

Seguridad en las instalaciones

La seguridad y protección del huésped dentro de un ambiente de recreación y turismo es esencial para el buen funcionamiento del hotel y hace parte del servicio básico que el hotel debe proveer.

El plan de seguridad provee la respuesta personal y adecuada para el buen funcionamiento en estado de rutina, reacción inmediata y eficaz coordinación con los cuerpos de auxilio en estado de emergencia; debe ser fácil de captar y contener todas las respuestas para todos los casos posibles en ambas situaciones de rutina como de emergencia.

En Barceló Bávaro Beach Resort, observamos que, dentro de los criterios internacionales establecidos por las entidades competentes en materia de seguridad hotelera, hay un sin número de deficiencias que bien merecen ser tomadas en cuenta.

A continuación, enumeraremos algunos de estos criterios en los que debemos basarnos para calificar la seguridad de las instalaciones de Barceló Bávaro Beach Resort. :

- ***Cerradura que permita el cierre seguro de la puerta de la habitación al abandonar la misma.***

En este hotel se cumple con este requisito al proveer de una cerradura electrónica a cada habitación del hotel.

- ***Cerradura de seguridad que no pueda ser abierta desde el exterior una vez que usted se encuentre en el interior de la habitación.***

La seguridad de este hotel no cumple con esto, ya que durante nuestra estadía en el mismo, observamos que posiblemente por la alta ocupación (razón que no justifica la falta) una misma habitación fue asignada para personas distintas, cada una de las cuales fue provista de una llave de acceso, lo que provocó que las primeras personas que entraron a la habitación fueran sorprendidas por las segundas, lo que da fe de que basta con una tarjeta con un código de acceso para que, no importa si usted se encuentra dentro de la habitación, la puerta bien pueda ser abierta por otra persona.

- ***Visibilidad hacia el exterior de la puerta, bien sea mediante ojo mágico, mirilla o visor, vidrio seguro u otro sistema.***

Una vez dentro de la habitación, el huésped no tiene ningún tipo de acceso visual al pasillo del edificio o al exterior de la puerta.

- ***Buena iluminación.***

En este sentido, debemos decir que también la seguridad es deficiente, ya que por experiencia propia, dentro de nuestra habitación sólo encendían las luces del baño, quedando el resto de la habitación en penumbras, y aún cuando realizamos un reporte inmediato a mantenimiento, nuestra petición no fue atendida en ningún momento durante nuestra estancia de tres días. Lo mismo sucede con la iluminación de exteriores; en el área de la playa, no había ningún tipo de iluminación, lo que hacía de esta área un peligro potencial en horas nocturnas, el escenario perfecto para cualquier atraco, violación o delito.

Dado que este hotel está ubicado en un complejo de cinco hoteles operados por la misma cadena, el terreno donde se encuentran es de considerable extensión, por lo que es necesario realizar largas caminatas para llegar de un hotel a otro o para visitar otras instalaciones como la discoteca, la plaza del complejo, el gift shop, etc. las calles que comunican todas las partes del hotel están bordeadas de preciosos jardines que durante el día

deleitan la vista de los transeúntes, pero, entrada la noche, asemejan una boca de lobo, al no contar con faroles de altura que los alumbraran, la única iluminación con que cuentan es con bombillas a una altura no mayor que de dos pies, localizadas en la acera, quedando todo el resto en total oscuridad.

- ***Servicio de guardias de seguridad.***

El hotel sí dispone de servicio de guardias de seguridad que regulan el acceso las personas a las diferentes áreas.

- ***Instalaciones debidamente señalizadas.***

En este sentido, el hotel cumple con esta norma al señalar adecuadamente lo que son las líneas de las calles, los letreros que indican el nombre de los establecimientos, las salidas de emergencia, los cruces de calles, mapas del complejo, etc.

- ***Debe proveerse de cajas de seguridad a los huéspedes.***

En cada una de las habitaciones, se encuentra una caja de seguridad, la cual se accesa con un código de cuatro dígitos, cuyo uso es gratuito.

Prevención y control de incendios

En cuanto a la prevención de incendios, no obtuvimos información concisa acerca de cuáles son las medidas que implementan, ya que no cuentan con un manual donde se describan los procedimientos a seguir o qué medidas tomar para evitarlos. Sólo nos informaron que " eso corre por cuenta de la cadena", pero sacamos por cuenta propia nuestras conclusiones al respecto.

- En cada habitación, se da al huésped un manual plastificado, donde se muestra el plano del edificio de habitaciones y la ubicación de los extintores, mangueras y vías de escape en cada piso.
- El hotel cuenta con numerosos extintores de fuego ubicados en zonas estratégicas y adjunto a cada uno de estos un instructivo para su uso.
- Cuenta con el sistema de detectores de humo, más no con un sistema de extintores automáticos.
- El complejo tiene su propio camión de bomberos y una ambulancia para emergencias.

En cuanto a sistemas de emergencias de huracanes o terremotos, pese a que este complejo se encuentra ubicado en la zona del país donde más fuerte se han sentido estos siniestros, estos no cuentan con un plan diseñado paso a paso de qué medidas tomar para proteger tanto a los huéspedes y al personal como a las instalaciones.

En conclusión, podemos calificar la seguridad de este hotel como deficiente, lo cual nos sorprendió, al ser operado este hotel por una cadena de prestigio internacional, lo cual supone de su parte, una organización y eficiencia de las cuales carecen. No cuentan con manuales donde se establezcan los procedimientos a seguir, no previenen situaciones potencialmente peligrosas, en fin, el personal no está formado ni entrenado para enfrentar situaciones de alto riesgo.

Barceló Hotels