Front Desk, Service Staff Safety Meeting Kit – Spanish

QUÉ ESTÁ EN RIESGO

La recepción y el personal de servicio son la primera línea de interacción para cualquier huésped o visitante. Por desgracia, esto puede hacerles vulnerables a varios riesgos de seguridad. Para mitigar estos riesgos, los lugares de trabajo pueden aplicar procedimientos como el control de visitantes y una comunicación clara de los protocolos de seguridad. Además, la disposición física de la propia recepción debe diseñarse teniendo en cuenta la seguridad. Esto puede incluir elementos como una barrera de seguridad y vistas despejadas de la zona del vestíbulo. Las empresas pueden garantizar un entorno seguro para el personal y los visitantes dando prioridad a las medidas de seguridad.

CUÁL ES EL PELIGRO

A diferencia de lo que ocurre en muchos entornos de oficina, el personal de recepción y de servicio de la hostelería interactúa constantemente con el público. Este contacto directo, aunque esencial para ofrecer un servicio excelente, le expone a un conjunto único de riesgos de seguridad. He aquí algunos de los más preocupantes:

Lesiones Físicas:

- Los derrames, los suelos mojados y las superficies irregulares pueden provocar resbalones, tropiezos y caídas, con el resultado de esguinces, torceduras o incluso fracturas óseas.
- Las tareas repetitivas, como levantar equipajes o inclinarse sobre mostradores, pueden provocar tensiones musculares y dolor con el tiempo.
- Desgraciadamente, los huéspedes agresivos o intoxicados

pueden suponer un riesgo de agresión u otros comportamientos violentos.

Problemas de Salud:

- El contacto frecuente con el público aumenta el riesgo de exposición a gérmenes y enfermedades.
- Las malas posturas debidas al diseño del puesto de trabajo o a largas horas sentado pueden provocar dolores de cuello, espalda y hombros.
- El ritmo acelerado y exigente del trabajo en hostelería puede contribuir al estrés, la ansiedad e incluso el agotamiento.
- El uso habitual de productos químicos de limpieza puede irritar la piel y las vías respiratorias.

Riesgos de Seguridad:

- **Robo:** Trabajar con dinero y objetos de valor puede convertir al personal en blanco de robos.
- **Conflictos con los Clientes:** Las interacciones con los clientes pueden ser impredecibles, y los desacuerdos sobre la facturación, la disponibilidad de habitaciones o el servicio pueden desembocar en altercados verbales o incluso físicos.
- **Trabajar Solo:** Madrugar, trasnochar y las propiedades más pequeñas pueden suponer que el personal trabaje con un respaldo mínimo, lo que les hace más vulnerables si una situación se les va de las manos.
- **Manejo de Efectivo:** Tratar con pagos en efectivo pone al personal en riesgo de robo o hurto, especialmente durante el registro de entrada o salida.
- **Acceso de Huéspedes:** El personal de recepción suele tener acceso a las llaves de las habitaciones y a información personal de los huéspedes, lo que les convierte en objetivos potenciales para quienes pretendan aprovecharse de este acceso.
- **Huéspedes Agresivos o Intoxicados:** Lamentablemente, los huéspedes bajo los efectos del alcohol o las drogas pueden volverse agresivos o imprevisibles, lo que supone una

amenaza para la seguridad del personal.

COMO PROTEGERSE

Garantizar la seguridad del personal de recepción y servicios es esencial, ya que al interactuar frecuentemente con los huéspedes están expuestos a numerosos riesgos y responsabilidades.

Prevención mediante el diseño:

- **Medidas de Seguridad:** Asegúrese de que hay cámaras de seguridad, iluminación adecuada en las zonas de aparcamiento y los pasillos, y acceso seguro con tarjeta llave para las habitaciones de los huéspedes.
- **Ergonomía:** Instale puestos de trabajo que favorezcan las buenas posturas y eviten lesiones por esfuerzos repetitivos. Coloque alfombras antideslizantes en las zonas comunes para evitar caídas.
- **Manejo de Efectivo:** Fomente los pagos sin efectivo para minimizar las transacciones en efectivo. Asegure los cajones de efectivo y establezca procedimientos claros para depositar el efectivo.
- Mantener los pasillos limpios y despejados, utilizar alfombras antideslizantes y proporcionar calzado adecuado al personal puede evitar resbalones, tropiezos y caídas.

Comunicación y Apoyo:

- Siempre que sea posible, trabaje con un compañero, especialmente durante los turnos de noche o en zonas aisladas.
- Disponga de botones de pánico discretos para alertar silenciosamente a seguridad en caso de emergencia.
- Sepa cómo informar de preocupaciones o incidentes de seguridad sin temor a represalias.
- Acceda a programas que le ayuden a afrontar el estrés o los problemas personales que afecten al trabajo.

Medidas de Seguridad Personal:

- **Técnicas de Desintensificación:** Aprender técnicas para calmar situaciones tensas con los huéspedes.
- **Procedimientos de Emergencia:** Capacítese periódicamente sobre cómo responder a incendios, emergencias médicas y situaciones de tirador activo.
- **Confíe en su Intuición:** Si algo le parece raro, probablemente lo sea. No dude en dar un paso atrás y buscar ayuda.
- **Sea Consciente de lo que le Rodea:** Manténgase alerta y sepa lo que ocurre a su alrededor, especialmente cuando esté solo.
- **Comunicación Profesional:** Mantenga la calma y sea firme cuando sea necesario, pero dé siempre prioridad a la seguridad.

CONCLUSIÓN

El personal de recepción y de servicio en hostelería es vital para la experiencia de los huéspedes, pero se enfrenta a riesgos de seguridad únicos. Dar prioridad a la seguridad del personal fomenta un entorno de trabajo positivo, reduce las lesiones y les permite ofrecer un servicio excepcional.