el huésped desea realizar una llamada tendrá que acercarse a recepción del hotel</p>	